

Zakupy na portalu bershka.com są naprawdę proste i przysparzają wiele radości

## **1.WSTĘP**

Niniejszy dokument (zwany dalej „Regulaminem”) wraz z dokumentami w nim wspomnianymi określa warunki korzystania z niniejszego portalu (www.bershka.com) oraz warunki zakupu produktów za jego pośrednictwem. Przez „portal” – w rozumieniu niniejszego Regulaminu – rozumiana jest także aplikacja BERSHKA, do której Regulamin ma także zastosowanie. W związku z tym, jeżeli Użytkownik dokonuje zakupów przy użyciu tej aplikacji, Regulamin ma zastosowanie w takim samym stopniu jak do portalu www.bershka.com.

Zachęcamy do starannego zapoznania się z niniejszym Regulaminem, naszymi Zasadami stosowania plików cookies i Polityką prywatności (zwanymi dalej łącznie „Zasadami ochrony danych”) przed rozpoczęciem korzystania z naszego portalu. Jako Konsument, Użytkownik musi zaakceptować Regulamin zanim złoży zamówienie, a po jego zaakceptowaniu postanowienia niniejszego Regulaminu są wiążące dla składanego zamówienia.

Regulamin może ulec zmianom, jednakże zmiany nie będą miały zastosowania do zaakceptowanych przez Użytkownika postanowień Regulaminu do każdego ze złożonych już zamówień. Bardzo ważne jest zapoznawanie się z treścią Regulaminu i Zasadami ochrony danych za każdym razem, gdy składane jest zamówienie.

W razie pytań dotyczących Regulaminu lub Zasad ochrony danych, Użytkownik może skontaktować się z nami, korzystając z formularza kontaktowego znajdującego się na naszym portalu.

Umowa kupna produktów za pośrednictwem tego portalu pomiędzy nami a Użytkownikiem będzie dalej zwana „Umową”. Umowa może zostać zawarta wg uznania Użytkownika w dowolnym języku, w którym Regulamin jest dostępny na niniejszym portalu.

## **2.INFORMACJE O NAS**

Sprzedaż towarów za pośrednictwem niniejszej strony internetowej prowadzona jest pod nazwą handlową BERSHKA przez Bershka Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Mysia 5, 00-496 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000240057, REGON: 140230935, NIP: 525-234-50-72, (zwaną dalej „BERSHKA.”).

Zgodnie z ustawą z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (tj. Dz. U. z 2019 r. poz. 1649 z zmianami) Bershka Polska sp. z o.o. oświadcza, że posiada status dużego przedsiębiorcy.

## **3.INFORMACJE O UŻYTKOWNIKU I JEGO ODWIEDZINACH NA NINIEJSZYM PORTALU**

Dostarczone nam informacje lub dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z brzmieniem Zasad Ochrony Danych.

## **4.KORZYSTANIE Z NASZEGO PORTALU**

Podczas korzystania z niniejszego portalu i składania na nim zamówień, Użytkownik zobowiązuje się do:

- Korzystania z niniejszego portalu wyłącznie do celów formułowania istotnych zapytań i składania prawnie wiążących zamówień;
- Nieskładania żadnych fałszywych lub nieuczciwych zamówień. W razie wystąpienia podejrzenia, że złożono tego rodzaju zamówienie (np. w razie skradzionej karty kredytowej lub w podobnym przypadku), postaramy się, w możliwym zakresie, skontaktować z Użytkownikiem w celu weryfikacji prawdziwości powyższych podejrzeń, w zależności od posiadanych danych kontaktowych, a w razie potwierdzenia powyższych podejrzeń - mamy prawo anulować zamówienie i powiadomić Użytkownika o zaistniałej sytuacji;
- Podania nam swojego adresu e-mailowego, adresu pocztowego i/lub innych prawdziwych i dokładnych danych kontaktowych. W razie braku udostępnienia nam wszystkich potrzebnych informacji Użytkownik nie będzie mógł złożyć zamówienia.

Składając zamówienie na niniejszym portalu, Użytkownik oświadcza, że jest pełnoletni i posiada pełną zdolność do czynności prawnych (do zawierania Umów).

## **5.DOSTĘPNOŚĆ ŚWIADCZONYCH USŁUG**

Oferowane na niniejszym portalu artykuły dostarczane są wyłącznie na terenie Polski.

Jeśli Użytkownik chce zamówić produkty z innego kraju UE poza Polską za pośrednictwem tej strony internetowej, jest to oczywiście możliwe; zamówione produkty mogą być jednak dostarczone tylko do sklepu Bershka lub na adres dostawy na terenie Polski.

## **6.JAK ZŁOŻYĆ ZAMÓWIENIE**

Aby złożyć zamówienie na tym portalu ([www.berhka.com](http://www.berhka.com)), Użytkownik musi przejść całą procedurę zakupu online, tj. dodać wybrany produkt do koszyka, przejść do płatności (wybierając sposób płatności lub wybierając zakup jako gość) i kliknąć przycisk „Zapłać i złoż zamówienie”.

Jeżeli, po złożeniu zamówienia, Użytkownik zorientuje się, że w zamówieniu jest błąd dotyczący rodzaju lub ilości wybranych produktów czy też dotyczący innych danych, powinien niezwłocznie zadzwonić do nas na numer: 00 800 341 12 05. Następnie Użytkownik otrzyma od nas e-mail potwierdzający otrzymanie przez nas zamówienia („Potwierdzenie zamówienia”).

Wiadomość e-mail z Potwierdzeniem zamówienia nie oznacza naszej akceptacji zamówienia; oznacza ona po prostu potwierdzenie, że otrzymaliśmy zamówienie Użytkownika. Kiedy już przetworzymy zamówienie i przygotowujemy je do wysyłki, wyślemy Użytkownikowi wiadomość e-mail, która będzie zawierać informację, że zaakceptowaliśmy zamówienie i która będzie zawierać dane przesyłki ("Potwierdzenie wysyłki").

Akceptacja zamówienia jest naszą decyzją. Ponieważ chcemy upewnić się, że wybrany przez Użytkownika produkt jest dostępny, nie będziemy akceptować zamówienia do momentu, aż przygotujemy produkt do wysyłki. W większości przypadków będzie to w ciągu dwudziestu czterech godzin w odniesieniu do produktów, które znajdują się w magazynie. W przypadku przedmiotów, które nie znajdują się w magazynie, otrzymasz wiadomość z Potwierdzeniem wysyłki, gdy produkt będzie dostępny i został przygotowany do wysyłki, co w żadnym wypadku nie nastąpi później niż w prognozowanym terminie wysyłki, który jest przedstawiany w momencie wybierania sposobu płatności.

W momencie wysłania przez nas i otrzymania przez Użytkownika Potwierdzenia wysyłki, dochodzi do zawarcia między nami a Użytkownikiem Umowy. Wraz z Potwierdzeniem wysyłki Użytkownik otrzyma treść niniejszego Regulaminu, który stanowi wzór Umowy. Można zachować Regulamin w pamięci komputera lub innych urządzeń osobistych i odtwarzać go w zależności od potrzeb. Można również pobrać plik niezależnie w formacie PDF z naszego portalu:

<https://www.bershka.com/pl/en/shopping-guide.html?section=terms-conditions>

Zamówienie Użytkownika jest również rejestrowane i przechowywane przez nasz system. Dokumenty księgowo potwierdzające Umowę dokonaną za pośrednictwem naszego portalu są przechowywane przez okres 5 lat.

To, co pozostaje w tym momencie do zrobienia po naszej stronie, to dostawa produktu(ów) do Użytkownika, co zostało opisane w punkcie 7 poniżej.

## **7.DOSTAWA**

Dostarczymy produkt(y) zgodnie z Potwierdzeniem wysyłki i we wskazanym w nim terminem lub, jeśli termin dostawy nie został podany, w przybliżonym przedziale czasowym wskazanym przy wyborze rodzaju dostawy, a w każdym razie w terminie nieprzekraczającym 30 dni od daty zawarcia Umowy. Jeżeli, z powodu wyjątkowych okoliczności, spodziewamy się, że może dojść do opóźnienia, skontaktujemy się z Użytkownikiem w celu ustalenia nowego terminu dostawy lub, jeżeli Użytkownik nie zaakceptuje zaproponowanego terminu, ma możliwość odstąpić od Umowy. W takim wypadku, wszelkie środki zapłacone z tytułu Umowy zostaną zwrócone bez zbędnej zwłoki.

W rozumieniu niniejszego Regulaminu uznaje się, że „dostawa” została zrealizowana lub zamówienie zostało „dostarczone” z chwilą, gdy Użytkownik lub wskazana przez niego osoba trzecia wejdzie faktycznie w posiadanie produktu, co zostanie potwierdzone podpisem na pokwitowaniu odbioru zamówionych produktów pod ustalonym adresem dostawy.

Proszę pamiętać, że nie realizujemy dostaw na adres skrzynki pocztowej. Proszę pamiętać także, że nie realizujemy dostaw do miejsca zamieszkania Użytkownika w soboty i niedziele.

Dostawa wirtualnej karty podarunkowej zostanie uznana za zrealizowaną zgodnie z postanowieniami Regulaminu korzystania z karty podarunkowej, a w każdym razie z chwilą wysłania jej na adres e-mail wskazany przez Użytkownika.

W przypadku zamówień złożonych za pobraniem, jeśli minęło 5 dni od momentu otrzymania informacji o gotowości zamówienia do odbioru i zapłaty w sklepie (po otrzymaniu e-maila "Potwierdzenie przybycia zamówienia do sklepu"), a zamówienie nie zostanie odebrane z przyczyn, których nie można nam przypisać, mamy prawo anulować zamówienie (odstąpić od Umowy), a Umowa zostanie rozwiązana

## **8.NIEMOŻNOŚĆ REALIZACJI DOSTAWY**

Jeżeli Użytkownik jest w zwłoce w zakresie odbioru zamówienia, udzielimy Użytkownikowi dodatkowego terminu na odbiór zamówienia. W przypadku niemożności dostarczenia zamówienia w tym dodatkowym terminie mamy prawo anulować zamówienie (odstąpić od Umowy), a Umowa zostanie rozwiązana. W takim wypadku, wszelkie środki zapłacone z tytułu Umowy zostaną zwrócone bez zbędnej zwłoki.

W przypadku opłaconych zamówień, jeśli minęło 10 dni od momentu otrzymania informacji o gotowości zamówienia do odbioru, a zamówienie nie zostanie odebrane z przyczyn, których nie można nam przypisać, mamy prawo przyjąć, że chcesz anulować zamówienie (odstąpić od Umowy), a Umowa zostanie rozwiązana. W takim wypadku, wszelkie środki zapłacone z tytułu Umowy zostaną zwrócone bez zbędnej zwłoki.

Artykuł ten nie ma zastosowania do wirtualnej karty podarunkowej, gdyż jej dostawa podlega postanowieniom Regulaminu korzystania z karty podarunkowej i postanowieniami pkt. 7 powyżej.

## 9. PRZENIESIENIE RYZYKA I PRAWA WŁASNOŚCI DO ZAMÓWIONYCH PRODUKTÓW

Z chwilą dostawy za ryzyko związane z produktem odpowiada Użytkownik. Prawo własności do zamówionych produktów przechodzi na Użytkownika w chwili ich dostarczenia.

## 10. CENA I PŁATNOŚĆ

Ceny nie uwzględniają jednak opłaty za przesyłkę, którą dodajemy na koniec do ceny, którą ma zapłacić Użytkownik. Nasz Przewodnik zakupów zawiera informację o kosztach przesyłki.

Użytkownik wyraźnie upoważnia nas do wystawienia faktur w formie elektronicznej.

Ceny mogą ulec zmianie w dowolnym czasie. Niemniej jednak, wyłączając powyższe postanowienia, zmiany nie mają zastosowania dla zamówień już złożonych.

Po wybraniu wszystkich artykułów, które Użytkownik będzie chciał kupić, zostaną one dodane do koszyka, po czym należy złożyć zamówienie i dokonać płatności. W tym celu należy wykonać kolejno wszystkie czynności uwzględnione w procedurze zakupu, podając lub sprawdzając informacje wymagane na każdym jej etapie. Ponadto, przed dokonaniem płatności, przez cały proces zakupu można modyfikować szczegóły zamówienia. Szczegółowy opis procesu zakupów został udostępniony w Przewodniku po Zakupach. Ponadto, zarejestrowani użytkownicy będą mogli sprawdzić zapis wszystkich złożonych przez siebie zamówień, w sekcji „Moje konto“.

Jako metody płatności można użyć karty Visa, Master Card, American Express, PayPal, P24 oraz karty pracownika, IN Card, a także zapłacić za zakup w całości lub w części kartą podarunkową lub voucherem BERSHKA, wydanym przez BERSHKA Polska sp. z o.o. Ponadto Użytkownik może zapłacić za zamówienie za pobraniem, używając metod płatności akceptowanych w sklepach BERSHKA w Polsce.

W przypadku **zamówień dokonanych za pomocą urządzeń elektronicznych** dostępnych w niektórych sklepach BERSHKA w Polsce, możesz także zapłacić za zamówienie w kasie sklepu, przy użyciu następujących metod płatności: gotówka, karty: Visa, Mastercard, American Express, karta pracownika IN Card, karta podarunkowa lub voucher BERSHKA. W celu zakończenia składania zamówienia, należy udać się do kasy sklepu i zapłacić (wybierając jedną z powyższych metod płatności) za wybrane produkty **w ciągu godziny**.

Aby zminimalizować ryzyko nieautoryzowanego dostępu, dane karty Użytkownika zostaną zaszyfrowane. Po otrzymaniu zamówienia, poprosimy o wstępną autoryzację karty, aby upewnić się, że Użytkownik dysponuje wystarczającymi środkami do sfinalizowania transakcji. Obciążenie karty nastąpi z chwilą wysłania zamówionych produktów z naszego magazynu.

Jeśli wybraną metodą płatności będzie PayPal lub P24, konto Użytkownika zostanie obciążone w chwili potwierdzenia złożonego przez niego zamówienia.

Klikając przycisk „Zapłać i złóż zamówienie”, Użytkownik potwierdza, że karta należy do niego lub że jest prawowitym posiadaczem karty podarunkowej bądź vouchera.

Karty kredytowe podlegają weryfikacji i autoryzacji przez ich wystawcę, niemniej jeśli wystawca nie wyda zezwolenia na wypłatę, nie będziemy ponosić odpowiedzialności za jakiegokolwiek opóźnienia lub brak dostarczenia zamówionych towarów i nie będziemy mogli zawrzeć umowy z Użytkownikiem.

Informujemy, że płatności dokonywane przy użyciu następujących metod płatności wybranych przez Użytkownika: karty Visa, Mastercard, American Express PayPal i P24, karta podarunkowa i voucher przyjmowane są przez spółkę hiszpańską FASHION RETAIL, S.A., z siedzibą pod adresem: Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (A Coruña), zarejestrowaną w rejestrze handlowym A Coruña, obj. 3425, strona 49, C-47731, pozycja 1, numer identyfikacji podatkowej PL5263097755 w imieniu i na rzecz Bershka Polska sp. z o.o., wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000240057, REGON: 140230935, NIP: 525-234-50-72, (Bershka Polska sp. z o.o.), podmiotu powiązanego z Fashion Retail, S.A. Fashion Retail, S.A. może również dokonywać zwrotu płatności wyżej wskazanymi metodami płatności w imieniu Bershka Polska sp. z o.o., jeżeli dokonanie takiego zwrotu jest konieczne, a płatność została pierwotnie przyjęta przez Fashion Retail, S.A.

Bershka Polska sp. z o.o. udzieliła Fashion Retail, S.A. pełnomocnictwa i upoważniła do akceptowania w imieniu Bershka Polska sp. z o.o. wszelkich płatności za zakupy produktów dokonanych przez Użytkownika za pośrednictwem tego portalu i odbieranych w sklepie BERSHKA w Polsce, a także do zwracania w imieniu Bershka Polska sp. z o.o. płatności, jeżeli taki zwrot jest konieczny (o ile płatność została pierwotnie przyjęta przez Fashion Retail, S.A.). Wszystkie takie płatności traktowane są tak, jakby zostały dokonane na rzecz lub przez Bershka Polska sp. z o.o.

## **11.EKSPRESOWA REALIZACJA TRANSAKCJI**

Opcja ekspresowej realizacji transakcji (zwana dalej „Ekspresową realizacją transakcji“) sprawia, że dokonywanie zakupów na niniejszej stronie jest łatwiejsze z uwagi na fakt, iż nie trzeba podawać informacji dotyczących wysyłki, danych do faktury ani danych płatności przy każdym zakupie. Opcja ekspresowej realizacji transakcji jest dostępna w sekcji Widok koszyka.

Aby móc korzystać z opcji Ekspresowej realizacji transakcji obowiązkowe jest zapisanie danych karty. Można tego dokonać podczas uiszczania płatności za pomocą którejkolwiek z akceptowanych przez niniejszy serwer kart, klikając opcję „Zapisz informacje o mojej karcie“. Spowoduje to zapisanie następujących informacji o karcie: numer karty, imię i nazwisko jej właściciela dokładnie tak, jak figurują one karcie, a także data ważności karty.

Aby zapisać dane karty i móc korzystać z opcji Ekspresowej realizacji transakcji, Użytkownik musi zaakceptować obowiązujący Regulamin i Politykę Prywatności.

Wyrażając zgodę na korzystanie z opcji Ekspresowej realizacji transakcji Użytkownik zezwala na to, aby kwota zakupów opłaconych za pomocą ww. narzędzia została zapisana w ciężar rachunku odpowiadającego karcie powiązanej z tymże narzędziem. We wszystkich przypadkach warunki korzystania z karty powinny zostać określone w pisemnej umowie zawartej pomiędzy Użytkownikiem i wystawcą karty.

Dane karty do ekspresowej realizacji transakcji można zapisać dla tylu kart, ile się zechce. Aby tego dokonać należy wykonać co najmniej jedną płatność za pośrednictwem każdej z nich. Jeśli Użytkownik zechce zapisać dane karty dla więcej niż jednej karty, to karta, której dane zostaną zapisane jako ostatnie, uznana będzie za jego „Ulubioną Kartę“ i kwoty uiszczone w ramach Ekspresowej realizacji transakcji będą automatycznie zapisywane w ciężar rachunku tejże karty. Istnieje jednak możliwość zmiany swojej Ulubionej Karty w sekcji „Moje konto“ na niniejszym portalu.

Aby móc skorzystać z opcji Ekspresowej realizacji transakcji wystarczy kliknąć przycisk „Ekspresowej realizacji transakcji“ w sekcji koszyka. Natychmiast pojawi się ekran z informacją o przesyłce, a także danymi do faktury i danymi płatności dotyczącymi dokonanych zakupów. Dostępnych na tym ekranie informacji nie można edytować, więc w przypadku występowania

nieprawidłowych informacji nie należy kontynuować procesu zakupów. Aby dokonać zakupu z wykorzystaniem innych informacji nie należy korzystać z usługi Ekspresowej realizacji transakcji.

Istnieje jednak możliwość zmiany swojej Ulubionej Karty powiązanej z opcją Ekspresowej realizacji transakcji w sekcji „Moje konto“ na niniejszym portalu.

## **12. PODATEK OD TOWARÓW I USŁUG (VAT)**

Zgodnie z obowiązującymi przepisami i rozporządzeniami, wszystkie zakupy dokonane za pośrednictwem niniejszej strony internetowej zawierają podatek od towarów i usług (VAT), z wyjątkiem towarów, które mają zostać dostarczone bezpośrednio do klientów na Wyspach Kanaryjskich, Ceucie i Melilli.

W tym względzie, a także zgodnie z treścią Rozdziału I Tytułu V do dyrektywy Rady 2006/112 / WE z dnia 28 listopada 2006 w sprawie wspólnego systemu podatku od wartości dodanej, za miejsce dostawy uznaje się terytorium państwa członkowskiego oraz adres, pod który artykuły mają zostać dostarczone, zaś podatek VAT nalicza się według stawki obowiązującej w państwie członkowskim, do którego mają zostać dostarczone artykuły widniejące na zamówieniu.

Zgodnie z zasadami i przepisami obowiązującymi w danym obszarze prawnym, w odniesieniu do towarów dostarczanych w niektórych państwach członkowskich Unii Europejskiej może mieć zastosowanie zasada „odwrotnego obciążenia“ (Artykuł 194 dyrektywy 2006/112), jeśli klient jest lub ma obowiązek być podatnikiem podatku VAT. W takim wypadku nie naliczamy podatku VAT, pod warunkiem uzyskania potwierdzenia przez odbiorcę, że rozliczy podatek VAT od dostarczonych pozycji w ramach procedury odwrotnego obciążenia.

Jeżeli chodzi o zamówienia dostarczane na Wyspy Kanaryjskie oraz do Ceuty i Melilli, będą one zwolnione z podatku VAT zgodnie z Artykułem 146 wspomnianej dyrektywy, pod warunkiem zastosowania odnośnych podatków i cła zgodnie z obowiązującymi przepisami i rozporządzeniami.

## **13. POLITYKA WYMIANY I ZWROTÓW**

### **13.1 Ustawowe prawo do odstąpienia od umowy przewidziane prawem**

Jeżeli Użytkownik jest Konsumentem, ma prawo odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w ciągu 14 dni od dnia, w którym Konsument lub wskazana przez niego osoba trzecia (niebędąca przewoźnikiem) obejmie faktycznie w posiadanie kupiony produkt lub w przypadku wielu produktów uwzględnionych w jednym zamówieniu, lecz dostarczanych osobno, po upływie 14 dni od dnia, w którym Użytkownik lub wskazana przez niego osoba trzecia (niebędąca przewoźnikiem) obejmie faktycznie w posiadanie ostatni z produktów.

Aby skorzystać z prawa do odstąpienia od Umowy, Konsument powinien powiadomić nas telefonicznie pod numerem 00 800 341 12 05, e-mailem pod adresem: [contact@bershka.com](mailto:contact@bershka.com) bądź korzystając ze Wzoru odstąpienia od umowy podanego w Załączniku, lecz nie jest to obowiązkowe. Podawanie powodu odstąpienia nie jest wymagane

Jeżeli Konsument prześle zawiadomienie o odstąpieniu od Umowy w formie elektronicznej poprzez Wzór formularza odstąpienia lub wysyłając e-mail, wyślemy takiemu Konsumentowi potwierdzenie odbioru zawiadomienia o odstąpieniu na trwałym nośniku (pdf).

Konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy, jeżeli jej przedmiotem jest dostawa jednego z następujących produktów:

- i. Produktów dostosowanych do indywidualnych potrzeb Klienta;
- ii. Nagrań dźwiękowych lub wizualnych albo programów komputerowych dostarczanych w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- iii. Towarów w zabezpieczonym opakowaniu, których po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

W przypadku ustawowego odstąpienia od niniejszej Umowy przez Konsumenta, zwracamy wszystkie otrzymane od niego wpłaty, w tym koszty przesyłki, używając tego samego sposobu płatności, który wybrał przy zapłacie za produkt, chyba że wyraźnie wyraził zgodę na inny sposób zwrotu środków, co nie generuje żadnych dodatkowych kosztów dla Konsumenta.

W przypadku ustawowego odstąpienia od niniejszej Umowy i wyboru jednego z oferowanych przez nas sposobów zwrotu, zwrot środków nastąpi bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o odstąpieniu od niniejszej Umowy. Jeżeli Konsument zdecyduje się zwrócić i wysłać produkt(y) samodzielnie (nie dokonał wyboru jednego z oferowanych przez nas bezpłatnych sposobów zwrotu, określonych poniżej), możemy wstrzymać się ze zwrotem pieniędzy do czasu otrzymania produktów lub do czasu dostarczenia nam dowodu ich wysłania, zależnie od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Jeśli Konsument zdecyduje się zwrócić i wysłać produkt(y) samodzielnie (nie dokonał wyboru jednego z oferowanych przez nas bezpłatnych sposobów zwrotu, określonych poniżej), należy dostarczyć zwracane produkty do nas (wysyłka na adres podany we Wzorze formularza odstąpienia od Umowy, tj. Spedimex – Bershka, Sosnowiec 15a, 95-010 Stryków)- nie później niż 14 dni od dnia, w którym Konsument poinformował nas o odstąpieniu od Umowy. Termin jest zachowany, jeżeli Konsument odeśle produkty przed upływem 14 dni.

Z wyjątkiem przypadku doręczenia towarów do sklepu BERSHKA w Polsce, ich zwrotu umówionym przez nas kurierem albo za pośrednictwem autoryzowanych paczkomatów, Użytkownik zobowiązany jest ponieść bezpośrednio koszty zwrotu towarów.

Konsument odpowiada jedynie za ewentualne zmniejszenie wartości towarów wynikające z posługiwania się nimi w sposób wykraczający poza czynności konieczne do ustalenia ich charakteru, właściwości i funkcjonowania.

**Po odstąpieniu od umowy produkty należy zwracać w następujący sposób:**

**Zwroty w dowolnym sklepie BERSHKA:**

Konsument może zwrócić dowolny produkt w dowolnym sklepie BERSHKA na terenie Polski. W takim przypadku należy udać się do sklepu i dostarczyć towar wraz z całkowicie wypełnionym formularzem zwrotu dołączonym do dostarczonego produktu lub odpowiednim dowodem zakupu.

**Zwroty za pomocą autoryzowanych paczkomatów:**

Konsument może dokonać zwrotu produktów za pośrednictwem autoryzowanych paczkomatów. W tym celu, należy wybrać „Zwrot w paczkomacie” jako metodę zwrotu z zakładki „Moje konto”, po czym wyślemy Konsumentowi etykietę zwrotną mailem. Etykietę zwrotną należy przykleić do paczki, którą należy umieścić w jednym z autoryzowanych paczkomatów. Produkt powinien być umieszczony w tym samym opakowaniu, w którym został przysłany. W razie wątpliwości, należy postępować zgodnie z zaleceniami w zakładce „Zwroty” na portalu.

Jeżeli Konsument dokonał zakupu jako gość, może skorzystać z metody zwrotu za pośrednictwem autoryzowanych paczkomatów, poprzez kliknięcie w link otrzymany w mailu - Potwierdzeniu zamówienia. Po weryfikacji, Konsument otrzyma wiadomość e-mail z etykietą zwrotną. Etykietę zwrotną należy przykleić do paczki, którą należy umieścić w którymś z autoryzowanych paczkomatów.

**Żadna z powyższych metod zwrotu nie pociąga za sobą dodatkowych kosztów dla Konsumenta.**

Zalecamy zwrot produktu w oryginalnym opakowaniu, co uchroni zwracany produkt przed zniszczeniem. Zalecamy także zwrot produktu z e-ticketem, przesłanym wraz z Potwierdzeniem Wysyłki, zachowanym także na koncie Użytkownika na tym portalu i w aplikacji BERSHKA. Użytkownik może przedstawić e-ticket w formie elektronicznej na telefonie bądź w formie wydruku. Jednakże, brak powyższych przy zwrocie nie ma wpływu na wykonywanie ustawowego prawa odstąpienia.

Proszę pamiętać, że przy wyborze wysyłki za pobraniem jako metody zwrotu produktów, mamy prawo obciążyć Konsumenta wszelkimi kosztami, jakie w związku z tym poniesiemy.

W przypadku **zamówień płatnych w kasie sklepu stacjonarnego**, we wszystkich przypadkach zwroty muszą być dokonywane w stacjonarnych sklepach BERSHKA. Aby dokonać zwrotu środków dla Użytkownika, **używając tego samego sposobu płatności, który wybrał przy zapłacie za produkt**, tj. płatność gotówką lub kartą – w kasie sklepu stacjonarnego, będziemy musieli zwrócić Użytkownikowi odpowiednio: gotówkę osobiście lub będzie potrzebna karta użyta do zapłaty za zamówienie w kasie. Reasumując, **aby dokonać zwrotu produktów i otrzymać zwrot pieniędzy, Użytkownik powinien udać się do sklepu stacjonarnego (dowolny sklep BERSHKA w Polsce) z produktami, które chce zwrócić (oraz, jeśli dotyczy, kartą, której użył do początkowej transakcji).**

Po upływie ustawowego terminu na zwrot zakupionego produktu (tj. 14 dni od chwili doręczenia zakupionego produktu), Konsument ma prawo odstąpić od Umowy na podstawie umownego prawa do odstąpienia (zobacz punkt 13.2. poniżej).

### **13.2 Umowne prawo do odstąpienia od umowy**

Poza prawem Konsumentów do odstąpienia od Umowy na mocy przepisów prawa, o którym mowa w Artykule 13.1 powyżej, Użytkownik (niezależnie od tego, czy jest Konsumentem czy też nie) ma prawo odstąpienia od Umowy w terminie **30 dni** od otrzymania Potwierdzenia wysyłki.

Prawo odstąpienia od Umowy ma zastosowanie tylko do produktów, które są zwracane w tym samym stanie lub stanie, którego zmniejszona wartość nie przekracza drobnych wad, które wystąpiły podczas korzystania z produktów w sposób konieczny w celu ustalenia ich charakteru, właściwości i funkcjonowania.

Zastrzegamy sobie prawo do odmowy przyjęcia zwrotu produktów wysłanych lub przekazywanych po terminie na zwrot lub produktów, które nie są w takim samym stanie, w którym zostały otrzymane. Nie dokonamy zwrotu pieniędzy, jeśli produkt nie spełnia powyższych wymagań.

Zwrot kart podarunkowych podlega Regulaminowi korzystania z kart podarunkowych.

Skutki odstąpienia od Umowy

W przypadku umownego odstąpienia od niniejszej Umowy, zwracamy Użytkownikowi wszystkie otrzymane od niego wpłaty, w tym koszty przesyłki, używając tego samego sposobu płatności, który



wybrał przy zapłacie za produkt, chyba że wyraźnie wyraził zgodę na inny sposób zwrotu środków, co nie generuje żadnych dodatkowych kosztów dla Użytkownika.

W przypadku umownego odstąpienia od niniejszej Umowy i wyboru jednego z oferowanych przez nas bezpłatnych sposobów zwrotu, zwrot środków nastąpi bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o odstąpieniu od niniejszej Umowy.

Koszty przesyłki zwracamy w przypadku, gdy Użytkownik skorzysta z prawa do odstąpienia w terminie umownym oraz zwrotu wszystkich towarów zawartych w danej przesyłce. Wypłata zwracanych środków pieniężnych nastąpi tak szybko, jak to możliwe, w każdym razie w ciągu 14 dni od dnia, w którym Użytkownik powiadomił nas o odstąpieniu od Umowy.

### **Po odstąpieniu od Umowy produkty można bezpłatnie zwracać w następujący sposób:**

Zwroty w dowolnym sklepie BERSHKA:

Użytkownik może zwrócić produkt w dowolnym sklepie BERSHKA w Polsce. W takim przypadku należy udać się do sklepu i dostarczyć produkt.

### **Zwroty za pomocą autoryzowanych paczkomatów:**

Użytkownik może dokonać zwrotu produktów za pośrednictwem autoryzowanych paczkomatów. W tym celu, należy wybrać „Zwrot w paczkomacie” jako metodę zwrotu z zakładki „Moje konto”, po czym wyślemy Użytkownikowi etykietę zwrotną mailem. Etykietę zwrotną należy przykleić do paczki, którą należy umieścić w jednym z autoryzowanych paczkomatów. Produkt powinien być umieszczony w tym samym opakowaniu, w którym został przysłany. W razie wątpliwości, należy postępować zgodnie z zaleceniami w zakładce „Zwroty” na portalu.

Jeżeli Użytkownik dokonał zakupu jako gość, może skorzystać z metody zwrotu za pośrednictwem autoryzowanych paczkomatów, poprzez kliknięcie w link otrzymany w mailu - Potwierdzeniu zamówienia. Po weryfikacji, Użytkownik otrzyma wiadomość e-mail z etykietą zwrotną. Etykietę zwrotną należy przykleić do paczki, którą należy umieścić w którymś z autoryzowanych paczkomatów.

### **Żadna z powyższych metod zwrotu nie pociąga za sobą dodatkowych kosztów dla Użytkownika.**

Zwrot kart podarunkowych jest regulowany Warunkami Kart Podarunkowych.

Proszę pamiętać, że przy wyborze wysyłki za pobraniem jako metody zwrotu produktów, mamy prawo obciążyć Użytkownika wszelkimi kosztami, jakie w związku z tym poniesiemy.

**W przypadku zamówień płatnych w kasie sklepu stacjonarnego**, we wszystkich przypadkach zwroty muszą być dokonywane w stacjonarnych sklepach BERSHKA. Aby **dokonać zwrotu środków dla Użytkownika, używając tego samego sposobu płatności**, który wybrał przy zapłacie za produkt, tj. płatność gotówką lub kartą – w kasie sklepu stacjonarnego, będziemy musieli zwrócić Użytkownikowi odpowiednio: gotówkę osobiście lub będzie potrzebna karta użyta do zapłaty za zamówienie w kasie. Reasumując, **aby dokonać zwrotu produktów i otrzymać zwrot pieniędzy, Użytkownik powinien udać się do sklepu stacjonarnego (dowolny sklep BERSHKA w Polsce) z produktami, które chce zwrócić (oraz, jeśli dotyczy, kartą, której użył do początkowej transakcji).**

Użytkownikowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy, jeżeli jej przedmiotem jest dostawa jednego z następujących produktów:

- i. Produktów dostosowanych do indywidualnych potrzeb Klienta;
- ii. Nagrań dźwiękowych lub wizualnych albo programów komputerowych dostarczanych w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- iii. Towarów w zabezpieczonym opakowaniu, których po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

Należy zwracać produkty **w oryginalnych opakowaniach** lub **dołączając komplet takich opakowań i innych elementów, jeśli dotyczy, przesłanych wraz z produktami**. Uprzejmie prosimy o zwrot produktów w bezpiecznie zamkniętym pudełku. Należy zwracać produkty wraz z e-ticketem, przesłanym wraz z Potwierdzeniem Wysyłki, zachowanym także na koncie Użytkownika na tym portalu i w aplikacji BERSHKA. Użytkownik może przedstawić e-ticket w formie elektronicznej na telefonie bądź w formie wydruku.

Proszę pamiętać, że przy wyborze wysyłki za pobraniem jako metody zwrotu produktów, mamy prawo obciążyć Użytkownika wszelkimi kosztami, jakie w związku z tym poniesiemy.

Zwrot zamówień składanych za pośrednictwem urządzeń elektronicznych dostępnych w niektórych sklepach BERSHKA w Polsce i opłaconych w kasie sklepu musi odbywać się każdorazowo w sklepach BERSHKA w Polsce.

W razie pytań prosimy o kontakt przy użyciu formularza kontaktowego lub telefonicznie pod numerem 00 800 341 12 05.

### **13.3 Zwroty wadliwych produktów (Rękojnia za wady produktu)**

Jeśli zakupiony produkt ma wadę, Użytkownik będący Konsumentem może złożyć reklamację na podstawie kodeksu cywilnego (art. 556 i nast. ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny (Dz.U. z 1964, Nr 16, poz. 93, z późniejszymi zmianami). Roszczenie może być złożone na podstawie rękojmi za wady.

Konsumenci mają prawo do **bezpłatnej naprawy lub wymiany, obniżenia ceny lub zwrotu produktu** w przypadku ich wadliwości. Prawa te odnoszą się do wad, które pojawiły się w okresie **2 lat** od dnia dostarczenia produktu (-ów). Nie jest konieczne przedstawianie paragonu.

W wyżej wymienionym terminie Konsument może, zamiast zaproponowanego przez nas usunięcia wady, żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy, żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z Umową w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez nas. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość produktu wolnego od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Konsumenta inny sposób zaspokojenia.

Reklamację rozpatrzymy w terminie **14 dni**. Można też złożyć reklamację z tytułu gwarancji (np. na zegarki), jeżeli taka gwarancja została udzielona.

#### **Konsument ma 2 opcje na złożenie reklamacji:**

- Pójście do sklepu BERSHKA i złożenie reklamacji – przynosząc ze sobą wadliwy produkt,

- Za pomocą autoryzowanych paczkomatów.

-W przypadku chęci reklamowania artykułu, prosimy o kontakt przed jego wysyłką.

Zapłacona kwota, w razie uszkodzenia lub wady produktu, o ile ta rzeczywiście istnieje, zostanie zwrócona w całości, łącznie z kosztami dostawy wysłania produktu i kosztem wysyłki tego produktu do nas. Zwrotu dokonamy, używając tego samego sposobu płatności, który Konsument wybrał przy zapłacie za produkt, chyba że wyraźnie wyraził zgodę na inny sposób zwrotu środków, co nie generuje żadnych dodatkowych kosztów dla Konsumenta.

#### 13.4. Prawo do wycofania i zwrotu w przypadku zamówień z zagranicy

Jeśli zamówiłeś produkty spoza Polski z innego kraju UE za pośrednictwem tej strony internetowej, to powyższe punkty 13.1 i 13.2. mają zastosowanie z zastrzeżeniem, że odbiór zamówienia przez kuriera zamówionego przez nas może być wykonany wyłącznie z oryginalnego adresu dostawy na terenie Polski.

Jednocześnie informujemy, że w żadnych okolicznościach (z wyjątkiem punktu 13.3, do którego nie ma zastosowania niniejsza klauzula 13.4), nie jesteśmy zobowiązani do zapłaty kosztów wysyłki do miejsc przeznaczenia innych niż pierwotny adres dostawy, ani kosztów zwrotu z miejsc docelowych poza Polską.

### **14. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UCHYLENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI**

Produkt jest wadliwy, jeżeli: (i) nie posiada właściwości, które tego rodzaju rzecz powinna posiadać w związku z celem przewidzianym w Umowie lub wynikającym z okoliczności bądź w związku z jego przeznaczeniem, (ii) nie posiada właściwości, o których sprzedawca zapewnił kupującego, w szczególności poprzez przedstawienie kupującemu próbki lub modelu, (iii) nie jest przeznaczony do celu wskazanego przez sprzedawcę kupującemu w momencie zawarcia Umowy, a sprzedawca nie dokonał zastrzeżenia co do zamierzonego użycia, oraz (iv) został wydany kupującemu niekompletny.

Wyroby rzemieślnicze lub artystyczne, które sprzedajemy, często mają właściwości naturalnych surowców użytych do ich wytworzenia. Wybieramy tylko produkty najwyższej jakości, ale pewne cechy są nieuniknione. Te cechy, takie jak różnice w ziarnie, teksturze, węzłach i kolorze mogą powodować pewne niewielkie różnice w wykończeniu produktów. Mając na uwadze powyższe, potwierdzamy jednak, że żadne postanowienie z niniejszego punktu nie będzie miało wpływu na ustawowe prawa wynikające z rękojmi lub umownego prawa odstąpienia.

### **15. WIRUSY, PIRACTWO I INNE ATAKI KOMPUTEROWE**

Korzystanie z tego portalu w sposób niewłaściwy poprzez celowe próby uruchamiania lub wprowadzania szkodliwych materiałów, wirusów, koni trojańskich, robaków komputerowych, bomb logicznych oraz oprogramowania mającego na celu uszkodzenie lub zniszczenie portalu jest zabronione.

Wszelkie próby nieautoryzowanego dostępu do portalu jak i serwerów, baz danych, oraz komputerów będących częścią tego portalu są zakazane. Użytkownik zobowiązuje się do nie prowadzenia świadomych działań mających na celu czasowe lub trwale zatrzymanie pracy portalu a w szczególności przeprowadzania prób lub ataków typu odmowa usługi (DOS) lub rozproszona odmowa usługi (DDOS).

## 16. POWIADOMIENIA

Przy zgłoszeniach wysyłanych do nas przez Użytkownika zaleca się przede wszystkim korzystać z naszego formularza kontaktowego, e-maila lub zwykłego listu.

## 17. CZĘŚCIOWE UNIEWAŻNIENIE

W razie uznania jednego z postanowień niniejszego Regulaminu lub zapisów Umowy za nieważne na podstawie prawomocnej decyzji właściwego organu administracji publicznej albo prawomocnego wyroku sądu powszechnego, pozostałe warunki pozostaną w mocy, a wspomniane stwierdzenie nieważności nie będzie ich dotyczyć.

## 18. NASZE PRAWO DO ZMIANY NINIEJSZEGO REGULAMINU

Użytkownik musi się stosować do Zasad ochrony danych i Regulaminu obowiązujących w czasie, gdy korzysta z tego portalu internetowego lub składa zamówienie, z wyjątkiem sytuacji, gdy na mocy prawa lub decyzji organów administracji publicznej albo samorządowej, jesteśmy zobowiązani wprowadzić z mocą wsteczną zmiany we wspomnianych Zasadach ochrony danych, Regulaminie czy oświadczeniu w sprawie prywatności. **Jednakże, zmiany te nie będą miały zastosowania do już złożonych zamówień.**

## 19. WŁAŚCIWOŚĆ SĄDOWA

Wszelkie spory wynikające z korzystania z naszego portalu lub Umowy czy inne kwestie z nimi związane podlegają niewyłącznej właściwości sądów polskich.

## 20. UWAGI I SUGESTIE

Wszelkie uwagi i sugestie Użytkowników są zawsze mile widziane. W celu przesłania uwag i sugestii prosimy o korzystania z formularza kontaktowego.

Jeżeli Użytkownik, jako konsument uważa, że zostały naruszone jego prawa, może złożyć reklamacje za pośrednictwem e-maila na adres [contact@bershka.com](mailto:contact@bershka.com) w celu zawarcia pozasądowej ugody.

W tym względzie, jeżeli Użytkownik dokonał zakupu online za pośrednictwem witryny internetowej, zgodnie z rozporządzeniem UE nr 524/2013 informujemy, że Użytkownik ma prawo dążyć do polubownego rozstrzygnięcia sporu konsumenckiego za pomocą platformy do rozstrzygania sporów przez Internet, dostępnej pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Ostatnia zmiana: Lutego 2020 r.

## ZAŁĄCZNIK

Wzór formularza odstąpienia od umowy

(niniejszy formularz należy wypełnić i przedstawić wyłącznie w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Do wiadomości BERSHKA na adres: Spedimex – Bershka, Sosnowiec 15a, 95-010 Stryków, lub na adres: [contact@bershka.com](mailto:contact@bershka.com) :

Niniejszym informuję, że odstępuję od umowy sprzedaży następujących towarów:

Zamówione dnia/otrzymane dnia (\*)

Imię i nazwisko konsumenta:

Adres konsumenta:

Podpis konsumenta (wyłącznie w przypadku, gdy formularz doręczany jest w formie papierowej)

Data

(\*) Niepotrzebne skreślić