

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

REGULAMIN ZAKUPÓW I KORZYSTANIA Z PORTALU

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. 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.

Wszelkie postanowienia Regulaminu dotyczące „**Konsumenta**” odnoszą się do Użytkowników będących osobami fizycznymi, które zawierają z nami Umowy:

- Niezwiązane bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą; lub
- Jako przedsiębiorcy prowadzący jednoosobowo działalność gospodarczą, gdy umowy te są bezpośrednio związane z ich działalnością gospodarczą, a z ich treści wynika, że nie posiadają one dla tych osób charakteru zawodowego.

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. Chmielna 69 (38 piętro), 00-801 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, posiadającą kapitał zakładowy w wysokości 15.490.400 zł (zwaną dalej „BERSHKA.”).

Można się z nami skontaktować pod adresem: ul. Chmielna 69 (38 piętro), 00-801 Warszawa, mailowo: contact_pl@bershka.com, telefonicznie 800 341 12 05 lub za pomocą komunikacji online WhatsApp lub czatu pod adresem www.bershka.com.

Zgodnie z ustawą z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 893) 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).

BERSHKA MMBRS. Jeśli jesteś zarejestrowanym Użytkownikiem, możesz uzyskać dostęp do zniżek i innych ofert specjalnych (zwanymi dalej "BERSHKA MMBRS") zarówno na naszej oficjalnej stronie internetowej, w aplikacji, jak i w naszych sklepach fizycznych (z wyłączeniem innych sklepów i platform zakupowych prowadzących sprzedaż produktów BERSHKA). Warunki mające zastosowanie do każdej zniżki lub oferty specjalnej będą udostępniane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i będą miały zastosowanie do każdej z tych zniżek lub oferty specjalnej (zwane dalej "Warunkami Szczególnymi"). W związku z tym Regulamin zostanie uzupełniony Warunkami Szczególnymi dla każdej zniżki lub oferty specjalnej.

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.bershka.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 złożyć 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: 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 przygotujemy 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. PRODUKTY PERSONALIZOWANE

Portal www.bershka.com zawiera specjalną sekcję, w której zgodnie z warunkami tej sekcji Użytkownik może personalizować niektóre produkty wybierając własne teksty i znaki. Więcej informacji na temat tej usługi znajdziesz w odpowiedniej sekcji portalu.

Należy mieć na uwadze, że z przyczyn technicznych zależnych od Użytkownika lub innych przyczyn zależnych od Użytkownika lub urządzenia, którego Użytkownik używa w celu korzystania z przedmiotowej sekcji, a także z przyczyn będących poza naszą kontrolą, kolory, tekstury i rzeczywiste rozmiary mogą różnić się od pokazanych na ekranie. Należy również pamiętać, że ponieważ są to produkty wykonane na zamówienie, nie można ich zwrócić ani wymienić. Powyższe pozostaje bez uszczerbku dla uprawnień Użytkownika wynikających z naszej odpowiedzialności jako sprzedawcy z tytułu braku zgodności towaru z umową.

Użytkownik gwarantuje, że jest upoważniony do korzystania z tekstów, znaków i innych elementów, które składają się na personalizację produktu. Pomimo, że zastrzegamy sobie

prawo do odmowy personalizowania produktu lub anulowania zamówień na personalizowane produkty z powodu niespełnienia niniejszych warunków, Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za zgodność z przepisami prawa teksów, znaków i innych elementów dostarczanych na potrzeby zamawianej personalizacji. Możemy odmówić personalizowania produktu lub anulować zamówienia na personalizowane produkty, jeśli personalizacja produktu obejmuje, zawiera lub składa się z niewłaściwych treści, własności należących do stron trzecich lub innych nielegalnych materiałów.

Nie ponosimy żadnej odpowiedzialności ani nie zobowiązujemy się do weryfikacji tekstów, znaków ani innych elementów zawartych w personalizowanych produktach stworzonych przez Użytkowników niniejszej usługi. Nie gwarantujemy zgodności z prawem wspomnianych tekstów, znaków ani innych elementów zawartych w personalizowanych produktach, dlatego nie ponosimy żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty lub szkody Użytkownika lub stron trzecich (niezależnie od tego, czy są to osoby fizyczne, podmioty publiczne lub prywatne) wynikające bezpośrednio lub pośrednio z użycia tekstów, znaków lub innych elementów dostarczonych przez Użytkownika na potrzeby personalizacji produktu w ramach usługi oferowanej przez przedmiotową sekcję.

8.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.

9. 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 obioru, 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.

10. 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.

11. CENA I PŁATNOŚĆ

Prezentowane ceny nie uwzględniają opłaty za przesyłkę, którą dodajemy na koniec do ceny, którą ma zapłacić Użytkownik i prezentujemy Użytkownikowi przed złożeniem przez niego zamówienia – wyrażeniem woli związania się umową na odległość. 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, BLIK (usługa dostarczana przez PayU S.A.), 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.

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 złoż 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, BLIK (usługa dostarczana przez PayU S.A.), 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.

12. 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 na 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.

13. 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.

14. POLITYKA WYMIANY I ZWROTÓW

Informujemy, że w niektórych przypadkach zwrot pieniędzy na rzecz Konsumenta, o jakim mowa w punkcie 14 może zostać dokonany z zagranicznego rachunku bankowego. Bank Konsumenta może wówczas naliczyć dodatkowe opłaty. Mimo tego, Konsument nie jest zobowiązany do ponoszenia żadnych dodatkowych kosztów związanych z takim zwrotem. W sytuacji naliczenia przez Bank Konsumenta opłat za wykonanie przelewu z rachunku zagranicznego, prosimy o kontakt z Działem Obsługi Klienta lub pod numerem: +48 800 341 12 05 oraz przygotowanie dokumentów potwierdzających naliczenie powyższych opłat przez Bank Konsumenta. W terminie 14 dni od otrzymania powyższych dokumentów zwrócimy Konsumentowi pobraną przez Bank Konsumenta opłatę za wykonanie przelewu z rachunku zagranicznego.

14.1 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, w ciągu 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 **800 341 12 05**, e-mailem pod adresem: contact_pl@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 personalizowanych/dostosowanych do indywidualnych potrzeb Konsumenta;
- 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. Panattoni Park Poznań West Gate II Sowia 31, 62-080 Tarnowo Podgórne – Polska) , 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.

Następujące metody zwrotu nie pociągają za sobą dodatkowych kosztów dla Konsumenta:

- zwrot towaru w sklepie BERSHKA w Polsce,
- pierwszy zwrot towaru z zamówienia dokonany za pomocą autoryzowanych paczkomatów w terminie 14 dni od dnia wysyłki zamówienia, a przypadku zamówień przesłanych w częściach w terminie 14 dni od wysyłki ostatniej partii zamówienia.

W przypadkach innych zwrotów Konsument zobowiązany jest ponieść bezpośrednie 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 pośrednictwem umówionego przez nas kuriera:

W przypadku zwrotu produktu(ów) za pośrednictwem umówionego przez nas kuriera, Konsument ponosi koszty zwrotu określone w zakładce POMOC – Wymiana i Zwrot. Koszt usługi kurierskiej zostanie potrącony z kwoty należnej Konsumentowi z tytułu zwrotu produktu. Konsument może zamówić usługę kurierską w zakładce „**Moje konto**” lub skontaktować się z nami, korzystając z formularza internetowego lub telefonicznie pod numerem 800 341 12 05, aby umówić się na odbiór produktu z domu Konsumenta. Jeżeli Konsument zakupił towary jako gość, może wystąpić o zwrot poprzez link wysłany w Potwierdzeniu Wysyłki kuriera lub dzwoniąc do nas pod numer 800 341 12 05.

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 prześlemy etykietę zwrotną mailem. Etykietę zwrotną należy przykleić do paczki, którą należy umieścić w jednym z autoryzowanych paczkomatów. Zaleca się, aby produkt 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.

Zwrot za pomocą autoryzowanych paczkomatów jest **bezpłatny w przypadku pierwszego zwrotu towaru w terminie 14 dni od dnia wysyłki zamówienia lub od dnia wysyłki ostatniej partii zamówienia jeśli zamówienie było wysłane w częściach.**

Zwrot za pomocą autoryzowanych paczkomatów jest **płatny w przypadku:**

- **zwrotu towaru po 14 dniach od dnia wysyłki zamówienia lub po 14 dniach od dnia wysyłki ostatniej partii zamówienia jeśli zamówienie było przesyłane w częściach lub**
- **dokonania drugiego i kolejnych zwrotów z tego samego zamówienia.**

Konsument ponosi koszty zwrotu określone w zakładce POMOC – Wymiana i Zwrot.

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.

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, z 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 14.2. poniżej).

14.2 Umowne prawo do odstąpienia od umowy

Poza prawem Konsumentów do odstąpienia od Umowy na mocy przepisów prawa, o którym mowa w Artykule 14.1 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 śladów użytkowania, 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.

Następujące metody zwrotu nie pociągają za sobą dodatkowych kosztów dla Konsumenta:

- zwrot towaru w sklepie BERSHKA w Polsce,
- pierwszy zwrot towaru z zamówienia dokonany za pomocą autoryzowanych paczkomatów w terminie 14 dni od dnia wysyłki zamówienia, a przypadku zamówień przesłanych w częściach w terminie 14 dni od wysyłki ostatniej partii zamówienia.

W przypadkach innych zwrotów Użytkownik zobowiązany jest ponieść bezpośrednio koszty zwrotu towarów.

Po odstąpieniu od Umowy produkty można 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 pośrednictwem umówionego przez nas kuriera:

W przypadku zwrotu produktu(ów) za pośrednictwem umówionego przez nas kuriera, Użytkownik ponosi koszty zwrotu określone w zakładce POMOC – Wymiana i Zwrot. Koszt usługi kurierskiej zostanie potrącony z kwoty należnej Użytkownikowi z tytułu zwrotu produktu. Użytkownik może zamówić usługę kurierską w zakładce „**Moje konto**” lub skontaktować się z nami, korzystając z formularza internetowego lub telefonicznie pod numerem 800 341 12 05, aby umówić się na odbiór produktu z domu Użytkownika. Jeżeli Użytkownik zakupił towary jako gość, może wystąpić o zwrot poprzez link wysłany w Potwierdzeniu Wysyłki kuriera lub dzwoniąc do nas pod numer 800 341 12 05.

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.

Zwrot za pomocą autoryzowanych paczkomatów jest **bezpłatny w przypadku pierwszego zwrotu towaru w terminie 14 dni od dnia wysyłki zamówienia lub od dnia wysyłki ostatniej partii zamówienia jeśli zamówienie było wysłane w częściach.**

Zwrot za pomocą autoryzowanych paczkomatów jest **płatny w przypadku:**

- **zwrotu towaru po 14 dniach od dnia wysyłki zamówienia lub po 14 dniach od dnia wysyłki ostatniej partii zamówienia jeśli zamówienie było przesyłane w częściach lub**
- **dokonania drugiego i kolejnych zwrotów z tego samego zamówienia.**

Użytkownik ponosi koszty zwrotu określone w zakładce POMOC – Wymiana i Zwrot.

Zwrot kart podarunkowych jest regulowany Warunkami Kart Podarunkowych.

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, z 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 personalizowanych/dostosowanych do indywidualnych potrzeb Użytkownika;
- 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.

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 **800 341 12 05**.

14.3 Prawo zwrotu w przypadku zamówień z zagranicy

Jeśli zamówiłeś produkty spoza Polski z innego kraju UE za pośrednictwem tej strony internetowej, to powyższe punkty 14.1 i 14.2. 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 15, do którego nie ma zastosowania niniejsza klauzula 14.3), nie jesteśmy zobowiązani do zapłaty kosztów wysyłki do miejsc przeznaczenia innych niż pierwotny adres dostawy, ani kosztów zwrotu z miejsc docelowych poza Polską.

15. PROCEDURA REKLAMACYJNA W PRZYPADKU NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ

Sprzedawane przez nas wyroby rzemieślnicze lub artystyczne często posiadają właściwości naturalnych surowców użytych do ich produkcji. Wybieramy tylko produkty najwyższej jakości, ale pewnych cechy są nie do uniknięcia. Cechy te, takie jak różnice w usłojeniu, fakturze, sękach lub kolor mogą powodować niewielkie różnice w wykończeniu produktów. Jednocześnie potwierdzamy, że powyższe nie narusza ustawowych uprawnień Konsumenta z tytułu braku zgodności towaru z umową lub prawa do odstąpienia od umowy.

Sklep BERSHKA zobowiązuje się dostarczyć produkt (towar) zgodny z umową sprzedaży. Produkt jest zgodny z umową, jeżeli w szczególności pozostają zgodne z nią następujące elementy:

1) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność, funkcjonalność,

2) przydatność do określonego celu, do którego jest potrzebny użytkownikowi, o czym użytkownik powiadomił sklep BERSHKA najpóźniej w chwili zawarcia umowy i co BERSHKA zaakceptowała.

Ponadto produkt jest zgodny z umową, gdy:

3) nadaje się do celu, do którego zazwyczaj nadają się produkty tego typu, biorąc pod uwagę obowiązujące przepisy prawa, normy techniczne lub dobre praktyki

4) występuje w takiej ilości i ma takie właściwości (w tym trwałość i bezpieczeństwo), jakie są typowe dla produktu tego rodzaju i jakich można racjonalnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter produktu i nasze publiczne zapewnienia, w szczególności złożone w reklamie lub na etykiecie.

Sklep BERSHKA nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności produktu z umową w zakresie pkt 3) i 4) powyżej, jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy sprzedaży Użytkownik został wyraźnie poinformowany, że określona cecha produktu odbiega od powyższych wymagań zgodności z umową oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak określonej właściwości produktu.

Jeżeli produkt (towar) nie jest zgodny z umową, możesz żądać naprawy lub wymiany.

Sklep BERSHKA może dokonać wymiany, gdy żądasz naprawy, lub może dokonać naprawy gdy żądasz wymiany, jeżeli doprowadzenie produktu (towaru) do zgodności z umową w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów.

BERSHKA naprawi lub wymieni produkt w możliwie najkrótszym czasie i poinformuje Konsumenta o przewidywanym czasie naprawy lub wymiany wraz z odpowiedzią na reklamację.

Koszt naprawy lub wymiany ponosi BERSHKA, w tym odbiera produkt na swój koszt.

Jeżeli naprawa i wymiana są dla sklepu BERSHKA niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów, BERSHKA może odmówić doprowadzenia produktu do stanu zgodnego z umową.

W ramach uprawnień z tytułu braku zgodności produktu (towaru) z umową można złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny lub zwrocie towaru (odstąpić od umowy), gdy BERSHKA:

- (1) odmówiła naprawy lub wymiany produktu,
- (2) nie doprowadziła produktu do stanu zgodnego z umową, tj. nie dokonała naprawy lub wymiany produktu,
- (3) pomimo naprawy lub wymiany nadal istnieje niezgodność produktu z umową,
- (4) niezgodność produktu z umową jest na tyle istotna, że uzasadnia zastosowanie obniżenia ceny lub zwrotu pieniędzy (odstąpienie od umowy) od razu, bez uprzedniego żądania naprawy lub wymiany produktu,
- (5) z oświadczenia BERSHKA lub okoliczności wynika, że doprowadzenie produktu do stanu zgodnego z umową nie będzie możliwe w rozsądnym czasie ani bez nadmiernych niedogodności dla Państwa.

BERSHKA odpowiada za brak zgodności produktu (towaru) z umową istniejący w chwili wydania towaru i ujawniony przed upływem 2 (dwóch) lat od tej chwili; roszczenie

o doprowadzenie towaru do stanu zgodnego z umową ulega przedawnieniu z upływem 6 lat od ujawnienia braku zgodności (końcem terminu przedawnienia jest ostatni dzień roku kalendarzowego).

Jeżeli chcesz zgłosić reklamację produktu, prosimy o kontakt z BERSHKA przed odesłaniem go do nas. Reklamację można złożyć ustnie w sklepie stacjonarnym, telefonicznie pod numerem 800 341 12 05, pisemnie wysyłając na adres ul. Chmielna 69 (38 piętro), 00-801 Warszawa, elektronicznie poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres contact_pl@bershka.com lub za pośrednictwem BERSHKA APP. Niezależnie od sposobu złożenia reklamacji, BERSHKA niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie poprzez skierowanie wiadomości na adres e-mail, w aplikacji BERSHKA lub pisemnie.

W treści reklamacji należy wskazać dane Konsumenta, towar, którego dotyczy reklamacja, na czym polega brak zgodności towaru z umową, datę zakupu, datę zauważenia braku zgodności, przewidywany sposób realizacji uprawnienia konsumenta. Nie jest konieczne przedstawienie paragonu.

BERSHKA ustosunkuje się do reklamacji w ciągu 14 dni od jej otrzymania.

W przypadku skorzystania z prawa do obniżenia ceny, BERSHKA ma obowiązek zwrócić należność niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od daty otrzymania oświadczenia o obniżeniu ceny. Sklep BERSHKA dokona zwrotu różnicy w cenie przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użyłeś przy zakupie produktu, chyba że wyraźnie zgodzisz się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się z żadnymi kosztami.

W przypadku zwrotu produktu (odstąpienia od umowy) jesteś zobowiązany do niezwłocznego zwrotu produktu za pośrednictwem kuriera lub paczkomatu. Koszt zwrotu ponosi sklep BERSHKA.

BERSHKA zwróci Konsumentowi cenę (wraz z kosztami dostawy i kosztami wysyłki do nas) niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni. Sklep BERSHKA dokona zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użyłeś przy zakupie produktu, chyba że wyraźnie zgodzisz się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się z żadnymi kosztami.

Jeżeli cena za produkt niezgodny z umową nie została jeszcze przez Ciebie zapłacona, możesz wstrzymać się z jej zapłatą do czasu doprowadzenia produktu przez BERSHKA do stanu zgodnego z umową.

Sklep BERSHKA nie udziela gwarancji. Powyższe uprawnienia wynikają z ustawy z 25 maja 2014 r. o prawach konsumenta (art. 43c i następne).

16. 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).

17. POWIADOMIENIA

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

18. 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.

19. 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.

20. WŁAŚCIWOŚĆ SĄDOWA

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

21.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 contact_pl@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/>

Każda reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko Konsumenta, opis zastrzeżeń i ich uzasadnienie oraz sprecyzowanie żądania. Reklamacje zostaną rozpatrzone niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania.

Ostatnia zmiana: 08/04/2025

ZAŁĄCZNIK 1

Wzór formularza odstąpienia od umowy

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

Do wiadomości BERSHKA na adres:

Panattoni Park Poznań West Gate II

Sowia 31, 62-080 Tarnowo Podgórne – Polska , lub na adres: contact_pl@bershka.com:

Niniejszym informuję, że odstępuję od umowy sprzedaży następujących towarów:

Zamówione dnia/otrzymane dnia (*)

Imię i nazwisko konsumenta:

Adres konsumenta:

Firma**:

NIP**:

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

Data:

(*) Niepotrzebne skreślić

(**) Skreślić, jeżeli formularza nie wypełnia osoba fizyczna, która zawarła umowę sprzedaży bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego.

Załącznik 2

REGULAMIN KORZYSTANIA Z APLIKACJI „BERSHKA”

Regulamin („Regulamin”) reguluje dostęp do usług i funkcji aplikacji **BERSHKA** (zgodnie z definicją poniżej) oraz korzystanie z nich. Regulamin stanowi uzupełnienie i pozostaje bez uszczerbku dla Warunków Zakupu podanych na: www.bershka.com.

Funkcje dostępne w Aplikacji obejmują: (i) zakup towarów za pośrednictwem Aplikacji BERSHKA, który jest uważany za zakup dokonany w Sklepie Internetowym, a zatem podlega Warunkom Zakupu podanym na: www.bershka.com; (ii) zarządzanie dokumentami (w tym fakturami VAT) za zakupy dokonane w sklepach internetowych BERSHKA („Sklep Internetowy”) oraz (iii) otrzymywania elektronicznego potwierdzenia zakupu po okazaniu w Sklepach Fizycznych BERSHKA unikalnego kodu QR przeznaczonego do takich celów. Zarówno Sklep Fizyczny, jak i Sklepy Internetowe są w Polsce obsługiwane przez firmę Bershka Polska sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, ul. Chmielna 69, 00-801, REGON 140230935, KRS 240057.

1. OGÓLNY OPIS USŁUGI

1.1 Zakup towarów na www.bershka.com za pośrednictwem APLIKACJI BERSHKA

Klienci mogą kupować towary na www.bershka.com za pośrednictwem aplikacji BERSHKA. Zakupy dokonane za pomocą Aplikacji są uważane za zakupy dokonane w Sklepie Internetowym i jako takie podlegają Warunkom Zakupu podanym na: www.bershka.com, które można znaleźć [tutaj](#) oraz niniejszemu Regulaminowi, które należy zaakceptować przy zakupie dowolnego towaru.

1.2 Zarządzanie paragonami za zakupy dokonane w Sklepie Internetowym

Dokumenty (w tym faktury VAT) dotyczące zakupów dokonanych w Sklepie internetowym BERSHKA będą przechowywane w Aplikacji, w sekcji „Moje zakupy”.

1.3 Uzyskiwanie elektronicznego potwierdzenia zakupu

Dokonując zakupu w sklepach stacjonarnych, kupujący może poprosić o elektroniczne potwierdzenie zakupu. W tym celu należy przedstawić kod QR wyświetlany w Aplikacji, który służy do automatycznego przesłania elektronicznego potwierdzenia zakupu do Aplikacji.

Elektroniczne potwierdzenie zakupu umożliwia wymianę lub zwrot towarów w sklepach stacjonarnych zgodnie z obowiązującym Regulaminem, polityką handlową BERSHKA oraz, w każdym przypadku, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

W każdym przypadku elektroniczne potwierdzenie zakupu opisane wyżej stanowi niefiskalne potwierdzenie zakupu przesłane drogą elektroniczną. Nie jest to elektroniczny paragon fiskalny w rozumieniu art. 111 ust. 3a pkt 1 lit b ustawy z dnia 11 marca 2014r. o podatku od towarów i usług oraz § 2 pkt 1-3 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 29 kwietnia 2019r. w sprawie kas rejestrujących gdyż nie spełnia zapisanych tam wymogów i jako taki nie może być wykorzystany jako paragon fiskalny w żadnym innym celu poza dokonaniem zwrotu lub reklamacji w sklepach stacjonarnych Bershka Polska sp. z o.o. Właściwy paragon fiskalny został wydany zgodnie z przepisami prawa w formie papierowej w momencie dokonania zakupu w sklepie stacjonarnym.

Jeśli użytkownik zdecyduje się na wyrejestrowanie z aplikacji, podczas procesu wyrejestrowywania może zażądać, aby wszystkie potwierdzenia zakupu przechowywane w Aplikacji zostały wysłane pocztą elektroniczną na podany przez niego adres e-mail.

2. DOSTĘPNOŚĆ USŁUG OFEROWANYCH ZA POŚREDNICTWEM APLIKACJI

Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa zastrzegamy sobie prawo do zmiany, zawieszenia lub usunięcia, w dowolnym momencie, według własnego uznania i bez uprzedzenia, ogólnie lub w szczególnych przypadkach, dla jednego lub więcej użytkowników, niektórych lub wszystkich funkcji aplikacji BERSHKA, a także ich modyfikacji, zawieszenia lub usunięcia, na tych samych warunkach, dostępności do wszystkich lub części Usług.

3. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Z wyjątkiem przypadków, w których wyłączenie odpowiedzialności jest prawnie ograniczone, nie ponosimy odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody, które użytkownik może ponieść w wyniku korzystania z aplikacji BERSHKA oraz jej funkcji. Użytkownik zgadza się korzystać z Aplikacji BERSHKA wyłącznie w celach, do których jest przeznaczona, a zatem nie będzie z niej korzystał w sposób niewłaściwy ani oszukańczy, a także będzie ponosić odpowiedzialność wobec Spółki i/lub osób trzecich za wszelkie szkody, które mogą wynikać z niewłaściwego korzystania z Aplikacji BERSHKA.

Użytkownik ponosi odpowiedzialność w następujących przypadkach:

- a) gdy jego/jej sprzęt lub terminale wykorzystywane w związku z Aplikacją, kartami SIM, adresami e-mail i/lub hasłami są używane przez osobę trzecią upoważnioną przez użytkownika bez naszej wiedzy;
- b) gdy wystąpią błędy lub usterki podczas korzystania z funkcji Aplikacji w wyniku wad sprzętu, oprogramowania, urządzeń lub terminali lub braku niezbędnych środków bezpieczeństwa zainstalowanych na urządzeniu, na którym użytkownik korzysta z Aplikacji.

4. WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA, WŁASNOŚĆ PRZEMYSŁOWA I INNE PRAWA ZWIĄZANE Z APLIKACJĄ.

Wszelkie elementy, które stanowią część lub są zawarte w Aplikacji, są własnością lub znajdują się pod kontrolą Spółki lub osób trzecich, które zezwoliły na ich użycie. Wszystkie powyższe elementy będą dalej zwane „Własnością”.

Użytkownicy zgadzają się nie usuwać, kasować, zmieniać, manipulować ani w żaden inny sposób ingerować w:

- uwagi, legendy, znaki lub symbole, które Spółka lub posiadacze praw włączają do swojej własności intelektualnej lub przemysłowej (np. prawa autorskie, ©, ® i ™ itp.).
- zabezpieczenia lub identyfikację urządzeń technicznych, które może zawierać Własność (np. znaki wodne, odciski palców itp.). Użytkownicy przyjmują do wiadomości, że zgodnie z niniejszym Regulaminem Spółka nie ceduje ani nie przenosi żadnych praw do swojej Własności ani do żadnych własności osób trzecich.

Spółka upoważnia użytkowników wyłącznie do dostępu i korzystania z Własności zgodnie z niniejszym Regulaminem.

Użytkownicy nie są upoważnieni do kopiowania, rozpowszechniania (w tym pocztą elektroniczną ani w Internecie), transmitowania, komunikowania, poprawiania, zmieniania, przekształcania, cedowania lub angażowania się w jakikolwiek inny sposób w działania, które wiążą się z komercyjnym wykorzystaniem Własności, w całości ani w części, bez wyraźnej pisemnej zgody posiadacza praw do eksploatacji.

Dostęp do Własności i korzystanie z niej będzie zawsze i we wszystkich przypadkach przyznane wyłącznie do celów osobistych i niekomercyjnych.

Spółka zastrzega sobie wszelkie prawa do Własności, której jest właścicielem, w tym między innymi wszelkie prawa własności intelektualnej i przemysłowej, które posiada w stosunku do Własności.