

Regulamin

zakupów na odległość za pośrednictwem sms'ów lub aplikacji WhatsApp

[Definicje]

§1

1. Terminy użyte w regulaminie oznaczają:
 - 1) **Regulamin** – niniejszy dokument określający zasady sprzedaży prowadzonej na odległość za pośrednictwem wiadomości tekstowej lub z wykorzystaniem aplikacji WhatsApp.
 - 2) **Sprzedawca** – spółka TOUS POLAND sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Emilii Plater 53 lok. XV P, 00-113 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000839220, NIP: 5252822371, REGON: 386003485, kapitał zakładowy w wysokości 5.000,00 zł, będąca właścicielem sklepu.
 - 3) **Salon** – wybrany sklep stacjonarny Sprzedawcy w Polsce.
 - 4) **Zakup na odległość** – dokonanie zakupu z wykorzystaniem urządzeń porozumiewania się na odległość w formie wiadomości tekstowej lub z wykorzystaniem aplikacji WhatsApp.
 - 5) **Klient** – osoba fizyczna lub prawna, w tym ułomna osoba prawna, Konsument, Przedsiębiorca na prawach konsumenta, która dokonuje Zakupu na odległość na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
 - 6) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
 - 7) **Przedsiębiorca na prawach konsumenta** – osoba fizyczna zawierająca z przedsiębiorcą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, z której treści wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego.
 - 8) **Umowa** – oznacza umowę sprzedaży zawartą na odległość pomiędzy Klientem a Sklepem, na warunkach określonych w Regulaminie, dotyczącą towarów oferowanych w Zakupach na odległość.
 - 9) **Dzień roboczy** - każdy dzień od poniedziałku do niedzieli w godzinach otwarcia salonów z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

[Postanowienia ogólne]

§2

1. Dokonanie Zakupu na odległość wymaga dostępu do sieci teleinformatycznej, który umożliwia przesyłanie danych, dostępu do urządzenia umożliwiającego wysłanie i odbieranie wiadomości tekstowych lub multimedialnych (SMS, MMS) lub korzystanie z aplikacji WhatsApp, lub poczty e-mail podłączenia do sieci Internet, włączonej możliwość otrzymywania wiadomości tekstowych (SMS) lub multimedialnych (MMS) lub zainstalowanej aplikacji WhatsApp lub poczty e-mail.
2. Klienci mogą skorzystać z pomocy technicznej w razie problemów dotyczących funkcjonowania Zakupów na odległość drogą elektroniczną wysyłając zapytanie na adres email wybranego salonu.
3. Ponośzone przez Klienta koszty korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia Umowy, w tym koszty dostępu do Internetu i koszty transmisji danych, są zgodne z taryfą operatora telekomunikacyjnego, z którego usług korzysta Klient.

[Składanie zamówień i ich realizacji]

§3

1. Klient może wysłać wiadomość na właściwy numer wybranego Salonu używając aplikacji WhatsApp lub w formie wiadomości tekstowej (SMS). Wiadomość winna zawierać informację o produkcie, którym Klient jest zainteresowany.
2. Za pośrednictwem aplikacji WhatsApp lub wiadomości tekstowej (SMS) wysłanej na właściwy numer wybranego Salonu, Klient może również złożyć zapytanie o przesłanie propozycji produktów na określoną okazję.
3. Zamówienia w Zakupach na odległość oraz zapytania dotyczące produktów można składać od poniedziałku do niedzieli w godzinach otwarcia salonów (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy).
4. Sprzedaż towarów w Zakupach na odległość odbywa się w walucie polskiej.
5. Ceny podane w procesie zakupowym są cenami brutto, tzn. uwzględniają podatek VAT. Do ceny zamówionych towarów doliczany jest koszt przesyłki zależny od wybranego sposobu dostawy.
6. Warunkiem koniecznym realizacji zamówienia jest podanie właściwych danych do wysyłki.
7. Klient składa zamówienie poprzez potwierdzenie chęci zakupu.
8. Po złożeniu zamówienia Klient deklaruje wybór sposobu płatności i dostawy.
9. Klient zobowiązany jest do wskazania adresów, w tym adresu dla dostawy zamówienia. Klient wybiera sposób dostawy poznając jednocześnie koszty dostawy. Dostępne sposoby dostawy i ich ceny to:
 - 1) Przesyłka kurierem UPS- 15zł
 - 2) Przesyłka UPS za pobraniem – 20zł
10. W razie zamówienia kilku towarów koszt przesyłki naliczany jest jak dla zamówienia jednego towaru.
11. Klient może wybrać następujące formy płatności:
 - 1) za pobraniem,
 - 2) przelew on-line - przelew bankowy za pośrednictwem zewnętrznego systemu płatności www.przelewy24.pl, obsługiwanego przez spółkę – w tym wypadku Klient w wiadomości sms, e-mail lub w wiadomości w aplikacji WhatsApp otrzymuje od wybranego Salonu link do bezpiecznych płatności. Realizacja zamówienia następuje po otrzymaniu przez Sprzedawcę informacji z systemu Przelewy24.pl o dokonaniu płatności przez Klienta. Zasady dokonywania płatności przez Klientów za pośrednictwem Systemu Przelewy24.pl.
12. Przesłanie Sprzedawcy zamówienia stanowi złożenie mu oferty zawarcia Umowy.
13. Po otrzymaniu zamówienia, w tym dokonaniu wyboru sposobu dostawy i zapłaty, Sprzedawca niezwłocznie przesyła Klientowi potwierdzenie jego złożenia. W przypadku wyboru płatności przelewem Sprzedawca przesyła link do bezpiecznych płatności.
14. W dalszej kolejności Sprzedawca przesyła do Klienta wiadomość tekstową (SMS) lub e-mail lub wiadomość w aplikacji WhatsApp z informacją o przyjęciu zamówienia do realizacji. Informacja o przyjęciu zamówienia do realizacji stanowi oświadczenie Sprzedawcy o przyjęciu oferty Klienta i z chwilą jej otrzymania przez Klienta dochodzi do zawarcia Umowy.
15. O statusie przyjętego zamówienia Klient zostanie poinformowany za pośrednictwem wiadomości tekstowej (SMS) lub e-mailem lub wiadomości w aplikacji WhatsApp.
16. Co do zasady, czas realizacji zamówienia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wynosi do 3 (trzech) dni roboczych licząc od momentu zaksięgowania wpłaty na koncie

Sprzedawcy lub złożenia zamówienia w przypadku płatności za pobraniem. W przypadku dłuższego terminu realizacji Klient zostanie o tym fakcie poinformowany przez Sprzedawcę.

17. W przypadku niemożności realizacji zamówienia z powodu np. niedostępności przedmiotu zamówienia lub wystąpienia innych problemów z jego realizacją, Sprzedający skontaktuje się z Klientem w sprawie ustalenia sposobu i czasu realizacji zamówienia lub ewentualnego odstąpienia od realizacji zamówienia.
18. Klient, przed odebraniem przesyłki od kuriera, powinien sprawdzić, czy opakowanie w którym dostarczony został zakupiony towar nie uległo uszkodzeniu w transporcie. W przypadku, gdy opakowanie przesyłki nosi znamiona uszkodzenia, Klient ma prawo w obecności kuriera sporządzić protokół oraz powinien niezwłocznie skontaktować się ze Sklepem Internetowym.
19. Do każdego zamówienia wystawiany jest dokumenty księgowy, który doręczany będzie Klientowi.

[Odstąpienie od Umowy]

§4

1. W terminie 14 dni od dnia otrzymania zamówienia, Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta, który zawarł Umowę, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie, z zastrzeżeniem, że nie podlegają zwrotowi świadczenia i produkty, od nabycia których, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, nie można odstąpić, na podstawie Ustawy z dnia 30.05.2014r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 nr 827), w tym np. wówczas, gdy przedmiotem umowy jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego indywidualizowanych potrzeb.
2. Do dochowania 14 dniowego terminu, o którym mowa w ust. 1 powyżej, wystarczające jest wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy przed upływem tego terminu na adres salonu, z którego otrzymano zamówienie albo skanu oświadczenia na adres e-mail salonu, w którym dokonano zamówienia towaru. Procedurę zwrotu znacznie przyspieszy, jeśli oświadczenie o odstąpieniu będzie wysłane wraz z towarem, którego dotyczy.
3. W celu złożenia oświadczenia, o którym mowa w ust. 2 powyżej, Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta, może skorzystać ze wzoru oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, dostępnego pod linkiem: <https://touspolska.pl/salony-whatsapp>
4. W przypadku odstąpienia przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę na prawach konsumenta, od Umowy, Umowa uważana jest za niezawartą.
5. Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta, zobowiązany jest zwrócić Sprzedającemu towary objęte Umową, której dotyczy oświadczenie od odstąpieniu, niezwłocznie, jednak nie później niż 14 (czternaście) dni od dnia, w którym odstąpił od umowy. Zwracany towar należy wysłać na adres salonu, w którym był zamawiany produkt. Do dochowania terminu wystarczy odesłanie towaru przed jego upływem. Procedurę zwrotu znacznie przyspieszy, jeśli towar zostanie przesłany wraz z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy, z uwagi na okoliczność wskazaną w ust. 8 poniżej dotyczącą możliwości wstrzymania się przez Sprzedającego ze zwrotem kwoty w określonych w tym ustępie przypadkach.
6. Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta, ponosi bezpośrednie koszty zwrotu towaru.
7. Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta, ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru.

8. Niezwłocznie, lecz nie później niż 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, z zastrzeżeniem, że zwrot płatności może być wstrzymany do czasu otrzymania towaru przez Sprzedającego lub do czasu dostarczenia przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę na prawach konsumenta, dowodu jego odesłania Sprzedającemu, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej, Sprzedający zwraca Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta, wszystkie otrzymane od Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta, płatności, w tym, z zastrzeżeniem ust. 9 poniżej, koszty dostarczenia rzeczy do Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta.
9. W przypadku, gdy Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta, wybrał sposób dostawy zamówienia inny niż najtańszy zwykły sposób dostawy oferowany przez Sprzedawcę wówczas, w razie odstąpienia od Umowy, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu Klientowi będącemu Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta, poniesionych przez niego kosztów dodatkowych.
10. Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty jakiego użył Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta, chyba, że Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta, wyrazi zgodę na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

[Reklamacja]

§5

1. Sprzedający zobowiązany jest dostarczyć Klientowi towary pozbawione wad fizycznych i prawnych. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Klienta, jeżeli towar ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia).
2. W przypadku, gdy Towar ma wadę, Klient może:
 - 1) złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy, chyba że Sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni towar na wolny od wad albo wadę usunie.

Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez Sprzedawcę albo Sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady. Jeżeli Klient jest Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta, może zamiast zaproponowanego przez Sprzedawcę 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 Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość rzeczy wolnej od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Klienta inny sposób zaspokojenia.
 - 2) żądać wymiany towaru wadliwego na wolny od wad albo usunięcia wady. Sprzedawca jest obowiązany wymienić towar wadliwy na wolny od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta.

Sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu Klienta, jeżeli doprowadzenie do zgodności z Umową towaru wadliwego w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe lub w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z Umową wymagałoby nadmiernych kosztów. Koszty naprawy lub wymiany ponosi Sprzedawca.
3. Reklamacje z tytułu rękojmi należy składać w terminach ustawowo przewidzianych, na adres mailowy: reklamacje@tous.com. W celu usprawnienia procedury reklamacyjnej,

reklamowany towar powinien być dostarczony wraz z dowodem zakupu i formularzem reklamacyjnym, (zawierającym wskazanie osoby składającej reklamację, żądanie załatwienia reklamacji oraz wskazanie wady towaru, przyczyn reklamacji).

4. W przypadku, gdy podane w formularzu reklamacyjnym dane lub informacje będą wymagały uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Sprzedający zwraca się do składającego reklamację o ich uzupełnienie we wskazanym zakresie.
5. Sprzedający w ciągu 14 (czternastu) dni od dnia złożenia przez Klienta żądania reklamacyjnego ustosunkuje się do żądania. Jeżeli w ciągu tych 14 dni Sprzedający nie ustosunkuje się do żądań Klienta, oznacza to, iż uznał żądania za uzasadnione.
6. O rozpatrzeniu reklamacji i jej wyniku Sprzedający powiadomi Klienta w wiadomości wysłanej na adres poczty elektronicznej lub korespondencyjny podany przez Klienta w reklamacji.
7. W każdym z przypadków, gdy realizacja żądań Klienta wiąże się z dostawą nowego lub naprawionego produktu, koszty dostawy ponosi Sprzedający.
8. Klient, który wykonuje uprawnienie z tytułu rękojmi, zobowiązany jest dostarczyć wadliwy towar na adres sprzedawcy. Koszty dostarczenia wadliwego towaru przez Klienta Konsumenta lub Przedsiębiorcę na prawach konsumenta ponosi Sprzedawca.
9. Procedura reklamacyjna dotyczy odpowiednio usług świadczonych drogą porozumiewania się na odległość. Reklamację na usługi można składać również na następujący adres poczty elektronicznej: reklamacje@tous.com.

[Postanowienia końcowe]

§6

1. Niniejszy regulamin jest częścią treści zawieranej Umowy, a jego treść może być utrwalona poprzez wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie ze strony internetowej Sprzedawcy. W celu uniknięcia wątpliwości Sprzedawca oświadcza, iż niniejszy regulamin nie ma zastosowania do zamówień składanych w sklepie internetowym Sprzedawcy.
2. Sprzedający zastrzega sobie prawo wprowadzenia zmian do niniejszego Regulaminu w przypadku zmiany przepisów prawa lub w celu usprawnienia działania strony internetowej, a także poprawy ochrony prywatności Klientów i zapobieganiu nadużyciom. O zmianie Regulaminu Sprzedawca poinformuje Klientów za pomocą wiadomości przesłanej w formie SMS lub za pośrednictwem aplikacji WhatsApp lub na stronie internetowej Sprzedawcy. Zmiana regulaminu nie ma zastosowania do zamówień złożonych przed dniem wejścia w życie Regulaminu oraz do Umów zawartych na podstawie takich zamówień.
3. Niniejszy regulamin został sporządzony w oparciu o przepisy prawa polskiego. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w tym kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta lub innych ustaw mających zastosowanie do działalności i funkcjonowania zakupów na odległość obowiązujących na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
4. W zakresie Umów zawieranych między Sprzedawcą a Klientami niebędącymi Konsumentami lub Przedsiębiorcami na prawach konsumenta, Sprzedawca ponosi odpowiedzialność tylko w przypadku umyślnego wyrządzenia szkody i w granicach rzeczywiście poniesionych strat przez Klienta niebędącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta.
5. Wszelkie spory związane z Zakupami na odległość będą rozstrzygane przez sądy powszechne a prawem właściwym jest prawo polskie. Klient będący Konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. 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:

- 1) http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php,
- 2) http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php,
- 3) http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php.

Istnieje również możliwość skorzystania z platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR), która dostępna jest pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

6. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają możliwości powoływania się przez Klientów na bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa regulujące ochronę praw konsumentów, w tym tych obowiązujących na terenie kraju, w którym Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta ma swoje miejsce zamieszkania a przepisy tam obowiązujące są korzystniejsze dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta niż przepisy prawa polskiego.

Data opublikowania Regulaminu: 1.02.2021r.