

# Regulamin

Ściągnij jako PDF

## Regulamin dla zamówień za pośrednictwem [www.zalando.pl](http://www.zalando.pl)

Poniżej przedstawiamy nasze Ogólne warunki handlowe, stanowiące podstawę wszystkich usług świadczonych na [Zalando.de](http://Zalando.de). Za pomocą [www.zalando.pl](http://www.zalando.pl) oferujemy każdemu użytkownikowi indywidualny proces zakupów i korzystania z usług dopasowany do jego zainteresowań i potrzeb. Na [www.zalando.pl](http://www.zalando.pl) sprzedajemy artykuły Zalando i artykuły firm partnerskich.

Produkty Zalando obejmują wszystkie produkty oferowane na stronie [www.zalando.pl](http://www.zalando.pl), chyba że podana jest informacja, że dane produkty są produktami partnera Zalando.

Produkty partnera Zalando obejmują produkty oferowane na stronie [www.zalando.pl](http://www.zalando.pl) określone jako produkty partnera Zalando.

## 1. Zawarcie umowy i dostawa produktów

**1.1** Na stronie [www.zalando.pl](http://www.zalando.pl) umowy zawieramy w języku polskim. W przypadku zamówień na produkty Zalando stroną umowy jest firma Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, w przypadku zamówień na produkty partnera Zalando stroną umowy jest również odpowiedni partner Zalando. Partnerzy Zalando są wyraźnie wskazani na każdej stronie zawierającej specyfikację produktu.

**1.2** Kliknięcie przycisku „potwierdź zamówienie” powoduje złożenie wiążącego zamówienia na produkty znajdujące się w koszyku. Złożenie zamówienia potwierdzamy drogą mailową bezpośrednio po wysłaniu przez Państwa zamówienia. Zawarcie wiążącej umowy następuje wraz z otrzymaniem przez Państwa potwierdzenia zamówienia. Prosimy zwrócić uwagę, że produkty zamówione przez Państwa wysłane zostaną po opłaceniu przez Państwa ich pełnej ceny (z zastrzeżeniem punktu 3.2 poniżej) oraz kosztów dostawy, o ile nie są one pokrywane przez nas zgodnie z punktem 2.2 poniżej.

**1.3** Zamówienia realizujemy na terenie Polski. W przypadku podania terminu dostawy w dniach roboczych należy rozumieć pod tym pojęciem wszystkie dni od poniedziałku do piątku włącznie, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

## 2. Ceny, koszty wysyłki i wysyłka ekspresowa

**2.1** Obowiązują ceny oferowane w chwili złożenia zamówienia. Oferowane ceny są cenami końcowymi, to znaczy, że zawierają także podatek VAT w aktualnie obowiązującej wysokości. Aż do chwili pełnej zapłaty ceny sprzedaży produkt pozostaje naszą własnością lub własnością odpowiedniego partnera Zalando.

**2.2** Koszty wysyłki, z wyjątkiem wysyłki ekspresowej, opłacamy my.

**2.3** Dla niektórych zamówień oferujemy wysyłkę ekspresową. Podczas procedury zamawiania otrzymają Państwo informację, czy dla danego zamówienia oferowana jest wysyłka ekspresowa, a także ile kosztuje. Produkt, w przypadku wyboru opcji wysyłki ekspresowej zostanie dostarczony najpóźniej w ciągu 2 dni

roboczych. W przypadku przekroczenia tego terminu dostawy oczywiście otrzymają Państwo zwrot kosztów przesyłki.

### **3. Płatności**

**3.1** Zasadniczo oferujemy następujące rodzaje płatności: za pobraniem, szybki przelew internetowy (Przelewy24.pl), karta kredytowa i Paypal. W przypadku każdego zamówienia zastrzegamy sobie prawo nieoferowania niektórych rodzajów płatności i oferowania innych. Prosimy pamiętać, że akceptujemy jedynie płatności dokonywane z kont bankowych prowadzonych w granicach Unii Europejskiej (UE). Wszelkie koszty transakcji finansowych ponoszą Państwo.

**3.2** W przypadku zakupu przy użyciu karty kredytowej obciążenie konta karty kredytowej następuje dopiero wraz z wysłaniem przez nas zamówienia.

**3.3** Wyrażają Państwo niniejszym zgodę na otrzymywanie informacji o uznaniach na rachunku wyłącznie w formie elektronicznej.

### **4. Kupony rabatowe i ich wykorzystywanie**

**4.1** Kupony rabatowe to bony, które nie mogą zostać nabyte drogą kupna, lecz są wydawane jedynie w ramach kampanii reklamowych, i mają określony okres ważności.

**4.2** Kupony rabatowe można wykorzystać tylko w określonym czasie i tylko w ramach jednego zamówienia. Z akcji promocyjnej mogą być wykluczone niektóre marki. Kuponów rabatowych nie można wykorzystywać do nabywania kart upominkowych. Prosimy pamiętać, że kupony rabatowe mogą być powiązane z minimalną wartością zakupu.

**4.3** Wartość produktu musi być nie mniejsza niż kwota na kuponie rabatowym. Ewentualna różnica w przypadku wyższej wartości produktu może zostać wyrównana płatnością dokonaną na jeden z oferowanych sposobów. Kupon rabatowy nie może zostać wypłacony gotówką, nie jest także oprocentowany. Nie można otrzymać zwrotu kuponu rabatowego, kiedy produkt zostanie całkowicie lub częściowo zwrócony.

**4.4** Kupony rabatowe mogą zostać wykorzystane jedynie przed zakończeniem procedury zamawiania. Wykorzystanie późniejsze nie jest możliwe. Kuponów rabatowych nie można przenieść na osoby trzecie. W braku innych uzgodnień nie można łączyć kilku kuponów rabatowych.

**4.5** Jeśli podczas swoich zakupów skorzystają Państwo z kuponu rabatowego, to zastrzegamy sobie prawo do naliczenia pierwotnej ceny produktów, które Państwo zachowają, jeżeli - ze względu na odstąpienie przez Państwa od umowy - całkowita wartość zamówienia spadnie poniżej wartości kuponu rabatowego.

### **5. Karty upominkowe i ich wykorzystywanie**

**5.1** Karty upominkowe to bony, które można nabyć drogą kupna. Można je wykorzystać wyłącznie do nabycia produktów Zalando i produktów partnera Zalando, jednak nie do nabycia dalszych kart upominkowych. Jeśli

wartość karty upominkowej nie wystarczy do złożenia zamówienia, to różnicę można pokryć przy użyciu jednej z oferowanych metod płatności.

**5.2** Karty upominkowe i kwoty naliczone na Państwa koncie mogą zostać wykorzystane tylko przed zakończeniem procedury zamawiania. Kwota karty upominkowej nie może być wypłacona w gotówce, nie są na nią także naliczane odsetki. W celu skorzystania z kwot z kart upominkowych zapisanych na Państwa koncie lub sprawdzenia wysokości kwoty zdeponowanej na koncie klienta należy wejść na zakładkę „Moje konto użytkownika” na stronie [www.zalando.pl](http://www.zalando.pl).

## **6. Ustawowe prawo do odstąpienia od umowy zakupu produktów Zalando**

W przypadku nabycia produktów Zalando mają Państwo ustawowe prawo do odstąpienia od umowy: Przede wszystkim chcemy Państwa poinformować, że w przypadku odesłania produktów mogą Państwo użyć formularza zwrotu załączonego do Państwa zamówienia lub dostępnego do wydrukowania na Państwa koncie klienta. Jeśli nie będą Państwo mieli do dyspozycji drukarki, będą mieli problemy ze ściąganiem formularza lub będą potrzebowali nowego formularza zwrotu, mogą go Państwo pozyskać także przez nasz serwis Customer Care (dane kontaktowe poniżej). Prosimy o ułatwienie nam uniknięcia dodatkowych kosztów i przesyłanie zwrotów zawsze z formularzem zwrotu.

**Pouczenie w kwestii prawa do odstąpienia od umowy** Mają Państwo prawo do odstąpienia od umowy w ciągu czternastu dni bez podania przyczyn. Termin na odstąpienie od umowy biegnie od dnia, w którym Państwo lub wskazana przez Państwa osoba trzecia niebędąca przewoźnikiem weszli/weszła w posiadanie produktu. W celu wykonania swojego prawa do odstąpienia od umowy muszą Państwo powiadomić o swojej decyzji w tej sprawie firmę Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, telefon:+48 22 3003095 e-mail: [odstapienie@zalando.pl](mailto:odstapienie@zalando.pl) w drodze jednoznacznego oświadczenia woli (np. przy pomocy listu wysłanego pocztą lub e-maila). Mogą Państwo w tym celu użyć załączonego wzoru formularza odstąpienia od umowy. Nie ma jednak takiego obowiązku. Mogą Państwo wypełnić i przesłać nam formularz odstąpienia od umowy albo sporządzić i przesłać jakiegokolwiek inne oświadczenie woli, także elektronicznie, przy użyciu formularza kontaktowego znajdującego się na naszej stronie internetowej. Jeśli skorzystają Państwo z tej możliwości, prześlemy Państwu niezwłocznie (np. drogą mailową) potwierdzenie otrzymania Państwa oświadczenia. W celu wykonania prawa do odstąpienia od umowy wystarczy wysłać powiadomienie o skorzystaniu z tego prawa przed upływem terminu na odstąpienie od umowy.

**Skutki odstąpienia od umowy** W przypadku odstąpienia przez Państwa od umowy mamy obowiązek niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu czternastu dni od dnia otrzymania Państwa powiadomienia o odstąpieniu od umowy, zwrócić Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, włącznie z kosztami dostawy (z wyjątkiem kosztów dodatkowych, które ewentualnie wynikną w związku z wyborem przez Państwa innego sposobu dostawy niż najtańszy zwykły oferowany przez nas sposób dostawy). Do zwrotu płatności stosujemy ten sam środek płatności, którym posłużyli się Państwo podczas pierwotnej transakcji, chyba że jednoznacznie uzgodnimy z Państwem inny środek płatności. W żadnym wypadku nie naliczymy Państwu za to jakichkolwiek opłat. Możemy natomiast odmówić dokonania zwrotu płatności otrzymanej od Państwa do chwili otrzymania zwrotu produktu lub do chwili, gdy przedstawią Państwo dowód, że produkt został do nas wysłany, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej. Państwo z kolei mają obowiązek odesłać nam lub przekazać produkt niezwłocznie, jednak nie później niż czternaście dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od umowy. Termin uważa się za dochowany, jeśli produkt zostanie wysłany przed upływem czternastu dni. Poniesiemy koszty przesyłki zwrotnej produktów w przypadku przesyłek z kraju, w którym doręczono Państwu te towary, jeśli wykorzystają Państwo udostępniony przez nas formularz zwrotu (oraz skorzystają z usług przewoźnika wskazanego w formularzu zwrotu lub w inny sposób w związku ze zwrotem). W

przeciwnym razie koszty przesyłki zwrotnej ponoszą Państwo. Odpowiadają Państwo za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

**Wzór formularza odstąpienia od umowy** Jeśli chcą Państwo odstąpić od niniejszej umowy, prosimy o wypełnienie niniejszego formularza. Alternatywnie mogą Państwo także odstąpić od umowy w sposób przedstawiony powyżej.

- Adresat: Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin - Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(\*) - Data zawarcia umowy(\*)/odbioru(\*) - Imię i nazwisko konsumenta(-ów) - Adres konsumenta(-ów) - Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej) - Data

(\*) niepotrzebne skreślić i przesłać go do nas na poniższy adres: Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, telefon: +48 22 3003095, e-mail: [odstapienie@zalando.pl](mailto:odstapienie@zalando.pl)

UWAGA: Wyłączenie prawa do odstąpienia od umowy: Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umowy, w której przedmiotem świadczenia jest Produkt Zalando dostarczany w zabezpieczonym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

## **7. Ustawowe prawo do odstąpienia od umowy zakupu produktów partnera Zalando**

W przypadku nabycia produktów partnera Zalando mają Państwo ustawowe prawo do odstąpienia od umowy. W przypadku odstąpienia od umowy zakupu produktów partnera Zalando zgodnie z poniższymi zasadami, Państwa odstąpienie jest skuteczne wobec zarówno Zalando oraz partnera Zalando. Przede wszystkim chcemy Państwa poinformować, że w przypadku odesłania produktów partnera Zalando mogą Państwo użyć formularza zwrotu załączonego do Państwa zamówienia lub dostępnego do wydrukowania na Państwa koncie klienta. Jeśli nie będą Państwo mieli do dyspozycji drukarki, lub będą mieli Państwo problemy ze ściąganiem formularza, lub będą Państwo potrzebowali nowego formularza zwrotu, mogą go Państwo pozyskać także przez nasz serwis Customer Care (dane kontaktowe poniżej). Prosimy o ułatwienie nam uniknięcia dodatkowych kosztów i przesyłanie zwrotów zawsze z formularzem zwrotu.

### **Pouczenie w kwestii prawa do odstąpienia od umowy:**

Mają Państwo prawo do odstąpienia od umowy w ciągu czternastu dni bez podania przyczyn. Termin na odstąpienie od umowy biegnie od dnia, w którym Państwo lub wskazana przez Państwa osoba trzecia niebędąca przewoźnikiem weszli/weszła w posiadanie produktu.

W celu wykonania swojego prawa do odstąpienia od umowy muszą Państwo powiadomić o swojej decyzji w tej sprawie Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin; telefon: +48 22 3003095; e-mail: [odstapienie@zalando.pl](mailto:odstapienie@zalando.pl); lub odpowiedniego partnera Zalando w drodze jednoznacznego oświadczenia woli (np. przy pomocy listu wysłanego pocztą lub e-maila). Link do danych kontaktowych odpowiedniego partnera Zalando podany jest na stronie internetowej każdego produktu. Dane kontaktowe partnera Zalando są także dostępne w pliku w formacie PDF zatytułowanym „Pouczenie w kwestii prawa do odstąpienia od umowy”, załączonym do potwierdzenia przyjęcia zamówienia wysłanego przez nas Państwu. Mogą Państwo w tym celu użyć załączonego wzoru formularza odstąpienia od umowy. Jednak, nie jest to obowiązkowe.

Mogą Państwo również wypełnić i przesłać nam (lub odpowiedniemu partnerowi Zalando) formularz odstąpienia od umowy, albo sporządzić i przesłać jakiegokolwiek inne oświadczenie woli, także elektronicznie, przy użyciu

formularza kontaktowego znajdującego się na naszej stronie internetowej. Jeśli skorzystają Państwo z tej możliwości, prześlemy Państwu niezwłocznie (np. drogą mailową) potwierdzenie otrzymania Państwa oświadczenia. W celu wykonania prawa do odstąpienia od umowy wystarczy wysłać powiadomienie o skorzystaniu z tego prawa przed upływem terminu na odstąpienie od umowy.

### **Skutki odstąpienia od umowy.**

W przypadku odstąpienia przez Państwa od umowy mamy obowiązek niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu czternastu dni od dnia otrzymania przez nas albo przez partnera Zalando Państwa powiadomienia o odstąpieniu od umowy, zwrócić Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, włącznie z kosztami dostawy (z wyjątkiem kosztów dodatkowych, które ewentualnie wynikną w związku z wyborem przez Państwa innego sposobu dostawy niż najtańszy zwykły oferowany przez nas sposób dostawy).

Do zwrotu płatności stosujemy ten sam środek płatności, którym posłużyli się Państwo podczas pierwotnej transakcji, chyba że jednoznacznie uzgodnimy z Państwem inny środek płatności. W żadnym wypadku nie naliczymy Państwu za zwrot jakichkolwiek opłat. Możemy natomiast odmówić dokonania zwrotu płatności otrzymanej od Państwa do chwili otrzymania przez partnera Zalando zwrotu produktu lub do chwili, gdy przedstawią Państwo nam dowód, że produkt został wysłany do partnera Zalando, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej.

Państwo z kolei mają obowiązek odesłać lub przekazać produkt do odpowiedniego partnera Zalando niezwłocznie, jednak nie później niż czternaście dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo (lub odpowiedniego partnera Zalando) o odstąpieniu od umowy. Link do danych kontaktowych odpowiedniego partnera Zalando podany jest na stronie internetowej każdego produktu. Dane kontaktowe partnera Zalando są także dostępne w pliku w formacie PDF zatytułowanym „Pouczenie w kwestii prawa do odstąpienia od umowy”, załączonym do wysłanego przez nas Państwu potwierdzenia przyjęcia zamówienia.

Termin uważa się za dochowany, jeśli produkt zostanie wysłany przed upływem czternastu dni. Poniesiemy koszty przesyłki zwrotnej produktów w przypadku przesyłek z kraju, w którym doręczono Państwu te produkty, jeśli wykorzystają Państwo udostępniony przez nas formularz zwrotu (oraz skorzystają z usług przewoźnika wskazanego przez Zalando w formularzu zwrotu lub w inny sposób wskazany przez Zalando w związku ze zwrotem). W przeciwnym razie koszty przesyłki zwrotnej ponoszą Państwo. Odpowiadają Państwo tylko za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy. W celu stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy mogą Państwo normalnie otworzyć lub rozpakować paczkę, by sprawdzić cechy i funkcjonowanie rzeczy oraz zbadać ją w sposób przyjęty zwyczajowo w sklepach stacjonarnych.

Zwracamy uwagę na fakt, że jeżeli poproszą nas Państwo o rozpoczęcie świadczenia jakichkolwiek zamówionych usług (z wyłączeniem treści cyfrowych) przed upływem czternastu dni, to będą Państwo zobowiązani do zapłacenia nam wynagrodzenia za usługi proporcjonalnie do zakresu, w jakim zostały już one wykonane do momentu odstąpienia przez Państwa od umowy.

### **Wzór formularza odstąpienia od umowy.**

Jeśli chcą Państwo odstąpić od niniejszej umowy postępując się niniejszym formularzem odstąpienia, to prosimy o wypełnienie i zwrócenie go Zalando lub partnerowi Zalando. Alternatywnie mogą Państwo także odstąpić od umowy w sposób przedstawiony powyżej.

- Adresat: Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, telefon: +48 22 3003095, e-mail [odstapienie@zalando.pl](mailto:odstapienie@zalando.pl) (lub odpowiedni partner Zalando).

Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(\*):

- Data zawarcia umowy(\*)/odbioru(\*)

- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

- Adres konsumenta(-ów)
- Data
- (\*) niepotrzebne skreślić

UWAGA: Wyłączenie prawa do odstąpienia od umowy: Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umowy, w której przedmiotem świadczenia jest Produkt partnera Zalando dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

## **8. Dobrowolne prawo do zwrotu produktu w ciągu do 100 dni od jego otrzymania**

**8.1** Bez uszczerbku dla Państwa ustawowego prawa do odstąpienia od umowy oferujemy Państwu dobrowolnie prawo do zwrotu produktu w ciągu 100 dni od jego otrzymania przez Państwa. Dzięki temu prawu zwrotu produktu mogą Państwo uwolnić się od skutków umowy także po upływie 14-dniowego okresu na odstąpienie umowy (patrz pouczenie w sprawie prawa do odstąpienia od umowy w punkcie 6 powyżej) w ten sposób, że w ciągu 100 dni od otrzymania towaru (bieg terminu rozpoczyna się w dniu otrzymania przez Państwa towaru) prześlą go Państwo do nas.

**8.2** W przypadku przesłania zwrotnego produktów Zalando mogą Państwo zastosować załączony do zamówienia lub dostępny przez konto klienta formularz zwrotu. Jeśli będą Państwo mieli problemy ze ściąganiem formularza lub nie będą Państwo mieli do dyspozycji drukarki, prosimy o skontaktowanie się z naszą obsługą klienta.

**8.3** W przypadku przesłania zwrotnego produktów partnera Zalando mogą Państwo zastosować załączony do zamówienia formularz zwrotu. Mogą Państwo także skorzystać z linka do danych kontaktowych odpowiedniego partnera Zalando, podanego na stronie internetowej każdego produktu. Dane kontaktowe partnera Zalando są także dostępne w pliku w formacie PDF zatytułowanym „Pouczenie w kwestii prawa do odstąpienia od umowy”, załączonym do wysłanego przez nas Państwu potwierdzenia przyjęcia zamówienia.

**8.4** Do dotrzymania terminu zwrotu produktu wystarczy wysłanie przez Państwa produktu w ciągu 100 dni od jego otrzymania. Jednak warunkiem wykonania dobrowolnego prawa zwrotu jest to, że nie używali Państwo produktu, w szczególności w przypadku odzieży i obuwia przymierzali go Państwo jedynie na próbę, jak w sklepie odzieżowym, i prześlą Państwo produkt w komplecie, w pierwotnym stanie, bez uszkodzeń i w oryginalnym opakowaniu. Dodatkowo, w przypadku, gdy przedmiotem świadczenia jest produkt dostarczany w zapieczętowanym/zaplombowanym opakowaniu, nie będą mogli Państwo skorzystać z dobrowolnego prawa zwrotu, jeżeli po dostarczeniu tego produktu jego opakowanie zostało otwarte lub gdy plomba została usunięta lub zniszczona. Ponadto, w przypadku kosmetyków, dodatkowym warunkiem wykonania dobrowolnego prawa zwrotu jest to, że prześlą Państwo ten produkt w oryginalnym opakowaniu transportowym tj. w opakowaniu w którym produkt został do Państwa dostarczony. Aż do chwili upływu terminu ustawowego prawa do odstąpienia od umowy stosuje się wyłącznie warunki ustawowe związane z tym prawem. Dobrowolne prawo zwrotu nie ogranicza w żaden sposób Państwa ustawowego prawa do odstąpienia od umowy i zwrotu produktu, które pozostają nienaruszone. Dobrowolne prawo zwrotu nie odnosi się do bonów upominkowych.

## **9. Zwroty płatności**

Wszelkie zwroty płatności wykonywane są automatycznie na konto używane przez Państwa do zapłaty. W przypadku zapłaty przelewem na konto płatności zostaną zwrócone na konto, z którego dokonano przelewu. W przypadku zapłaty przez PayPal lub przy pomocy karty kredytowej zwrot nastąpi na powiązane konto PayPal lub konto karty kredytowej. Jeśli w czasie zakupu skorzystali Państwo z karty upominkowej, to odpowiednia kwota zostanie zwrócona na Państwa saldo i będzie mogła zostać wykorzystana podczas kolejnych zakupów.

## **10. Ustawowa odpowiedzialność za wady produktów**

**10.1** Zobowiązujemy się do dostarczenia Państwu produktów wolnych od wad.**9.2** W przypadku wszelkich wad produktów zamówionych za pośrednictwem [www.zalando.pl](http://www.zalando.pl) ponosimy ustawową odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady, wynikającą z art. 556 i następnych ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U.2016.380 j.t. z późn. zm.).

## **11. Reklamacje**

**11.1** Wszelkie reklamacje dotyczące produktów zakupionych w naszym sklepie, jak również przebiegu realizacji Państwa zamówienia należy składać e-mailem na adres [reklamacja@zalando.pl](mailto:reklamacja@zalando.pl) lub za pośrednictwem Customer Care (Biuro Obsługi Klienta) telefonicznie lub drogą elektroniczną (e-mail). Dane kontaktowe Customer Care (Biura Obsługi Klienta) zostały podane w punkcie 11 poniżej. W ten sam sposób możecie Państwo zgłaszać wszelkie problemy z odbiorem przesyłki zwrotnej przez kuriera.

**11.2** W niektórych przypadkach możemy poprosić Państwa o przesłanie nam zdjęć produktów podlegających reklamacji.

**11.3** Państwa reklamacja zostanie przez nas rozpatrzona w terminie 14 dni od daty otrzymania kompletnego zgłoszenia reklamacyjnego. O ewentualnych brakach w zgłoszeniu reklamacyjnym powiadomieni zostaną Państwo przez nas niezwłocznie. Wraz z takim zawiadomieniem przesłana zostanie Państwu informacja, w jaki sposób należy uzupełnić braki w zgłoszeniu reklamacyjnym.

**11.4** Informujemy jednocześnie, iż przysługuje Państwu możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń zgodnie z procedurą Internetowego Rozstrzygnięcia Sporów opracowaną przez Komisję Europejską dostępną na stronie internetowej:  
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>.

## **12. Customer Care**

W przypadku dodatkowych pytań zajrzyj do naszej sekcji "Pomoc i kontakt" lub skontaktuj się z nami.

## **13. Inne informacje**

**13.1** Niniejszy regulamin znajdą Państwo na stronie [www.zalando.pl](http://www.zalando.pl) Ponadto mogą Państwo wydrukować lub zapisać ten dokument korzystając ze zwykłych funkcji swojej przeglądarki internetowej (najczęściej: Plik -> Zapisz jako). Niniejszy dokument mogą Państwo także ściągnąć w formacie PDF i zarchiwizować, klikając tutaj. W celu otwarcia pliku PDF potrzebują Państwo bezpłatnego programu Adobe Reader (dostępnego na stronie [www.adobe.pl](http://www.adobe.pl)) lub innego, podobnego programu, który otwiera pliki w formacie PDF.

**13.2** Dane swojego zamówienia mogą Państwo zarchiwizować w prosty sposób przez ściągnięcie regulaminu i zapisanie informacji podsumowujących zamówienie znajdujących się na ostatniej stronie Państwa zamówienia podczas jego składania w sklepie internetowym przy użyciu funkcji „Zapisz jako” w swojej przeglądarce internetowej; mogą Państwo także poczekać na potwierdzenie zamówienia, które prześlemy Państwu dodatkowo e-mailem po zakończeniu procesu zamówienia na podany przez Państwa adres. Taki e-mail potwierdzający zamówienie zawiera wszystkie istotne dane Państwa zamówienia, wzór formularza odstąpienia od umowy oraz odnośnik do niniejszego regulaminu, i możliwe jest jego łatwe wydrukowanie tudzież zapisanie przy użyciu programu do otwierania poczty elektronicznej.

**13.3** Z ofert dostępnych na [www.zalando.pl](http://www.zalando.pl) korzystać mogą osoby w wieku co najmniej 18 lat.

**13.4** Każdy klient jest uprawniony do posiadania jednocześnie maks. jednego konta klienta w Zalando. Zastrzegamy sobie prawo usuwania wielokrotnych rejestracji.

**Dane identyfikujące Zalando:**

**Zalando SE** Valeska-Gert-Str. 5 10243 Berlin

Zarząd: Robert Gentz, David Schneider, Rubin Ritter, James Freeman II, David Schröder Przewodniczący Rady

Nadzorczej: Lothar Lanz wpisana do rejestru w Sądzie Rejonowym Charlottenburg Berlin, HRB 158855 B NIP:

DE 260543043

Stan na: 01.04.2019