

## Warunki zakupów

Warunki zakupu

Regulamin Zakupów za pośrednictwem witryny/aplikacji Pull&Bear

### 1. WSTĘP

Niniejszy dokument dalej zwany „Regulaminem”, wraz wymienionymi w nim dokumentami określa warunki regulujące korzystanie z niniejszej witryny internetowej ([www.pullandbear.com](http://www.pullandbear.com)) oraz zakupu produktów za pośrednictwem niniejszej witryny internetowej. Przez „witrynę internetową” – w rozumieniu niniejszego Regulaminu – rozumiana jest także aplikacja Pull&Bear, 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.pullandbear.com](http://www.pullandbear.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 naszej witryny. 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

Za pośrednictwem niniejszej witryny internetowej sprzedaży produktów pod marką „PULL&BEAR” dokonuje Pull & Bear 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 0000239359, REGON: 140230964, NIP: 525-234-83-14 (dalej „Pull&Bear”).

### 3. KORZYSTANIE Z NASZEJ WITRYNY INTERNETOWEJ

Podczas korzystania z niniejszej witryny internetowej i przy składaniu zamówień za jej pośrednictwem Użytkownik zobowiązuje się do:

- i. Używania witryny internetowej wyłącznie do składania prawnie wiążących zapytań i zamówień;
- ii. Nieskładania 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;
- iii. Podania prawdziwego i dokładnego adresu e-mail, adresu do korespondencji lub innych danych kontaktowych. Jeżeli Użytkownik nie poda nam wszystkich wymaganych informacji, nie będzie mógł złożyć zamówienia.

Składając zamówienie za pośrednictwem tej witryny internetowej, Użytkownik oświadcza, że jest pełnoletni i posiada pełną zdolność do czynności prawnych (do zawierania Umów).

### 4. DOSTĘPNOŚĆ USŁUG

Artykuły oferowane za pośrednictwem tej witryny internetowej są dostępne wyłącznie na terytorium Polski.

### 5. JAK ZŁOŻYĆ ZAMÓWIENIE

Aby złożyć zamówienie, 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 „Autoryzuj płatność”.

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: 00800 1124 411. 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 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 urządzeniach osobistych i odtwarzać go w zależności od potrzeb. Można również pobrać plik niezależnie w formacie PDF z naszej strony internetowej:

[PDF](#)

Zamówienie Użytkownika jest również rejestrowane i przechowywane przez nasz system. Dokumenty księgowe 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 6 poniżej.

## 6. 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, niedziele i święta.

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

W przypadku zamówień złożonych za pobraniem, jeśli minęło 7 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.

## 7. NIEMOŻNOŚĆ REALIZACJI DOSTAWY

Jeżeli Użytkownik jest w zwłocie 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.

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

## 8. PRZENIESIENIE RYZYKAI POSIADANIA PRODUKTÓW

Z chwilą dostawy za ryzyko związane z produktem odpowiada Użytkownik. Użytkownik w pełni obejmie produkty w posiadanie w momencie ich dostawy.

## 9. CENA I PŁATNOŚĆ

Ceny podane na witrynie internetowej zawierają podatek VAT. 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. Jednakże, z wyjątkiem powyższych zastrzeżeń, zmiany nie mają zastosowania do już złożonych zamówień.

Po wybraniu wszystkich produktów przez Użytkownika, zostają 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 etapie. Ponadto wykonując procedurę zakupu, przed dokonaniem płatności, Użytkownik może zmienić szczegóły zamówienia. W Przewodniku po zakupach przedstawiono dokładny opis procedury zakupu. Dodatkowo zarejestrowani użytkownicy znajdują historię wszystkich swoich zamówień w sekcji „Moje konto”.

Użytkownik może zrealizować płatność kartami: Visa, Mastercard, American Express lub z konta PayPal i P24. Za pomocą karty podarunkowej lub vouchera Pull&Bear wystawionego przez Pull&Bear Polska sp. z o.o. możesz również dokonać płatności całej lub części ceny Twojego zakupu. Ponadto Użytkownik może zapłacić za zamówienie za pobraniem, używając metod płatności akceptowanych w sklepach PULL&BEAR w Polsce.

W przypadku zamówień dokonanych za pomocą urządzeń elektronicznych dostępnych w niektórych sklepach PULL&BEAR 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 Pull&Bear. 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.

W celu zminimalizowania ryzyka nieupoważnionego dostępu, dane karty Użytkownika zostaną zaszyfrowane. Po otrzymaniu zamówienia poprosimy o wstępną autoryzację karty w celu sprawdzenia, czy Użytkownik dysponuje wystarczającymi środkami do sfinalizowania transakcji. Obciążenie karty nastąpi z chwilą wystania zamówionych produktów z naszego magazynu.

W przypadku płatności z konta PayPal, jego obciążenie nastąpi z chwilą potwierdzenia zamówienia.

Klikając przycisk „Zamówienie z obowiązkiem płatności”, Użytkownik potwierdza, że karta należy do niego lub że jesteś prawowitym posiadaczem karty podarunkowej lub vouchera.

Karty kredytowe podlegają weryfikacji i wymagają autoryzacji przez wystawcę karty; w przypadku gdy wystawca karty nie potwierdzi realizacji płatności, nie ponosimy odpowiedzialności za opóźnienie lub niezrealizowanie dostawy 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, płatności przyjmowane są przez przez spółkę hiszpańską FASHION RETAIL, S.A., z siedzibą pod adresem: Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (ACoruña), zarejestrowaną w rejestrze handlowym ACoruña, obj. 3425, strona 49, C-47731, pozycja 1, numer identyfikacji podatkowej PL5263097755 w imieniu i na rzecz Pull & Bear 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 Pull&Bear Polska sp. z o.o., jeżeli dokonanie takiego zwrotu jest konieczne, a płatność została pierwotnie przyjęta przez Fashion Retail, S.A.

Pull & Bear Polska sp. z o.o. udzieliła Fashion Retail, S.A. pełnomocnictwa i upoważniła do akceptowania w imieniu Pull & Bear Polska sp. z o.o. wszelkich płatności za zakupy produktów dokonanych przez Użytkownika za pośrednictwem tego portalu i odbieranych w sklepie Pull & Bear w Polsce, a także do zwracania w imieniu Pull & Bear 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 Pull & Bear Polska sp. z o.o.

## 10. PODATEK VAT

Zgodnie z obowiązującymi przepisami i rozporządzeniami, wszystkie zakupy dokonane na tej witrynie internetowej zawierają podatek od

towarów i usług (VAT), z wyjątkiem towarów, które mają zostać dostarczone bezpośrednio do klientów na Wyspach Kanaryjskich lub w Ceucie i Melilli.

W związku z tym i zgodnie z treścią rozdziału 1, tytuł V dyrektywy Rady 2006/112/WE z dnia 28 listopada 2006 roku w sprawie wspólnego systemu podatku od wartości dodanej, za miejsce dostawy uznaje się terytorium państwa członkowskiego oraz adres, pod który artykuły mają zostać dostarczone, a 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), jeżeli klient jest lub ma obowiązek być podatnikiem podatku VAT. W takim przypadku 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.

## 11. POLITYKAZWROTÓW

### 11.1 Ustawowe Prawo do odstąpienia od umowy

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 06, e-mailem pod adresem: [contact@pullandbear.com](mailto:contact@pullandbear.com) lub korzystając z naszego formularza kontaktowego, o odstąpieniu od niniejszej Umowy w drodze oświadczenia. Podawanie powodu odstąpienia nie jest wymagane. Użytkownik może skorzystać z Wzoru formularza odstąpienia od Umowy podanego w Załączniku do niniejszego Regulaminu, lecz nie jest to obowiązkowe.

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 Konsumenta;
- ii. Nagrań dźwiękowych lub wizualnych albo programów komputerowych dostarczanych w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- iii. Towarów w zapieczętowanym opakowaniu, których po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

### Skutki odstąpienia od Umowy

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) nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym Konsument poinformował nas o odstąpieniu od Umowy. Termin jest zachowany, jeżeli Konsument odeśle produkty przed upływem 14 dni.

Oprócz przypadku doręczenia towarów do sklepu Pull&Bear w Polsce lub ich za pośrednictwem autoryzowanych paczkomatów, Konsument musi 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 można bezpłatnie zwracać w następujący sposób:

Zwroty w dowolnym sklepie Pull&Bear:

Konsument może zwrócić produkt w dowolnym sklepie Pull&Bear w Polsce, jeśli sklep ten posiada dział, z którego pochodzą zwracane towary. W takim przypadku należy udać się do sklepu i dostarczyć towar.

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 oraz dołączając instrukcje i inne dokumenty, jeśli dotyczy, dostarczone z produktem co uchroni zwracany produkt przed zniszczeniem. Jednakże, brak powyższych przy zwrocie nie ma wpływu na wykonywanie ustawowego prawa odstąpienia.

Oprócz powyższych, bezpłatnych sposobów zwrotu produktu, Konsument może dokonać zwrotu samodzielnie:

Konsument może skontaktować się z nami za pomocą formularza kontaktowego lub zwrócić produkt bezpośrednio na adres oznaczony we Wzorze formularza odstąpienia od Umowy. Konsument będzie ponosił bezpośrednie koszty takiego zwrotu produktów.

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 PULL&BEAR 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 PULL&BEAR 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 11.2. poniżej).

## 11.2 Umowne prawo do odstąpienia od umowy

Poza prawem Konsumentów do odstąpienia od Umowy na mocy przepisów prawa, o którym mowa w Artykule 11.1, Użytkownik (niezależnie od tego, czy jest Konsumentem czy też nie) ma prawo odstąpienia od Umowy w terminie 30 dni od 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.

### 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. Wpłata 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 należy zwracać w następujący sposób:

Zwroty w dowolnym sklepie Pull&Bear:

Użytkownik może zwrócić dowolny produkt w dowolnym sklepie Pull&Bear w kraju, w którym nastąpiła dostawa produktu, jeśli sklep ten posiada dział, z którego pochodzą zwracane produkty. W takim przypadku należy udać się do sklepu i dostarczyć produkt.

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 Użytkownika.

Zwrot kart podarunkowych jest regulowany Regulaminem Kart Podarunkowych.

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

- i. Produkty dostosowane do indywidualnych potrzeb Użytkownika;
- ii. Nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- iii. Towary 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 oraz dołączając instrukcje i inne dokumenty, jeśli dotyczy, dostarczone z produktem.

Proszę pamiętać, że w przypadku zwrotu produktu po upływie ustawowego terminu 14 dni, należy produkt zwrócić w bezpiecznie zamkniętym pudełku, niezależnie od sposobu, w jakim towar zostanie zwrócony.

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 PULL&BEAR 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 PULL&BEAR w Polsce) z produktami, które chce zwrócić (oraz, jeśli dotyczy, kartą, której użył do początkowej transakcji).

W razie pytań prosimy o kontakt przy użyciu formularza kontaktowego lub telefonicznie pod numerem 00800 1124 411.

### 11.3 Zwroty wadliwych produktów (Rękojmia 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 Pull&Bear i złożenie reklamacji – przynosząc ze sobą wadliwy produkt,
- Poprzez kuriera, który odbierze paczkę z domu.

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.

## 12. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

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.

## 13. WIRUSY, PIRACTWO I INNEGO RODZAJU ATAKI KOMPUTEROWE

Korzystanie z tej witryny internetowej 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 witryny jest zabronione.

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

## 14. POWIADOMIENIA

Użytkownik może wysłać do nas powiadomienia za pomocą naszego formularza kontaktowego lub e-mailem bądź w formie pisemnej (listownie).

## 15. 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.

## 16. NASZE PRAWO DO ZMIANY NINIEJSZEGO REGULAMINU

Użytkownik musi się stosować do Zasad ochrony danych i Regulaminu obowiązujących w czasie, gdy korzysta z tej witryny 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.

## 17. WŁAŚCIWOŚĆ SĄDU

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

## 18. UWAGI I SUGESTIE

Wszelkie uwagi i sugestie Użytkowników są zawsze mile widziane. W celu przesłania uwag i sugestii prosimy o skorzystanie z formularza kontaktowego dostępnego na naszej witrynie internetowej.

Jeżeli, jako kupujący, uważasz, że twoje prawa zostały naruszone, możesz skierować swoją skargę do nas za pośrednictwem adresu e-mail: [contact@pullandbear.com](mailto:contact@pullandbear.com) w celu poszukiwania pozasądowego rozstrzygnięcia sporu.

W związku z tym, jeśli umowa sprzedaży została zawarta pomiędzy Tobą a nami online za pośrednictwem naszego portalu (strony internetowej) - zgodnie z rozporządzeniem UE nr 524/2013, niniejszym informujemy, że masz prawo do poszukiwania rozwiązania z nami ewentualnego sporu konsumenckiego w sposób pozasądowy, poprzez platformę do rozwiązywania sporów on-line, dostępną pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Ostatnia aktualizacja: 08/2018 r.

Model formularza odstąpienia od Umowy

(Jeżeli pragniesz odstąpić od Umowy, wypełnij i prześlij nam niniejszy formularz.)

Adres: Spedimex – PULL&BEAR

Sosnowiec 15a, 95-010 Stryków, POLSKA, [contact@pullandbear.com](mailto:contact@pullandbear.com):

Niniejszym powiadamiam o odstąpieniu od Umowy kupna-sprzedaży następujących towarów: Data zamówienia/data otrzymania (\*)

Dane Klienta

Adres Klienta

Podpis Klienta (wyłącznie przy przesyłaniu formularza pocztą tradycyjną)

Data

(\*) Nieodpowiednie pominąć