

REGULAMIN SPRZEDAŻY INTERNETOWEJ WERSJA ZAKTUALIZOWANA DNIA 12.04.2024

Niniejszy Regulamin Sprzedaży Internetowej dotyczy wyłącznie sprzedaży na odległość, przy użyciu Internetu, artykułów należycie opisanych i zilustrowanych przedstawionych na stronie www.tezenis.com/pl (dalej „Artykuł/y”).

W przypadku zmian Regulaminu Sprzedaży Internetowej, obowiązywać będzie Regulamin Sprzedaży Internetowej opublikowany na stronie w momencie składania zamówienia (dalej zwane „Zamówieniem”) i zostanie on zastosowany do zakupu Artykułów dokonywanego przez nabywcę (dalej „Klient”). Możliwe jest [sprawdzenie wszelkich poprzednich wersji Regulaminu Sprzedaży Internetowej](#) w odpowiedniej sekcji na Stronie, które dostępne są do zapisania i do wydrukowania.

Klient proszony jest o zapoznanie się z niniejszym Regulaminem Sprzedaży Internetowej i zaakceptowanie go przed złożeniem Zamówienia. Złożenie Zamówienia jest równoznaczne z przeczytaniem i zaakceptowaniem Regulaminu Sprzedaży Internetowej, jak i informacji zawartych w treści Zamówienia. Informacje prawne znajdują się w poniższych sekcjach Strony:

[Polityka Prywatności](#)
[Warunki Użytkowania](#)
[Strony Polityka Cookie](#)

1. PODMIOTY

1.1 Sprzedawcą Artykułów (zwanym dalej „Sprzedawcą”) jest CALZ POLSKA sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, ul. Twarda 18, 00-105 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego po numerem KRS 0000221887, numer NIP 5252313681, numer REGON 015864690, NR TEL. 22 152 17 87, FAKS 22 205 80 01, e-mail hello@tezenis.com NIP 525-231-36-81, REGON 015864690. Poza powyższymi kanałami kontaktu Sprzedawca umożliwia kontakt poprzez chat dostępny na stronie tezenis.com/pl.

1.2 Niniejszy Regulamin Sprzedaży Internetowej reguluje zakup artykułów ze strony internetowej www.tezenis.com/pl (zwaną dalej „Stroną”), ale nie reguluje sprzedaży artykułów lub usług przez podmioty inne niż Sprzedawca, które mogą być widoczne na Stronie w postaci linków, banerów lub innych linków hipertekstowych. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za dostarczanie towarów i usług przez osoby trzecie.

1.3 Klient zostanie zidentyfikowany w oparciu o dane osobowe podane w Zamówieniu. Zabronione jest podawanie fałszywych i/lub nieprawdziwych danych: Sprzedawca w tym zakresie zwolniony jest z wszelkiej odpowiedzialności.

1.4 Informacje dostępne na Stronie kierowane są do klientów pełnoletnich. Składanie zamówienia na Stronie jest równoznaczne z poświadczeniem o ukończeniu 18-go roku życia i pełnej zdolności do czynności prawnych oraz do zawierania wiążących umów.

2. SPOSÓB REALIZACJI UMOWY

2.1 Po złożeniu Zamówienia, Klient otrzyma automatycznie generowaną wiadomość e-mail z potwierdzeniem otrzymania Zamówienia (zwanym dalej „Potwierdzeniem Otrzymania Zamówienia”). Niniejszy email nie jest równoznaczny z zatwierdzeniem Zamówienia, które zostaje uznane za

zatwierdzone wtedy, gdy Klient otrzyma kolejną wiadomość e-mail z potwierdzeniem, że Zamówienie zostało zaakceptowane oraz, że Artykuły zostają wysłane (dalej „Potwierdzenie Zamówienia i Wysyłki”); od tego momentu Zamówienie będzie definiowane jako „Zamówienie potwierdzone”.

Sprzedawca nieustannie podejmuje działania w celu zapewnienia, aby Artykuły prezentowane na stronie były wyłącznie Artykułami dostępnymi. W wyjątkowych sytuacjach takich jak np.: zakup Artykułów przez dwóch Klientów jednocześnie, błąd w informacji o stanie magazynowym, wyczerpanie stanu magazynowego, przypadkowe uszkodzenie ostatniej sztuki zamówionego Artykułu lub inne nieprzewidziane sytuacje uniemożliwiające dostarczenie Artykułu - realizacja Zamówienia nie będzie możliwa.

W takiej sytuacji Klient nie otrzyma „Potwierdzenia Zamówienia i Wysyłki” i/lub zostanie poinformowany o tym, że Zamówienie nie może zostać zrealizowane. Jeśli płatność za takie Zamówienie została już dokonana zostanie ona zwrócona.

2.2 Przed złożeniem Zamówienia, Klient zostanie poproszony o potwierdzenie, że przeczytał i akceptuje Regulamin Sprzedaży Internetowej.

2.3 W związku z zatwierdzeniem Zamówienia Klient otrzyma Potwierdzenie zamówienia i wysyłki za pośrednictwem poczty elektronicznej, zawierające odniesienie do Regulaminu Sprzedaży Internetowej przeczytanego i zaakceptowanego przez Klienta przed złożeniem zamówienia oraz podsumowaniem Zamówienia.

2.4 Przed wysłaniem Potwierdzenia Zamówienia i Wysyłki, Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zażądania dodatkowych informacji związanych z Zamówieniem drogą telefoniczną lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.

2.5 Sprzedawca ma prawo odstąpić od realizacji Zamówień, które nie zostały prawidłowo opłacone wskazanymi na Stronie metodami płatności, w przypadku niekompletnych lub nieprawidłowych Zamówień oraz w przypadku niedostępności Artykułów wchodzących w skład Zamówienia. W takich przypadkach, w okresie nie dłuższym niż 30 (trzydzieści) dni roboczych od daty złożenia przez Klienta Zamówienia, Klient zostanie poinformowany pocztą elektroniczną o przyczynach niemożności realizacji Zamówienia, które nie zostanie przyjęte. W takich przypadkach płatność dokonana z tytułu Zamówienia zostanie zwrócona.

2.6 Sprzedawca zobowiązuje się dostarczyć zamówione Artykuły w możliwie jak najszybszym czasie (uwzględniając metodę wysyłki wybraną przez Klienta), ale nie później niż 30 (trzydzieści) dni od złożenia Zamówienia przez Klienta. W razie Wysyłki Artykułów do Klienta wskazuje się, że (na potrzeby obliczania tego 30 dniowego terminu) momentem doręczenia jest moment wydania Artykułów kurierowi, co w żaden sposób nie uchybia ustawowym prawom konsumentów.

2.7 Sprzedawca zastrzega sobie prawo do odrzucenia Zamówienia od Klienta, z którym prowadzi postępowanie sądowe i/lub miejsce ma bądź miał w przeszłości jakiś spór związany z poprzednim Zamówieniem. Dotyczy to również wszystkich przypadków, w których Sprzedawca uważa Klienta za nieodpowiedniego, w tym na przykład, ponieważ Klient uprzednio naruszył Regulamin Sprzedaży Internetowej, warunki Programu Lojalnościowego, lub z jakiegokolwiek innego powodu, w szczególności, jeśli Klient był zaangażowany w nieuczciwą działalność jakiegokolwiek rodzaju

2.8 Sprzedawca nieustannie podejmuje działania w celu zapewnienia, aby zdjęcia Artykułów na Stronie były wiarygodnym odzwierciedleniem oferowanych Artykułów, włączając korzystanie z rozwiązań technologicznych mających na celu zminimalizowanie niedokładności. Pewne rozbieżności zawsze mogą się pojawić z powodu różnej rozdzielczości, czy ustawień technicznych na danym

urządzeniu. W związku z tym Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności w zakresie dozwolonym przez przepisy prawa za jakąkolwiek nieodpowiednią prezentację graficzną Artykułów wyświetlanych na Stronie z powodu w/w przyczyn technicznych, gdyż takie prezentacje spełniają funkcję wyłącznie ilustracyjną.

2.9. Sprzedawca umożliwia publikowanie opinii i komentarzy na temat Artykułów, które mogą być widoczne na stronie prezentującej dany Artykuł. Sprzedawca informuje, że umożliwia opublikowanie opinii wyłącznie Klientom, którzy zakupili dany Artykuł. Link pozwalający na opublikowanie opinii lub komentarza jest wysyłany wyłącznie do Klientów, którzy zakupili dany Artykuł i w ten sposób Sprzedawca weryfikuje publikowane opinie i komentarze.

3. SZCZEGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY ARTYKUŁÓW SPERSONALIZOWANYCH

3.1 Istnieje możliwość dostosowania przez Sprzedawcę niektórych Artykułów (zwanymi dalej „Artykułami Spersonalizowanymi”) poprzez umieszczenie słowa, symbolu, numeru lub zdania na tych Artykułach (dalej „Tekst”). Tekst nie może być obraźliwy, pornograficzny, zniesławiający, bluźnierczy, rasistowski, dyskryminujący ani nie może zawierać gróźb i podżegania do przemocy ani nosić nazwisk lub pseudonimów znanych osób lub, ogólnie rzecz biorąc, naruszać praw osób trzecich, w szczególności prawa własności intelektualnej lub zastrzeżonych znaków handlowych osób trzecich. W każdym przypadku Sprzedawca zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia jakiegokolwiek Tekstu, który narusza któreś z powyższych oraz wszelkiego innego Tekstu, który przekazuje treści uznawane przez Sprzedawcę za niestosowne, lub z każdego innego powodu bez konieczności podania klientowi przyczyny. Decyzja Sprzedawcy o odrzuceniu Tekstu zaproponowanego przez klienta powoduje anulowanie Zamówienia.

Składając zamówienie na Spersonalizowany Artykuł, Klient:

- oświadcza i gwarantuje, że Tekst dla Artykułu spersonalizowanego jest zgodny z niniejszym regulaminem;

- oświadcza, że przyjmuje na siebie wszelką odpowiedzialność dotyczącą Tekstu;

- oświadcza, że zabezpieczy Sprzedawcę, jego podmioty stowarzyszone i spółki należące do Grupy Sprzedawcy przed wszelkimi kosztami, wydatkami, odszkodowaniami i stratami poniesionymi przez nich w wyniku wykorzystania wybranego Tekstu umieszczonego na Spersonalizowanym Artykule;

3.2 Ze względu na charakter Spersonalizowanych Artykułów oraz na fakt, że są one wykonane specjalnie dla Klienta, nie można ich zwrócić, ani wymienić, dlatego prawo do odstąpienia od umowy w tym przypadku nie obowiązuje. W związku z powyższym, art. 7 niniejszych Regulaminu Sprzedaży Internetowej nie będzie miał zastosowania przy Artykułach spersonalizowanych. Gwarancja prawna z tytułu rękojmi na Artykuły niezgodne z umową, o której mowa w art. 8 poniżej, nadal obowiązuje.

4. CENY SPRZEDAŻY

4.1 Ceny Artykułów (dalej „Cena / Ceny”) i koszty wysyłki (zwane dalej „[Kosztami Wysyłki](#)”) są cenami jak wskazano na Stronie w czasie składania Zamówienia. Ceny i Koszty Wysyłki są kwotami łącznymi po dodaniu podatków, ceł i wszelkich innych kosztów związanymi z cłami (chyba że w Zamówieniu podano inaczej).

4.2 Pomimo wszelkich starań nie można wykluczyć, że w przypadku niektórych Artykułów cena dostępna na Stronie różni się od ceny rzeczywistej i została wyświetlona w wyniku błędu. Obowiązkiem Sprzedawcy jest zweryfikowanie dokładności Cen przed wysłaniem Zamówienia i Potwierdzenia Wysyłki. Jeśli z powodu błędów technicznych, błędów materiałowych lub innych niedogodności, Cena wskazana na Stronie jest niższa niż prawidłowa cena sprzedaży Artykułu, wówczas skontaktujemy się z Klientem w celu sprawdzenia, czy chce zakupić dany Artykuł po właściwej cenie. W przypadku, gdy Klient nie wyraża woli kontynuowania zakupu, Zamówienie zostanie anulowane. Jeśli cena wskazana na Stronie jest wyższa niż prawidłowa cena sprzedaży danego Artykułu, wówczas naliczona zostanie niższa cena.

5. METODY PŁATNOŚCI

5.1 Płatności można dokonać w jeden z wybranych sposobów wymienionych na Stronie w sekcji „[Metody Płatności](#)”.

5.2 Akceptowana jest większość kart kredytowych i debetowych. Płatność kartą kredytową nie wiąże się z żadnymi dodatkowymi opłatami. Klient dokonujący płatności potwierdza, że jest posiadaczem używanej karty kredytowej. W przypadku niespełnienia tych warunków zatwierdzenie Zamówienia nie będzie możliwe.

W przypadku, gdy nie jest możliwe pobranej należnej kwoty, Zamówienie zostanie automatycznie anulowane. Należy pamiętać, że Sprzedawca nie ma wglądu do danych związanych z kartą kredytową Klienta, którą bezpośrednio operuje podmiot zarządzający systemem płatności. Z tego powodu Sprzedawca nie otrzyma takich danych ani nie będzie w stanie ich przechowywać. W związku z tym Sprzedawca w żadnym wypadku nie może być pociągnięty do odpowiedzialności za nieuprawnione użycie kart kredytowych i debetowych przez osoby trzecie.

5.3 Wybierając metodę płatności za Pobranem, Zamówienie należy opłacić gotówką lub inną akceptowaną metodą płatności (np. karta kredytowa) bezpośrednio do kuriera, który dostarczy Artykuły.

5.4. W razie wyboru przez Klienta metody płatności odroczonych Sprzedawca może w procesie dokonywania zakupu przekazać dane osobowe Klienta w postaci danych kontaktowych oraz szczegółów zamówienia do firm, zajmujących się danymi usługami, w celu weryfikacji i dokonania przez te firmy oceny czy Klient kwalifikuje się do oferowanych metod płatności odroczonych i w celu dostosowania tych metod do Klienta. Przekazane dane osobowe są przetwarzane zgodnie z polityką prywatności operatora płatności.

6. DOSTAWA I WYSYŁKA

6.1 Każda przesyłka zawiera:

- zamówione Artykuły i ewentualne produkty gratisowe;
- dokument przewozowy;
- informacje o zawartości zamówienia;
- informacje i materiały marketingowe.

6.2 Faktura zakupu związana z Zamówieniem zostanie udostępniona na Stronie, w sekcji Klienta lub, w przypadku niezarejestrowanego Klienta, na stronie zawierającej szczegóły Zamówienia. W taki sam sposób udostępniona na stronie zostanie faktura korygująca związana z Zamówieniem, jeżeli wystąpią okoliczności uzasadniające jej wystawienie (np. zwrot produktów z Zamówienia). Klient poprzez akceptację niniejszego regulaminu wyraża żądanie udokumentowania transakcji fakturą w formie elektronicznej. Klient akceptuje wystawianie i przesyłanie, w tym udostępnianie faktur, jak również ich korekt i duplikatów w formie elektronicznej oraz akceptuje, że formatem elektronicznym będzie format PDF (Portable Document Format).

6.3 Artykuły zostaną dostarczone przez firmę kurierską wskazaną przez Sprzedawcę. Aby uzyskać dodatkowe informacje na temat kosztów, czasu i metod wysyłki można w dowolnym momencie sprawdzić je w sekcji „[Wysyłka](#)” na Stronie.

Artykuły mogą być dostarczone w następujące sposoby:

- dostawa na adres wskazany przez Klienta;
- dostawa do punktu sprzedaży w celu odbioru przez Klienta;
- dostawa do wyznaczonego przez Klienta punktu odbioru.

6.4 Klient otrzyma wiadomość e-mail zawierającą instrukcję odbioru po dostarczeniu Artykułów do wyznaczonego sklepu i od tego momentu będzie miał 10 (dziesięć) dni na odbiór Artykułów (osobiście lub przez osobę upoważnioną).

W momencie odbioru koniecznym jest:

- pokazanie wiadomości e-mail z Potwierdzeniem Zamówienia i Wysyłki;
- podpisanie formularza odbioru.

Jeśli Klient jest zarejestrowany w Programie Lojalnościowym, należy:

- podać imię i nazwisko lub pokazać kartę lojalnościową, lub wiadomość e-mail z Potwierdzeniem Zamówienia i Wysyłki;
- podpisać formularz odbioru.

Klient zostanie powiadomiony o dostarczeniu Artykułów do uzgodnionego punktu odbioru i będzie mógł odebrać zamówione Artykuły zgodnie z procedurą stosowaną przez operatora zarządzającego tą usługą.

6.5 Niedostarczenie dokumentacji wymaganej do odbioru, a także nieodebranie Artykułów w terminie wskazanym powyżej, a także nieodebranie Artykułów wysłanych na adres wskazany przez Klienta, spowoduje anulowanie Zamówienia oraz zwrot całej wpłaconej kwoty przy użyciu tego samego środka płatności, który zastosowano przy zakupie. Sprzedawca zastrzega sobie prawo odstąpienia od umowy w przypadku nieodebrania Artykułów w terminie uzgodnionym przez Strony. Wszelkie kwoty zapłacone za Artykuły Spersonalizowane (Art. 3) i wydatki określone w art. 7.4 nie podlegają zwrotowi.

6.6 Po otrzymaniu Artykułów obowiązkiem Klienta jest sprawdzenie integralności opakowania oraz zidentyfikowanie wszelkich widocznych uszkodzeń na opakowaniu (na przykład: mokrego lub uszkodzonego opakowania itp.). W przypadku wystąpienia jakichkolwiek nieprawidłowości, Klient będzie zobowiązany do natychmiastowego zawiadomienia o nich i upewnienia się, że zostaną odnotowane przez kuriera lub personel sprzedający (w przypadku odbioru w sklepie) oraz odmowy

przyjęcia Artykułów. W przeciwnym razie Klient utraci możliwość dochodzenia swoich praw w stosunku do Sprzedawcy w tym zakresie.

6.7 Strona internetowa wyposażona została w funkcje, które umożliwiają Klientowi dostęp do niej i złożenie Zamówienia, niezależnie od narodowości i/lub położenia geograficznego. Klient ma prawo do otrzymania Artykułów na wskazany przez siebie adres dostawy, pod warunkiem, że adres znajduje się w kraju odpowiadającym Stronie, na której zostało złożone Zamówienie. Dla przykładu: jeśli Klient fizycznie przebywa w Kraju X i złoży zamówienie na Stronie Kraju Y, wówczas Klient może zdecydować się na otrzymywanie Artykułów wyłącznie na adres w Kraju Y.

7. PRAWO ODSTĄPIENIA

7.1 Klient ma prawo odstąpić od umowy zawartej na Stronie bez żadnych kar i bez konieczności podania przyczyny, zwracając Sprzedawcy wszystkie lub część z zakupionych Artykułów.

Strona jest wyposażona w funkcje umożliwiające klientom skorzystanie z prawa do odstąpienia od umowy, niezależnie od narodowości i położenia geograficznego. Klient musi powiadomić Sprzedawcę, w sposób, o którym mowa w pkt 7.2, o chęci skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy w terminie 30 (trzydziestu) dni, licząc od dnia, w którym Klient lub osoba upoważniona (inna niż kurier) weszła w posiadanie Artykułów.

W przypadku, gdy Klient złożył Zamówienie zawierające więcej niż jeden Artykuł, chęć skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy może zostać zakomunikowana w różnych terminach, ale nie później niż w okresie 30 (trzydziestu) dni.

Po powiadomieniu o woli odstąpienia od umowy Klient ma 14 dni na zwrot produktów z uwzględnieniem poniższych warunków.

W przypadku zwrotu przez Klienta tylko części Produktów zakupionych w ramach tego samego Zamówienia, Koszty Przesyłki nie podlegają zwrotowi (o ile koszty przesyłki były stałe).

Bez uszczerbku dla powyższego, Klient ma prawo do otrzymania zwrotu Kosztów Dostawy w przypadku zwrotu wszystkich Produktów zakupionych w ramach jednego Zamówienia nawet w większej liczbie przesyłek, w terminie 14 dni od dnia złożenia przez Klienta oświadczenia o odstąpieniu od Zamówienia.

7.2 Aby skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy, Klient ma następujące możliwości:

a) zwrot Artykułów przez kuriera:

- Zarejestrowany Klient: po uwierzytelnieniu nazwy użytkownika i hasła na Stronie, Klient musi uzyskać dostęp do sekcji "Moje Konto". W sekcji „Moje Zamówienia” znajduje się lista złożonych zamówień oraz link do aktywacji procedury zwrotu. Klikając link, Klient uzyskuje dostęp do Formularza Zwrotu.

- Niezarejestrowany Klient: musi uzyskać dostęp do sekcji „Status Zamówienia” i wprowadzić numer Zamówienia z wiadomości e-mail z Potwierdzeniem Zamówienia i Wysyłki oraz nazwisko podane w adresie rozliczeniowym przekazane podczas składania Zamówienia.

- Alternatywnie do powyższego, Klient może złożyć Sprzedawcy w dowolny sposób wyraźne oświadczenie, w którym wyraża chęć skorzystania z prawa odstąpienia od umowy, w tym na przykład poprzez wypełnienie [Formularza Odstąpienia](#) stanowiącego aneks nr 2 do Ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o Prawach Konsumenta, które musi być wysłane listem poleconym lub kurierem z potwierdzeniem zwrotu na adres: Tezenis Rhenus Logistics Sp. z o.o., ul. Ekonomiczna 5, 59-700 Bolesławiec w ciągu 14 (czternastu) dni od powiadomienia Sprzedawcy przez Klienta o woli skorzystania z prawa odstąpienia od umowy, Klient powinien zwrócić Artykuły zgodnie z warunkami klauzuli 7.3 poniżej.

b) zwrot Artykułów w jednym z punktów sprzedaży w Kraju odpowiadającym stronie internetowej, na której dokonano zakupu.

Klient nie postępuje zgodnie z procedurą opisaną w punkcie a), dokonuje zwrotu w punkcie sprzedaży.

7.3 Prawo do odstąpienia od umowy podlega następującym warunkom:

- w ciągu 14 (czternastu) dni od powiadomienia Klienta o chęci skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy, Klient:

(1) wysyła odpowiednio zapakowane Artykuły do Sprzedawcy:

a) dostarcza Artykuły do jednego z wyznaczonych punktów odbioru;

lub

b) dostarcza Artykuły wybranemu przez Klienta kurierowi;

lub

c) dostarcza Artykuły kurierowi wyznaczonemu przez Sprzedawcę w Kraju odpowiadającym Stronie, na której zostało złożone Zamówienie;

(2) zwraca Artykuły w jednej z uczestniczących sieci sklepów w kraju odpowiadającym Stronie, na której zostało złożone Zamówienie, i przedstawia:

a) email z autoryzacją zwrotu;

lub

b) numer zamówienia złożonego na stronie internetowej

lub

c) jeśli Klient jest zarejestrowany w Programie Lojalnościowym, należy podać imię i nazwisko lub pokazać kartę lojalnościową lub wcześniej otrzymaną wiadomość e-mail z Potwierdzeniem Zamówienia i Wysyłki. Zwrot towarów związany z odstąpieniem od umowy nie jest możliwy w sklepach outletowych oraz sklepach tax/duty free.

- Zwracane Artykuły zakupione wspólnie w ramach tego samego Zamówienia mogą być zwracane w różnych terminach w ciągu 14 (czternastu) dni, licząc od powiadomienia przez Klienta o chęci skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy;

- Artykuły zwracane w ramach prawa do odstąpienia od umowy (zwane dalej „Zwracanymi Artykułami”) muszą zostać zwrócone w całości, z wyłączeniem możliwości zwrotu tylko niektórych części lub komponentów danych Artykułów (nawet w przypadku zestawów);

- zwracane Artykuły nie powinny być używane, noszone, prane, zabrudzone ani uszkodzone; i nie mogą nosić żadnych oznak użytkowania;

- aby Zwracane Artykuły mogły zostać zaakceptowane, zaleca się zwrócenie ich zapakowanych dokładnie tak, jak zostały wysłane, wraz ze wszystkimi metkami i etykietami. Należy pamiętać, że ze względów higienicznych, rajstopy muszą zostać zwrócone w opakowaniu, wraz z tekturą itp. Należy pamiętać, że Klient będzie odpowiedzialny za obniżenie wartości Artykułów będące wynikiem korzystania z nich w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Artykułów. Dlatego w przypadku, gdy Zwracane Artykuły nie zostaną zwrócone w takim samym stanie, w jakim zostały wysłane oraz odebrane przez Klienta, Sprzedawca ma prawo zmniejszyć wartość kwoty do zwrotu Klientowi (nawet o całą kwotę).

- w przypadku, gdy Sprzedawca oferuje możliwość zakupu niektórych Artykułów poprzez skorzystanie ze specjalnych promocji (na przykład 4+1, 2+1, kup X otrzymaj Y itp.), prawo do odstąpienia może być zastosowane również przy zwrocie tylko niektórych Artykułów w promocji: w tym przypadku cena faktycznie zapłacona za Artykuł zgodnie z fakturą zakupu zostanie zwrócona, z wyłączeniem kosztów wysyłki wymienionych w pkt. 7.4 poniżej.

- Po dokonaniu wymiany Zwracanych Artykułów i ponownym zwrocie Artykułów (otrzymanych w ramach wymiany) nie jest możliwy zwrot środków na rachunek bankowy. W takim przypadku rozliczenie zostanie dokonane poprzez wydanie karty podarunkowej z równowartością ceny zapłaconej za Zwracane Artykuły. Powyższe nie uchybia uprawnieniom konsumenta w razie jeśli od daty wydania Zwracanych Artykułów nie upłynęło 14 dni.

7.4 Bez uszczerbku dla zasad określonych w paragrafie 7.1 dot. częściowego zwrotu w przypadku skorzystania przez Klienta z prawa do odstąpienia od umowy, Sprzedawca zwróci Klientowi wszystkie płatności dokonane za zakup Zwracanych Artykułów, za wyjątkiem następujących wydatków, które, w stosownych przypadkach, zostaną naliczone Klientowi:

- Dodatkowe koszty związane z wysyłką Zamówienia (o ile były zapłacone przez Klienta w momencie dokonania Zamówienia) w przypadku, gdy Klient wybrał inny niż zaproponowany przez Sprzedawcę standardowy sposób wysyłki;

- wszelkie dodatkowe wydatki poniesione przy składaniu Zamówienia (na przykład: płatność przy odbiorze, koszt pakowania prezentu itp.);

- w przypadku, gdy Artykuły znajdują się w kraju innym niż kraj Strony, w której zostało złożone Zamówienie, Klient zostanie obciążony następującymi kosztami:

(i) koszty organizacji i wysyłki niezbędne do wysłania Artykułów do punktu sprzedaży w kraju, w którym zostało złożone Zamówienie, lub na każdy inny adres w tym samym kraju;

lub alternatywnie

(ii) koszty organizacji i wysyłki niezbędne do wysłania Artykułów bezpośrednio do Sprzedawcy na adres Tezenis Rhenus Logistics Sp. z o.o., ul. Ekonomiczna 5, 59-700 Bolesławiec.

(iii) W przypadku wyboru przez Klienta zwrotu środków na rachunek bankowy prowadzony w banku zagranicznym Sprzedawca zastrzega możliwość potrącenia kwoty stanowiącej prowizję bankową za dokonanie przelewu, a w przypadku gdy ta prowizja przekroczy wartość zwrotu – do odmowy dokonania takiego zwrotu. Z tego powodu Sprzedawca zachęca do wyboru innej formy rozliczenia niż zwrot na rachunek bankowy w przypadku, gdy Klient nie posiada polskiego rachunku bankowego.

7.5 W przypadku odstąpienia od umowy Klient poniesie koszty zwrotu Zwracanych Produktów (w tym również ceł jeśli są należne) chyba, że inne zasady ponoszenia kosztów zwrotu zostały ogłoszone przez Sprzedawcę. Sprzedawca może w szczególności ponieść część kosztów lub ich całość (zwłaszcza dla Członków Programu Lojalnościowego). Aktualne zasady zwrotów opublikowane są na stronie <https://www.tezenis.com/pl/returns-refunds.html>.

7.6 Po skorzystaniu z prawa do odstąpienia poprzez złożenie wniosku o zwrot w wybrany sposób, Klient otrzyma wiadomość email z potwierdzeniem zgłoszenia zwrotu (dalej „Potwierdzenie Zgłoszenia Zwrotu”). Po sprawdzeniu przez Sprzedawcę zgodności ze wszystkimi procedurami wymaganymi w ust. 7 o prawie do odstąpienia, Klient otrzyma wiadomość e-mail z potwierdzeniem otrzymanego zwrotu (dalej „Zatwierdzenie zwrotu”). Sprzedawca zwróci Klientowi kwotę zapłaconą za zakup Zwróconych Artykułów niezwłocznie, ale w żadnym wypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Sprzedawca został poinformowany o decyzji o skorzystaniu z prawa do odstąpienia od umowy, pod warunkiem, że Sprzedawca otrzymał już zwrot towaru lub Klient dostarczył dowód, że towar został wysłany: nim to nastąpi Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem kwoty. Sprzedawca użyje tej samej metody płatności, która została użyta przy zakupie Artykułów za wyjątkiem przypadku, w którym Klient poprosi o zwrot kwoty zapłaconej na [Kartę Zwrotu](#). W przypadku, gdy Klient zdecydował się uiścić opłatę gotówką za pobraniem, zapłacona kwota zostanie zwrócona przelewem bankowym po wcześniejszym przekazaniu danych niezbędnych do wykonania przelewu przez Klienta.

7.7 W przypadku skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy przy niezastosowaniu się do warunków, o których mowa w art. 7, kwota zwrotu dla Klienta może zostać odpowiednio pomniejszona, a w niektórych przypadkach Sprzedawca może odmówić dokonania zwrotu.

7.8 Artykuły spersonalizowane nie podlegają odstąpieniu od umowy.

8. REKLAMACJA I ARTYKUŁY NIEZGODNE Z UMOWĄ

8.1 Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem Klienta, jeżeli sprzedany Artykuł ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia) są określone w przepisach ustawy Kodeks Cywilny, w szczególności w art. 556 i następnych Kodeksu Cywilnego.

8.2 Sprzedawca obowiązany jest dostarczyć Klientowi rzecz bez wad.

8.3 Wada polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową tj. w szczególności sprzedana rzecz:

- a. nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
- b. nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
- c. nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;

d. została kupującemu wydana w stanie niezupełnym.

8.4 Z zastrzeżeniami i na zasadach określonych we właściwych przepisach Kodeksu Cywilnego w przypadku stwierdzenia wady Artykułu Klient może:

- a. złożyć oświadczenie o obniżeniu Ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży, chyba że Sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni wadliwy Artykuł na wolny od wad albo wadę taką usunie. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość Artykułu z wadą pozostaje do wartości Artykułu bez wady. Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada Artykułu jest nieistotna;
- b. żądać wymiany Artykułu na wolny od wad albo usunięcia wady. Sprzedawca jest zobowiązany wymienić wadliwy Artykuł na wolny od wad albo usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta;

8.5. Klient może zamiast zaproponowanego przez Sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany Artykułu na wolny od wad albo zamiast wymiany Artykułu żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie Artykułu do zgodności z umową w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość Artykułu wolnego od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Konsumenta inny sposób zaspokojenia.

8.6. Zaleca się podanie przez Klienta w opisie reklamacji:

- a. informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady;
- b. żądania sposobu doprowadzenia Artykułu do zgodności z Umową Sprzedaży lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży;
- c. danych kontaktowych składającego reklamację - ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę.

Wymogi podane powyżej mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

8.7. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta np. pisemnie na adres: CALZ POLSKA Sp. z.o.o., ul. Twarda 18, 00-105 Warszawa. Jeżeli reklamacja dotyczy Artykułu celowe jest jego dostarczenie Sprzedawcy razem z reklamacją, w celu umożliwienia Sprzedawcy zbadania Artykułu.

8.8. Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli Klient zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a Sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.

8.9. W przypadku, gdy do ustosunkowania się przez Sprzedawcę do reklamacji Klienta lub do wykonania uprawnień Klienta wynikających z rękojmi niezbędne będzie dostarczenie Artykułu do Sprzedawcy, zgodnie z art. 561² w zw. z art. 354 § 2 Kodeksu Cywilnego, Klient zobowiązany będzie dostarczyć Artykuł na koszt Sprzedawcy na adres CALZ POLSKA Sp. z.o.o.,

ul. Twarda 18, 00-105 Warszawa.

8.10. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Artykułu Klientowi. Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę Artykułu na wolny od wad przedawnia się z upływem roku licząc od dnia stwierdzenia wady, jednak w przypadku Zamówienia złożonego przez Konsumenta - bieg terminu przedawnienia nie może zakończyć się przed upływem terminu, o którym mowa w zdaniu pierwszym.

9. KONTAKT

W celu uzyskania dalszych informacji prosimy o kontakt z:

CALZ POLSKA Sp. z o.o.

Dział Obsługi Klienta

ul. Twarda 18

00-105 Warszawa

hello@tezenis.com

Telefon: +48 22 152 17 96

Czat dostępny na tezenis.com/pl.

10. PRYWATNOŚĆ

Aby uzyskać informacje o tym, jak chronimy Twoje dane osobowe należy zapoznać się z Polityką Prywatności opublikowaną na Stronie.

11. OBOWIĄZUJĄCE PRAWO, ROZSTRZYGANIE SPORÓW I JURYSDYKCJA

11.1 Niniejszy Regulamin Sprzedaży Internetowej podlega prawu polskiemu i będzie interpretowany na jego podstawie, bez uszczerbku dla innych nadrzędnych bezwzględnie obowiązujących przepisów kraju stałego pobytu Klienta. W związku z tym interpretacja, wykonanie i wypowiedzenie Regulaminu Sprzedaży Internetowej podlega wyłącznie prawu polskiemu (bez uszczerbku dla wszelkich innych obowiązujących zasad w kraju stałego pobytu Klienta), a wszelkie wynikające z niego spory będą rozstrzygane wyłącznie przez polski sąd, jak określono poniżej. W szczególności, jeżeli Klient jest Konsumentem, wszelkie spory muszą być rozstrzygane przez sąd w miejscu stałego zamieszkania lub pobytu pozwanego, zgodnie z obowiązującym tam prawem lub w miejscu, gdzie nastąpiła realizacja umowy. Jeżeli zamiast tego Klient podejmie działania w ramach własnej korzyści gospodarczej, handlowej, rzemieślniczej lub zawodowej, strony zgodnie ustalą wyłączną jurysdykcję Sądu m.st. Warszawa.

11.2 Internetowa platforma alternatywnego rozwiązywania sporów (ODR). Biorąc pod uwagę, że Sprzedawca wyraża gotowość do polubownego rozwiązania zaistniałych sporów przy użyciu danych kontaktowych wskazanych w poprzednich sekcjach, informujemy, że zgodnie z art. 14

Rozporządzenia UE nr 524/2013 oraz uchwałą w sprawie ODR zgodnie z Dokumentem Ustawowym nr 500/2015 obowiązującym od 15 lutego 2016 r., Komisja Europejska utworzyła platformę internetową do rozstrzygania sporów ODR („internetowe rozstrzygnięcie sporów” [ang. „Online Dispute Resolution”]) wynikających z zakupu towarów online. ODR dostępna jest pod następującym linkiem: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage> Za pośrednictwem platformy ODR można zapoznać się z listą organów ODR, znaleźć link do każdego z nich i rozpocząć internetową procedurę rozwiązywania sporów. Więcej informacji na temat platformy znaleźć można pod następującym linkiem: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.about.show> Podajemy również adres mailowy hello@tezenis.com, który stanowi pierwszy punkt kontaktowy.

Dodatkowo informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego Konsumentem dot. 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.php
- http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php

Klient będący Konsumentem posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

- a. Klient uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy Sprzedaży.
- b. Klient uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu między Klientem, a Sprzedawcą.
- c. Klient może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Klientem a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).

11.3 Bez uszczerbku dla powyższego i niezależnie od wyniku postępowania pozasądowego, Klient ma prawo do dochodzenia roszczeń dotyczących niniejszych Warunków Sprzedaży Internetowej do właściwego sądu, a ponadto, z zastrzeżeniem istnienia wymaganych warunków, Klient ma prawo do przystąpienia do postępowania pozasądowego dotyczącego spraw konsumenckich poprzez zastosowanie odpowiednich procedur konsumenckich, zgodnie z odpowiednimi przepisami Ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o Prawach Konsumenta.

12. MODYFIKACJE I AKTUALIZACJE

Niniejszy Regulamin Sprzedaży Internetowej mogą zostać zmodyfikowane w dowolnym momencie. Klient zobowiązany jest zaakceptować Regulamin Sprzedaży Internetowej obowiązujące w momencie zakupu. Nowe wersje Regulaminu Sprzedaży Internetowej będą obowiązywać od daty publikacji na Stronie oraz w odniesieniu do Zamówień złożonych po dacie publikacji. Na odpowiedniej sekcji Strony możliwe jest sprawdzenie wszelkich [poprzednich wersji Regulaminu Sprzedaży Internetowej](#).