

Regulamin zakupów

1. Postanowienia wstępne

- i. Niniejsze ogólne warunki sprzedaży regulują relację pomiędzy spółką Notino s.r.o. z siedzibą pod adresem Londýnské náměstí 881/6, 639 00 Brno, numer identyfikacyjny spółki: 27609057, wpisaną do Rejestru Handlowego prowadzonego przez Sąd Okręgowy w Brnie pod numerem C 101025, jako sprzedającym, prowadzącą sklep internetowy na stronie www.notino.pl oraz klientem, którzy zawiera ze spółką umowę kupna.
- ii. Spółka traktuje wszystkich klientów jednakowo i zapewnia im takie same korzyści bez względu na to, czy są konsumentami. Z tego względu niniejsze ogólne warunki sprzedaży stosuje się do wszystkich klientów.
- iii. Ogólne warunki sprzedaży regulują przede wszystkim zakup towarów w sklepie internetowym spółki. Mają zastosowanie odpowiednio do zakupu towaru za pośrednictwem biura obsługi klienta oraz w sklepach stacjonarnych spółki.

2. Zawarcie umowy kupna

- i. Klient zawiera ze spółką umowę kupna na odległość za pośrednictwem sklepu internetowego, biura obsługi klienta lub osobiście w jednym ze sklepów stacjonarnych spółki.
- ii. W przypadku zawarcia umowy kupna na odległość złożenie zamówienia na stronie internetowej lub za pośrednictwem biura obsługi klienta stanowi zawarcie wstępnej umowy kupna. Zamówienie będzie ważne przez okres 21 dni, a spółka potwierdzi jego otrzymanie e-mailem. Ostateczna umowa kupna zostaje zawarta w momencie przyjęcia przez spółkę umowy wstępnej na formularzu wysyłki zamówionych produktów. Spółka zawiadomi klienta e-mailem o wysyłce towaru.
- iii. Spółka dostarcza towar wyłącznie w ilościach odpowiadającym potrzebom konsumpcji własnej. W określonych przypadkach (w szczególności w przypadku obniżek cen lub wyprzedaży) spółka ma prawo ustalić maksymalną dopuszczalną ilość zamawianego towaru.

3. Odstąpienie od umowy bez podania przyczyny

- i. Zgodnie z prawem klient może odstąpić od umowy zawartej przez Internet lub telefon bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dostawy towaru, spółka jednak daje klientowi prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyny przez okres 90 dni od dostawy towaru. Dotyczy to również zakupów w sklepach stacjonarnych spółki.
- ii. Jeśli klient chce skorzystać z tego prawa, musi powiadomić spółkę o odstąpieniu od umowy w wyżej wymienionym terminie. Można tego dokonać, pisząc na adres info@notino.pl lub dzwoniąc na numer 22 208 19 42. Można również skorzystać z formularza odstąpienia od umowy, który dostępny jest [tutaj](#).
- iii. W przypadku odstąpienia od umowy klient otrzyma zwrot ceny towaru. W przypadku odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od daty dostawy towaru, klientowi będzie przysługiwać również zwrot kosztów dostawy w wysokości równej najtańszej opcji dostawy. W przypadku odstąpienia od umowy w późniejszym terminie klient otrzyma jedynie zwrot ceny towaru. Wyżej wymienione kwoty zostaną zwrócone niezwłocznie, nie później niż 14 dni od daty odstąpienia od umowy. Zgodnie z prawem spółka może

wstrzymać płatność do czasu otrzymania zwracanych towarów. O ile nie uzgodniono inaczej, środki zostaną zwrócone w taki sam sposób, w jaki klient dokonał płatności.

- iv. Klient powinien przesłać zwracany towar niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni od daty odstąpienia od umowy, na adres: Notino ul. Kamienna 19B/LU5, 30-001 Kraków, lub zwrócić towar osobiście do jednego ze sklepów spółki. W takim przypadku klient ponosi koszty związane ze zwrotem towaru.
- v. Należy pamiętać, że zgodnie z prawem klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru wskutek posługiwania się nim w sposób inny niż niezbędny do zaznajomienia się z charakterem, właściwościami i funkcjonalnością towaru (np. używanie perfum już po ich wypróbowaniu). Należy również pamiętać, że klientowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy w przypadku, gdy towar został wyprodukowany zgodnie z wymaganiami lub w przypadku towarów zrobionych na zamówienie (np. w opakowaniu ze zrobionym na zamówienie grawerunkiem) oraz w przypadku towaru, który klient wyjął z opakowania, a którego nie można zapakować ponownie ze względów higienicznych (np. otwarte preparaty kosmetyczne i inne towary, które mają bezpośredni kontakt ze skórą).
- vi. Nie można odstąpić od umowy, w przypadku usługi "pakowania na prezent" . Odstąpienie od umowy dotyczy wyłącznie samych produktów, a nie opakowania prezentowego.

4. Reklamacje

- i. Jeśli przy dostawie okaże się, że towar jest wadliwy, spółka wypłaci klientowi rekompensatę w formie kuponu. Klient może również zażądać usunięcia wady w formie wymiany lub naprawy towaru. Jeżeli usunięcie wady jest niemożliwe lub dla spółki nieopłacalne, klientowi przysługuje prawo do żądania zniżki od ceny zakupu oraz - w przypadku, gdy wada jest znaczna - odstąpienia od umowy kupna. Prawa te przysługują użytkownikowi również w przypadku wykrycia wady w terminie późniejszym.
- ii. Spółka ponosi odpowiedzialność za wady towaru, jeżeli wady ujawnią się w okresie dwóch lat od daty dostawy towaru lub przed datą ważności określoną na opakowaniu.
- iii. Towar uznaje się za wadliwy w szczególności wtedy, gdy nie ma zwyczajnych lub przedstawionych właściwości, nie spełnia swojego celu, jest niezgodny z wymogami ustawowymi lub nie został dostarczony w uzgodnionej ilości. Zwiększona wrażliwość lub reakcja alergiczna na dostarczony produkt nie stanowi podstawy do uznania wadliwości towaru. Podobnie wady prezentów lub towarów bezpłatnych nieobjętych zamówieniem nie stanowią wady towaru. Zdjęcia produktów w naszym sklepie internetowym mają charakter wyłącznie poglądowy i nie stanowią wiążącego opisu właściwości produktów (np. opakowanie może różnić się ze względu na zmiany wprowadzone przez producenta).
- iv. Pytania dotyczące reklamacji należy kierować na adres info@notino.pl lub na numer 22 208 19 42. Reklamowany towar należy przesłać na adres: Notino ul. Kamienna 19B/LU5 30-001 Kraków wraz z formularzem reklamacji dostępnym [tutaj](#). Reklamację można również złożyć w naszym sklepie. W przypadku samodzielnego wypełniania formularza należy pamiętać, aby opisać, gdzie znajduje się wada i na czym polega, jak również podać preferowany sposób rozpatrzenia reklamacji.
- v. Spółka poinformuje klienta o rozpatrzeniu reklamacji, a w szczególności o otrzymaniu reklamacji i jej pozytywnym lub negatywnym rozpatrzeniu, za pomocą poczty

elektronicznej lub wiadomości tekstowej. Spółka może również skontaktować się z klientem telefonicznie.

- vi. Reklamacja zostanie rozpatrzona niezwłocznie. Rozpatrzenie reklamacji, w tym usunięcie wady, nie przekracza zazwyczaj 30 dni. W przeciwnym przypadku klient ma prawo odstąpić od umowy kupna. Klient ma obowiązek pomóc spółce wywiązać się z dotrzymania wyżej wymienionego terminu.
- vii. W przypadku reklamacji rozpatrzonych pozytywnie spółka poniesie koszt zwrotu towaru.

5. Sposób płatności i rodzaje dostawy

- i. Klient może wybrać sposób płatności i dostawy z dostępnych opcji. Przed wysyłką zamówienia spółka powiadomi klienta o wybranym sposobie płatności, dostawy i związanych z tym kosztach.
- ii. Obecnie dostępne sposoby płatności i rodzaje dostawy oraz ich koszt podane są [tutaj](#).
- iii. Spółka zastrzega sobie prawo bezpłatnej dostawy towarów w określonych przypadkach.

6. Postanowienia różne

- i. Spółka oferuje klientom różne zniżki, kupony podarunkowe i innego rodzaju kupony. Zasady korzystania z nich określa regulamin, o czym klient zostanie w każdym przypadku poinformowany. O ile nie określono inaczej, każda zniżka lub kupon podarunkowy można wykorzystać tylko jeden raz. Do każdego zakupu można wykorzystać tylko jeden kupon tego samego rodzaju. O ile nie określono inaczej, zniżki nie łączą się ze sobą. Jeżeli wartość kuponu podarunkowego jest większa niż wartość całego zakupu, różnicy nie można przenieść na nowy kupon, a niewykorzystane środki nie podlegają zwrotowi.
- ii. W związku z dokonaniem zakupu klient może otrzymać do wypełnienia od firmy zewnętrznej kwestionariusz oceny. Klient może podzielić się swoją opinią na temat zakupu i produktów. Dziękujemy za wypełnienie kwestionariusza.

7. Wysyłka próbek

- i. Spółka oferuje usługę Notino „Wypróbuj i kup” oraz możliwość wysłania bezpłatnych próbek do wybranych klientów. Spółka zastrzega sobie prawo oferować klientom możliwość otrzymania bezpłatnej przesyłki zawierającej próbkę zapachów i innych preparatów kosmetycznych zgodnie z aktualną ofertą sklepu internetowego w celu wypróbowania produktów z oferty tego sklepu.
- ii. Wybór próbek w ramach usługi Notino „Wypróbuj i kup” jest ograniczony do produktów znajdujących się na stanie i aktualnej oferty sklepu internetowego.
- iii. Usługa „Wypróbuj i kup” i przesyłanie bezpłatnych próbek ma na celu poinformowanie klienta o ofercie sklepu internetowego, a nie określenie jakości lub projektu zgodnie z uzgodnioną próbką. Usługa „Wypróbuj i kup” i przesyłanie bezpłatnych próbek to usługi bezpłatne o charakterze reklamowych i nie stanowią realizacji umowy na mocy umowy kupna. Z tego względu rozbieżności pomiędzy przesłaną próbką nie stanowią podstawy żądania praw ze względu na nienależyte wykonanie umowy.
- iv. Spółka może kontaktować się z klientem w celu sprawdzenia jego zadowolenia z wybranego produktu. Żądanie wysłania produktu oznacza zgodę klienta na kontakt z nim.

8. Informacje ogólne

- i. Zgodnie z ustawą o rejestracji sprzedaży sprzedający ma obowiązek wydać klientowi paragon. Sprzedający ma również obowiązek zarejestrować sprzedaż online w organie celnym w przypadku wystąpienia usterki technicznej w terminie 48 godzin.
- ii. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php;
http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.phphttp://www.uokik.gov.pl/wazne_a_dresy.php. W przypadku rzeczywistego sporu konsument może zwrócić się do organu ADR, który znajduje się pod adresem: <http://www.cik.uke.gov.pl/>. Sprawa może być rozwiązana drogą internetową on-line.
- iii. Umowa zostanie zawarta w języku polskim i podlegać będzie prawu polskiemu.
- iv. Ceny wszystkich produktów i usług zawierają podatek VAT należny w chwili składania zamówienia. W przypadku zmiany stawki podatku VAT przed zawarciem umowy kupna lub wysyłką towaru klient będzie miał obowiązek (biorąc pod uwagę wybrany sposób płatności) zapłacić niedopłatę lub też sprzedający niezwłocznie prześle klientowi e-mail z prośbą o wyjaśnienie, gdzie sprzedający może zwrócić klientowi ewentualną nadpłatę. Do wysyłanego towaru załączony zostanie dokument podatkowy. Sprzedający może również przesać dokument podatkowy drogą elektroniczną w e-mailu informującym klienta o wysyłce towaru. Wszystkie ceny towarów, w tym ceny zniżkowe, ważne są aż do odwołania lub wyprzedaży zapasów.
- v. Potwierdzając zamówienie, wyrażasz zgodę na otrzymanie faktury drogą elektroniczną. Fakturę prześlemy w formie elektronicznej w mailu potwierdzającym wysyłkę zamówienia. Jeżeli chcesz uzyskać fakturę w formie papierowej, prześlij nam wiadomość, a dołączymy ją do zamówienia.
- vi. Wszystkie ceny towarów, w tym ceny zniżkowe, ważne są aż do odwołania lub wyprzedaży zapasów.