

IWARUNKI ZAKUPÓW I KORZYSTANIA Z PORTALU

1. WPROWADZENIE

Niniejszy dokument (zwany dalej „**Regulaminem**”) wraz z dokumentami w nim wspomnianymi określa warunki korzystania z niniejszego portalu (www.massimodutti.com/pl) oraz warunki zakupu produktów za jej pośrednictwem. Przez „**portal**” – w rozumieniu niniejszego Regulaminu – rozumiana jest także aplikacja MASSIMO DUTTI, 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.massimodutti.com/pl.

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 naszego portalu. 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.

Wszelkie postanowienia Regulaminu dotyczące „**Konsumenta**” odnoszą się do Użytkowników będących osobami fizycznymi, które zawierają z nami Umowy:

- Niezwiązane bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą; lub
- Jako przedsiębiorcy prowadzący jednoosobowo działalność gospodarczą, gdy umowy te są bezpośrednio związane z ich działalnością gospodarczą, a z ich treści wynika, że nie posiadają one dla tych osób charakteru zawodowego.

2. INFORMACJE O NAS

Sprzedaż towarów za pośrednictwem niniejszego portalu realizowana jest pod nazwą „**MASSIMO DUTTI**” przez Massimo Dutti Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Chmielna 69 (38 piętro), 00-801 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000295497; NIP 1070009337; REGON 141181759, posiadającą kapitał zakładowy w wysokości 15.916.600 zł (zwaną dalej także „**Massimo Dutti**”).

Zgodnie z ustawą z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 893) Massimo Dutti Polska sp. z o.o. oświadcza, że posiada status dużego przedsiębiorcy.

Można się z nami skontaktować pod adresem: ul. Chmielna 69 (38 piętro), 00-801 Warszawa, mailowo: contact.pl@massimodutti.com telefonicznie **800 702 881** lub za pomocą komunikacji online WhatsApp lub czatu pod adresem www.massimodutti.com/pl.

3. TWOJE DANE I ODWIEDZINY NA TYM PORTALU

Informacje lub dane osobowe przekazane nam przez Użytkownika będą przetwarzane zgodnie z Politykami ochrony danych.

4. KORZYSTANIE Z NASZEGO PORTALU

Podczas korzystania z niniejszego portalu i przy składaniu zamówień za jego pośrednictwem Użytkownik zobowiązuje się do:

- i. Używania portalu 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 na tym portalu, Użytkownik oświadcza, że jest pełnoletni i posiada pełną zdolność do czynności prawnych (do zawierania Umów).

5. DOSTĘPNOŚĆ USŁUG

Artykuły oferowane na tym portalu mogą zostać dostarczone wyłącznie na terytorium Polski.

Jeśli Użytkownik chce zamówić produkty z innego kraju UE poza Polską za pośrednictwem tego portalu, jest to oczywiście możliwe; zamówione produkty mogą być jednak dostarczone tylko do sklepu Massimo Dutti lub na adres dostawy na terenie Polski.

6. JAK ZŁOŻYĆ ZAMÓWIENIE

Aby złożyć zamówienie na tym portalu (www.massimodutti.com/pl), 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 „**Zamówienie z obowiązkiem zapłaty**”.

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: **800 702 881**. 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 przygotujemy 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 przypadku przedmiotów, które nie znajdują się w magazynie, otrzymasz wiadomość z Potwierdzeniem wysyłki, gdy produkt będzie dostępny i został przygotowany do wysyłki, co w żadnym wypadku nie nastąpi później niż w prognozowanym terminie wysyłki, który jest przedstawiany w momencie wybierania sposobu płatności.

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

https://static.massimodutti.net/3/static2/itxwebstandard/pdf/purchase_conditions/35009474/general_conditions-22.pdf?20170314111855

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 7 poniżej.

Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za prawidłowość i kompletność danych podanych w celu wystawienia faktury.

W przypadku wyboru zakupu w modelu B2B oraz podania numeru NIP, Użytkownik oświadcza, że jest uprawniony do działania w imieniu wskazanego podmiotu oraz że dokonuje zakupu na jego rzecz.

W przypadku wyboru zakupu w modelu B2B Użytkownik oświadcza, że dokonuje zakupu w imieniu i na rzecz wskazanego podmiotu oraz że podane dane nabywcy są prawidłowe. Wystawiona faktura odzwierciedla dane i charakter transakcji zgodnie z informacjami podanymi w momencie składania zamówienia.

Sprzedawca nie jest zobowiązany do dokonywania korekty danych zawartych na fakturze, jeżeli dane te zostały podane przez Użytkownika w sposób nieprawidłowy w momencie składania zamówienia.

7. 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 i niedziele.

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

8. NIEMOŻNOŚĆ REALIZACJI DOSTAWY

Jeżeli Użytkownik jest w zwłoce 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.

9. PRZENIESIENIE RYZYKA I TYTUŁU WŁASNOŚCI DO PRODUKTÓW

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

10. CENA I PŁATNOŚĆ

Prezentowane ceny nie uwzględniają opłaty za przesyłkę, którą dodajemy na koniec do ceny, którą ma zapłacić Użytkownik i prezentujemy Użytkownikowi przed złożeniem przez niego zamówienia – wyrażeniem woli związania się umową na odległość. Nasz Przewodnik zakupów zawiera informację o kosztach przesyłki.

Użytkownik wyraźnie upoważnia nas do wystawiania faktur w formie elektronicznej.

Ceny mogą ulec zmianie w dowolnym czasie. Niemniej jednak, wyłączając powyższe postanowienia, zmiany nie mają zastosowania dla zamówień już złożonych.

Po wybraniu wszystkich artykułów, które Użytkownik chce zakupić, zostaną one przeniesione do koszyka i następnym krokiem będzie złożenie zamówienia i dokonania 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 znajdą historię wszystkich swoich zamówień w sekcji „**Moje konto**”.

Użytkownik może zrealizować płatność kartami: Visa, Mastercard, American Express, IN Card lub z konta PayPal lub P24 albo BLIKIEM (usługa dostarczana przez PayU S.A.). Można również zapłacić częściowo lub całościowo za dokonane zakupy za pomocą karty podarunkowej lub voucherem MASSIMO DUTTI wydanym przez MASSIMO DUTTI Polska sp. z o.o.

W przypadku **zamówień dokonanych za pomocą urządzeń elektronicznych** dostępnych w niektórych sklepach MASSIMO DUTTI 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 MASSIMO DUTTI. 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 wysłania zamówionych produktów z naszego magazynu.

W przypadku płatności z konta PayPal, jego obciążenie nastąpi z chwilą potwierdzenia zamówienia. Klikając przycisk „**Zamówienie z obowiązkiem zapłaty**”, Użytkownik potwierdza, że karta należy do niego lub że jest prawowitym posiadaczem karty podarunkowej bądź voucheru. 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: Visa, Mastercard, American Express, PayPal i P24 przyjmowane są przez spółkę hiszpańską FASHION RETAIL, S.A., z siedzibą pod adresem: Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (A Coruña), zarejestrowaną w rejestrze handlowym A Coruña, obj. 3425, strona 49, C-47731, pozycja 1, numer identyfikacji podatkowej PL5263097755 w imieniu i na rzecz Massimo Dutti Polska sp. z o.o. wpisanej do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000295497; NIP 1070009337; REGON 141181759, podmiotu powiązanego z Fashion Retail, S.A. Fashion Retail, S.A. może również dokonywać zwrotu płatności wyżej wskazanymi metodami płatności w imieniu Massimo Dutti Polska sp. z o.o., jeżeli dokonanie takiego zwrotu jest konieczne.

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

11.1. ZAKUP TOWARÓW JAKO GOŚĆ

Na naszym portalu zakupu towarów mogą też dokonać goście, czyli niezarejestrowani Użytkownicy. Przy tego rodzaju zakupach prosimy Użytkownika o podanie podstawowych danych niezbędnych do realizacji zamówienia. Po zakończeniu zakupów proponujemy Użytkownikowi możliwość rejestracji na portalu lub pozostanie niezarejestrowanym Użytkownikiem. W celu zarządzania danym zamówieniem, niezarejestrowany Użytkownik może uzyskać do niego dostęp poprzez link wysłany w Potwierdzeniu zamówienia.

11.2. EKSPRESOWA REALIZACJA TRANSAKCJI

Funkcja ekspresowej realizacji transakcji (zwana dalej „**Ekspresową realizacją transakcji**”) ułatwia Użytkownikowi dokonywanie zakupów na niniejszym portalu dzięki temu, że nie musi on wprowadzać przy każdym zakupach informacji dotyczących dostawy, fakturowania i płatności. Ekspresowa realizacja transakcji jest dostępna w sekcji „**Zobacz koszyk**”. W celu korzystania z Ekspresowej realizacji transakcji, Użytkownik musi zapisać dane swojej karty.

W tym celu Użytkownik musi wykonać płatność jakąkolwiek z kart akceptowanych na tym portalu i kliknąć opcję „**Zachowaj dane mojej karty**”.

Następujące dane karty zostaną zachowane: numer karty, imię i nazwisko właściciela karty, dokładnie takie, jakie widnieją na karcie, oraz data ważności karty. W celu zachowania danych karty i korzystania z Ekspresowej realizacji transakcji należy zaakceptować mające zastosowanie Politykę prywatności i Warunki. Godząc się na korzystanie z Ekspresowej realizacji transakcji, Użytkownik upoważnia przy dokonywaniu zakupów przy użyciu tego narzędzia do obciążenia karty powiązanej z narzędziem. Korzystanie z karty regulowane jest w każdym przypadku przez pisemne warunki zawarte pomiędzy Użytkownikiem i podmiotem wydającym kartę. Użytkownik może zachować dane karty w Ekspresowej realizacji transakcji dla tylu kart, dla ilu chce; w tym celu musi dokonać co najmniej jednej płatności każdą z nich. Jeśli Użytkownik chce zachować dane więcej niż jednej karty, to karta, której dane zostały zapisane jako ostatnie, stanie się „**Ulubioną kartą**” i będzie domyślnie wybierana do zakupów z funkcją Ekspresowej realizacji transakcji. Tym niemniej Użytkownik może zmienić swoją Ulubioną kartę w sekcji „**Moje Konto**” na niniejszym portalu. W celu skorzystania z Ekspresowej realizacji transakcji, wystarczy kliknąć przycisk „**Ekspresowa realizacja transakcji**”, który znajduje się w Koszyku. Na ekranie natychmiast pojawią się informacje dla zakupów Użytkownika dotyczące dostawy, fakturowania i płatności. Informacje dostępne na danym ekranie nie mogą być edytowane, a zatem jeśli jest w nich jakakolwiek nieprawidłowa informacja, prosimy nie kończyć procesu zakupów. W celu dokonania zakupu przy użyciu innych danych, prosimy nie korzystać z usługi

Ekspresowej realizacji transakcji. Użytkownik może zmienić swoją Ulubioną kartę powiązaną z Ekspresową realizacją transakcji w sekcji „**Moje Konto**” na niniejszym portalu. Postanowienia niniejszego artykułu nie mają zastosowania, gdy Użytkownik dokonuje zakupu towarów jako gość.

12. PODATEK OD TOWARÓW I USŁUG (VAT)

Zgodnie z obowiązującymi przepisami i rozporządzeniami, wszystkie zakupy dokonane na tym portalu 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.

13. POLITYKA WYMIANY I ZWROTÓW

Informujemy, że w niektórych przypadkach zwrot pieniędzy na rzecz Konsumenta, o jakim mowa w punkcie 13 może zostać dokonany z zagranicznego rachunku bankowego. Bank Konsumenta może wówczas naliczyć dodatkowe opłaty. Mimo tego, Konsument nie jest zobowiązany do ponoszenia żadnych dodatkowych kosztów związanych z takim zwrotem. W sytuacji naliczenia przez Bank Konsumenta opłat za wykonanie przelewu z rachunku zagranicznego, prosimy o kontakt z Działem Obsługi Klienta lub pod numerem: **+48 800 702 881** oraz przygotowanie dokumentów potwierdzających naliczenie powyższych opłat przez Bank Konsumenta. W terminie 14 dni od otrzymania powyższych dokumentów zwrócimy Konsumentowi pobraną przez Bank Konsumenta opłatę za wykonanie przelewu z rachunku zagranicznego.

14.1 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 pod adresem: **contact.pl@massimodutti.com** , telefonicznie pod numerem **800 702 881**, lub korzystając z naszego formularza kontaktowego, o odstąpieniu od niniejszej Umowy w drodze oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub e-mailem). 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 zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- iii. Towarów 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.

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 **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 MASSIMO DUTTI w Polsce, przez nas albo za pośrednictwem autoryzowanych paczkomatów, Konsument musi ponieść bezpośrednie 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 MASSIMO DUTTI:

Konsument może zwrócić produkt w dowolnym sklepie MASSIMO DUTTI w Polsce. 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.

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

Zwroty za pośrednictwem kuriera:

W przypadku zwrotu produktu(ów) za pośrednictwem umówionego przez nas kuriera, należy skontaktować się z nami, korzystając z formularza internetowego lub telefonicznie pod numerem **800 702 881**, aby umówić się na odbiór produktu z domu Konsumenta. Jeżeli Konsument zakupił towary jako gość, to może wystąpić o zwrot za pośrednictwem Kuriera, dzwoniąc do nas pod numer **800 702 881**.

Zalecamy zwrot produktu w oryginalnym opakowaniu, co uchroni zwracany produkt przed zniszczeniem. Zalecamy także zwrot produktu z e-ticketem, przesłanym wraz z

Potwierdzeniem Wysyłki, zachowanym także na koncie Użytkownika na tym portalu i w aplikacji MASSIMO DUTTI. Użytkownik może przedstawić e-ticket w formie elektronicznej na telefonie bądź w formie wydruku. Jednakże, brak powyższych przy zwrocie nie ma wpływu na wykonywanie ustawowego prawa odstąpienia.

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 MASSIMO DUTTI.

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 MASSIMO DUTTI 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 14.2. poniżej).

14.2 Umowne prawo do odstąpienia od umowy

Poza prawem Konsumentów do odstąpienia od Umowy na mocy przepisów prawa, o którym mowa w Artykule 14.1, 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.

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

- i. Produktów dostosowanych do indywidualnych potrzeb Klienta;
- ii. Nagrań dźwiękowych lub wizualnych albo programów komputerowych dostarczanych w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- iii. Towarów 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.

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 MASSIMO DUTTI:

Użytkownik może zwrócić dowolny produkt w dowolnym sklepie MASSIMO DUTTI w Polsce. W takim przypadku należy udać się do sklepu i dostarczyć produkt.

Zwroty za pomocą autoryzowanych paczkomatów:

Użytkownik 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 Użytkownikowi 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 Użytkownik dokonał zakupu jako gość, może skorzystać z metody zwrotu za pośrednictwem autoryzowanych paczkomatów, poprzez kliknięcie w link otrzymany w mailu – Potwierdzeniu zamówienia. Po weryfikacji, Użytkownik 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.

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

Zwroty za pośrednictwem kuriera:

W przypadku zwrotu produktu(ów) za pośrednictwem umówionego przez nas kuriera, należy skontaktować się z nami, korzystając z formularza internetowego lub telefonicznie pod numerem **800 702 881**, aby umówić się na odbiór produktu z domu Użytkownika. Jeżeli Użytkownik zakupił towary jako gość, to może wystąpić o zwrot za pośrednictwem Kuriera, dzwoniąc do nas pod numer **800 702 881**.

Zwrot kart podarunkowych jest regulowany Warunkami Kart Podarunkowych.

Prosimy zwracać produkty w oryginalnych opakowaniach lub dołączając komplet takich opakowań i innych elementów, jeśli dotyczy, przesłanych wraz z produktami. Uprzejmie

prosimy o zwrot produktów w bezpiecznie zamkniętym pudełku. Prosimy zwracać produkty wraz z e-ticketem, przesłanym wraz z Potwierdzeniem Wysyłki, zachowanym także na koncie Użytkownika na tym portalu i w aplikacji MASSIMO DUTTI. Użytkownik może przedstawić e-ticket w formie elektronicznej na telefonie bądź w formie wydruku.

Proszę pamiętać, że przy wyborze wysyłki za pobraniem jako metody zwrotu produktów, mamy prawo obciążyć Użytkownika 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 MASSIMO DUTTI. 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 MASSIMO DUTTI 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 **800 702 881**.

14.3 Prawo do wycofania i zwrotu w przypadku zamówień z zagranicy

Jeśli Użytkownik zamówił produkty spoza Polski z innego kraju UE za pośrednictwem tej strony internetowej, to powyższe punkty 14.1 i 14.2. mają zastosowanie z zastrzeżeniem, że odbiór zamówienia przez kuriera zamówionego przez MASSIMO DUTTI może być wykonany wyłącznie z oryginalnego adresu dostawy na terenie Polski.

Jednocześnie informujemy, że w żadnych okolicznościach (z wyjątkiem punktu 15, do którego nie ma zastosowania niniejsza klauzula 14.3), nie jesteśmy zobowiązani do zapłaty kosztów wysyłki do miejsc przeznaczenia innych niż pierwotny adres dostawy, ani kosztów zwrotu z miejsc docelowych poza Polską.

15. PROCEDURA REKLAMACYJNA W PRZYPADKU NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ

Sprzedawane przez nas wyroby rzemieślnicze lub artystyczne często posiadają właściwości naturalnych surowców użytych do ich produkcji. Wybieramy tylko produkty najwyższej jakości, ale pewnych cechy są nie do uniknięcia. Cechy te, takie jak różnice w usłojeniu, fakturze,

sękach lub kolor mogą powodować niewielkie różnice w wykończeniu produktów. Jednocześnie potwierdzamy, że powyższe nie narusza ustawowych uprawnień Konsumenta z tytułu braku zgodności towaru z umową lub prawa do odstąpienia od umowy.

Sklep MASSIMO DUTTI zobowiązuje się dostarczyć produkt (towar) zgodny z umową sprzedaży. Produkt jest zgodny z umową, jeżeli w szczególności pozostają zgodne z nią następujące elementy:

1) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność, funkcjonalność,

2) przydatność do określonego celu, do którego jest potrzebny użytkownikowi, o czym użytkownik powiadomił sklep MASSIMO DUTTI najpóźniej w chwili zawarcia umowy i co MASSIMO DUTTI zaakceptował.

Ponadto produkt jest zgodny z umową, gdy:

3) nadaje się do celu, do którego zazwyczaj nadają się produkty tego typu, biorąc pod uwagę obowiązujące przepisy prawa, normy techniczne lub dobre praktyki

4) występuje w takiej ilości i ma takie właściwości (w tym trwałość i bezpieczeństwo), jakie są typowe dla produktu tego rodzaju i jakich można racjonalnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter produktu i nasze publiczne zapewnienia, w szczególności złożone w reklamie lub na etykiecie.

Sklep MASSIMO DUTTI nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności produktu z umową w zakresie pkt 3) i 4) powyżej, jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy sprzedaży Użytkownik został wyraźnie poinformowany, że określona cecha produktu odbiega od powyższych wymagań zgodności z umową oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak określonej właściwości produktu.

Jeżeli produkt (towar) nie jest zgodny z umową, możesz żądać naprawy lub wymiany.

Sklep MASSIMO DUTTI może dokonać wymiany, gdy żądasz naprawy, lub może dokonać naprawy gdy żądasz wymiany, jeżeli doprowadzenie produktu (towaru) do zgodności z umową w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów.

MASSIMO DUTTI naprawi lub wymieni produkt w możliwie najkrótszym czasie i poinformuje Konsumenta o przewidywanym czasie naprawy lub wymiany wraz z odpowiedzią na reklamację.

Koszt naprawy lub wymiany ponosi MASSIMO DUTTI, w tym odbiera produkt na swój koszt.

Jeżeli naprawa i wymiana są dla sklepu MASSIMO DUTTI niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów, MASSIMO DUTTI może odmówić doprowadzenia produktu do stanu zgodnego z umową.

W ramach uprawnień z tytułu braku zgodności produktu (towaru) z umową można złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny lub zwrocie towaru (odstąpić od umowy), gdy MASSIMO DUTTI:

- (1) odmówiła naprawy lub wymiany produktu,
- (2) nie doprowadziła produktu do stanu zgodnego z umową, tj. nie dokonała naprawy lub wymiany produktu,
- (3) pomimo naprawy lub wymiany nadal istnieje niezgodność produktu z umową,
- (4) niezgodność produktu z umową jest na tyle istotna, że uzasadnia zastosowanie obniżenia ceny lub zwrotu pieniędzy (odstąpienie od umowy) od razu, bez uprzedniego żądania naprawy lub wymiany produktu,
- (5) z oświadczenia MASSIMO DUTTI lub okoliczności wynika, że doprowadzenie produktu do stanu zgodnego z umową nie będzie możliwe w rozsądnym czasie ani bez nadmiernych niedogodności dla Państwa.

MASSIMO DUTTI odpowiada za brak zgodności produktu (towaru) z umową istniejący w chwili wydania towaru i ujawniony przed upływem 2 (dwóch) lat od tej chwili; roszczenie o doprowadzenie towaru do stanu zgodnego z umową ulega przedawnieniu z upływem 6 lat od ujawnienia braku zgodności (końcem terminu przedawnienia jest ostatni dzień roku kalendarzowego).

Jeżeli chcesz zgłosić reklamację produktu, prosimy o kontakt ze MASSIMO DUTTI przed odesłaniem go do nas. Reklamację można złożyć ustnie w sklepie stacjonarnym, telefonicznie pod numerem 800 702 881 , pisemnie wysyłając na adres ul. Chmielna 69 (38 piętro), 00-801 Warszawa, elektronicznie poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres contact.pl@massimodutti.com lub za pośrednictwem MASSIMO DUTTI APP. Niezależnie od sposobu złożenia reklamacji, MASSIMO DUTTI niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie poprzez skierowanie wiadomości na adres e-mail, w aplikacji MASSIMO DUTTI lub pisemnie.

W treści reklamacji należy wskazać dane Konsumenta, towar, którego dotyczy reklamacja, na czym polega brak zgodności towaru z umową, datę zakupu, datę zauważenia braku zgodności, przewidywany sposób realizacji uprawnienia konsumenta. Nie jest konieczne przedstawienie paragonu.

MASSIMO DUTTI ustosunkuje się do reklamacji w ciągu 14 dni od jej otrzymania.

W przypadku skorzystania z prawa do obniżenia ceny, MASSIMO DUTTI ma obowiązek zwrócić należność niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od daty otrzymania oświadczenia o obniżeniu ceny. Sklep MASSIMO DUTTI dokona zwrotu różnicy w cenie przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użyłeś przy zakupie produktu, chyba że wyraźnie zgodzisz się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się z żadnymi kosztami.

W przypadku zwrotu produktu (odstąpienia od umowy) jesteś zobowiązany do niezwłocznego zwrotu produktu za pośrednictwem kuriera lub paczkomatu. Koszt zwrotu ponosi sklep MASSIMO DUTTI.

MASSIMO DUTTI zwróci Konsumentowi cenę (wraz z kosztami dostawy i kosztami wysyłki do nas) niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni. Sklep MASSIMO DUTTI dokona zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użyłeś przy zakupie produktu, chyba że wyraźnie zgodzisz się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się z żadnymi kosztami.

Jeżeli cena za produkt niezgodny z umową nie została jeszcze przez Ciebie zapłacona, możesz wstrzymać się z jej zapłatą do czasu doprowadzenia produktu przez MASSIMO DUTTI do stanu zgodnego z umową.

Sklep MASSIMO DUTTI nie udziela gwarancji. Powyższe uprawnienia wynikają z ustawy z 25 maja 2014 r. o prawach konsumenta (art. 43c i następne).

16. WIRUSY, PIRACTWO I INNEGO RODZAJU ATAKI KOMPUTEROWE

Korzystanie z tego portalu 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 portalu jest zabronione.

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

17. POWIADOMIENIA

Przy zgłoszeniach wysyłanych do nas przez Użytkownika zaleca się przede wszystkim korzystać z naszego formularza kontaktowego, e-maila lub zwykłego listu.

18. CZĘŚCIOWE UNIEWAŻNIENIE

W razie uznania jednego z postanowień niniejszego Regulaminu lub zapisów Umowy za nieważne na podstawie niepodważalnej decyzji odpowiedniego organu władzy, pozostałe warunki pozostaną w mocy, a wspomniane stwierdzenie nieważności nie będzie ich dotyczyć.

19. NASZE PRAWO DO ZMIANY REGULAMINU

Użytkownik musi się stosować do Zasad ochrony danych i Regulaminu obowiązujących w czasie, gdy korzysta z tego portalu internetowego 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.

20. WŁAŚCIWOŚĆ SĄDOWA

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

21. UWAGI I SUGESTIE

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

Jeżeli, jako kupujący, Użytkownik uważa, że jego prawa zostały naruszone, może skierować swoją skargę do nas za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres contact.pl@massimodutti.com w celu poszukiwania pozasądowego rozstrzygnięcia sporu.

Jeżeli Użytkownik jest Konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności Konsument jest uprawniony do:

- zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy właściwym wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy;
- zwrócenia się do właściwego wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu;
- uzyskania bezpłatnej pomocy w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Konsumentem a Sprzedawcą, korzystając z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów, w szczególności takich jak Federacja Konsumentów lub Stowarzyszenie Konsumentów Polskich.

Szczegółowe informacje dotyczące pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń Konsument może uzyskać na stronach internetowych Inspekcji Handlowej oraz u właściwych miejscowo rzeczników konsumentów.

Każda reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko Konsumenta, opis zastrzeżeń i ich uzasadnienie oraz sprecyzowanie żądania. Reklamacje zostaną rozpatrzone niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania.

Ostatnia aktualizacja: .13.03.2026

Formularz rezygnacji można ściągnąć pod następującym linkiem: [dokument PDF](#).

ZAŁĄCZNIK

Wzór formularza odstąpienia od umowy

(niniejszy formularz należy wypełnić i przedstawić wyłącznie w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Do Fashion Retail S.A., działającej w imieniu i na rzecz Massimo Dutti Polska sp. z o.o., na następujący adres „Panattoni Park Poznań West Gate II, ul. Sowia 31, 62-080 Tarnowo Podgórne”, lub e-mailowo na adres contact.pl@massimodutti.com:

Niniejszym zawiadamiam, że odstępuję od umowy sprzedaży następujących towarów:

Zamówione dnia/otrzymane dnia (*)

Imię i nazwisko konsumenta

Adres konsumenta

Firma**

NIP**

Podpis konsumenta (wyłącznie w przypadku, gdy formularz doręczany jest w formie papierowej)

Data

(*) Niepotrzebne usunąć

(**) Skreślić, jeżeli formularza nie wypełnia osoba fizyczna, która zawarła umowę sprzedaży bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego.

ZAŁĄCZNIK 2

REGULAMIN KORZYSTANIA Z APLIKACJI „MASSIMO DUTTI”

Regulamin („Regulamin”) reguluje dostęp do usług i funkcji aplikacji **MASSIMO DUTTI** (zgodnie z definicją poniżej) oraz korzystanie z nich. Regulamin stanowi uzupełnienie i pozostaje bez uszczerbku dla Warunków Zakupu podanych na: www.massimodutti.com/pl

Funkcje dostępne w Aplikacji obejmują: (i) zakup towarów za pośrednictwem Aplikacji **MASSIMO DUTTI**, który jest uważany za zakup dokonany w Sklepie Internetowym, a zatem podlega Warunkom Zakupu podanym na: www.massimodutti.com/pl ; (ii) zarządzanie dokumentami (w tym fakturami VAT) za zakupy dokonane w sklepach internetowych MASSIMO DUTTI („Sklep Internetowy”) oraz (iii) otrzymywania elektronicznego potwierdzenia zakupu po okazaniu w Sklepach Fizycznych MASSIMO DUTTI unikalnego kodu QR przeznaczonego do takich celów. Zarówno Sklep Fizyczny, jak i Sklepy Internetowe są w Polsce obsługiwane przez firmę Massimo Dutti Polska sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, ul. Chmielna 69, 00-801, REGON 141181759, KRS 295497.

1. OGÓLNY OPIS USŁUGI

1.1 Zakup towarów na www.massimodutti.com/pl za pośrednictwem APLIKACJI MASSIMO DUTTI

Klienci mogą kupować towary na www.massimodutti.com/pl za pośrednictwem aplikacji MASSIMO DUTTI. Zakupy dokonane za pomocą Aplikacji są uważane za zakupy dokonane w Sklepie Internetowym i jako takie podlegają Warunkom Zakupu podanym na: www.massimodutti.com/pl , które można znaleźć [tutaj](#) oraz niniejszemu Regulaminowi, które należy zaakceptować przy zakupie dowolnego towaru.

1.2 Zarządzanie paragonami za zakupy dokonane w Sklepie Internetowym

Dokumenty (w tym faktury VAT) dotyczące zakupów dokonanych w Sklepie internetowym MASSIMO DUTTI będą przechowywane w Aplikacji, w sekcji „Moje zakupy”.

1.3 Uzyskiwanie elektronicznego potwierdzenia zakupu

Dokonując zakupu w sklepach stacjonarnych, kupujący może poprosić o elektroniczne potwierdzenie zakupu. W tym celu należy przedstawić kod QR wyświetlany w Aplikacji, który służy do automatycznego przesłania elektronicznego potwierdzenia zakupu do Aplikacji.

Elektroniczne potwierdzenie zakupu umożliwia wymianę lub zwrot towarów w sklepach stacjonarnych zgodnie z obowiązującym Regulaminem, polityką handlową MASSIMO DUTTI oraz, w każdym przypadku, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

W każdym przypadku elektroniczne potwierdzenie zakupu opisane wyżej stanowi niefiskalne potwierdzenie zakupu przesłane drogą elektroniczną. Nie jest to elektroniczny paragon fiskalny w rozumieniu art. 111 ust. 3a pkt 1 lit b ustawy z dnia 11 marca 2014r. o podatku od towarów i usług oraz § 2 pkt 1-3 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 29 kwietnia 2019r.

w sprawie kas rejestrujących gdyż nie spełnia zapisanych tam wymogów i jako taki nie może być wykorzystany jako paragon fiskalny w żadnym innym celu poza dokonaniem zwrotu lub reklamacji w sklepach stacjonarnych Massimo Dutti Polska sp. z o.o. Właściwy paragon fiskalny został wydany zgodnie z przepisami prawa w formie papierowej w momencie dokonania zakupu w sklepie stacjonarnym.

Jeśli użytkownik zdecyduje się na wyrejestrowanie z aplikacji, podczas procesu wyrejestrowywania może zażądać, aby wszystkie potwierdzenia zakupu przechowywane w Aplikacji zostały wysłane pocztą elektroniczną na podany przez niego adres e-mail.

2. DOSTĘPNOŚĆ USŁUG OFEROWANYCH ZA POŚREDNICTWEM APLIKACJI

Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa zastrzegamy sobie prawo do zmiany, zawieszenia lub usunięcia, w dowolnym momencie, według własnego uznania i bez uprzedzenia, ogólnie lub w szczególnych przypadkach, dla jednego lub więcej użytkowników, niektórych lub wszystkich funkcji aplikacji MASSIMO DUTTI, a także ich modyfikacji, zawieszenia lub usunięcia, na tych samych warunkach, dostępności do wszystkich lub części Usług.

3. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Z wyjątkiem przypadków, w których wyłączenie odpowiedzialności jest prawnie ograniczone, nie ponosimy odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody, które użytkownik może ponieść w wyniku korzystania z aplikacji MASSIMO DUTTI oraz jej funkcji. Użytkownik zgadza się korzystać z Aplikacji MASSIMO DUTTI wyłącznie w celach, do których jest przeznaczona, a zatem nie będzie z niej korzystał w sposób niewłaściwy ani oszukańczy, a także będzie ponosić odpowiedzialność wobec Spółki i/lub osób trzecich za wszelkie szkody, które mogą wynikać z niewłaściwego korzystania z Aplikacji MASSIMO DUTTI.

Użytkownik ponosi odpowiedzialność w następujących przypadkach:

- a) gdy jego/jej sprzęt lub terminale wykorzystywane w związku z Aplikacją, kartami SIM, adresami e-mail i/lub hasłami są używane przez osobę trzecią upoważnioną przez użytkownika bez naszej wiedzy;
- b) gdy wystąpią błędy lub usterki podczas korzystania z funkcji Aplikacji w wyniku wad sprzętu, oprogramowania, urządzeń lub terminali lub braku niezbędnych środków bezpieczeństwa zainstalowanych na urządzeniu, na którym użytkownik korzysta z Aplikacji.

4. WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA, WŁASNOŚĆ PRZEMYSŁOWA I INNE PRAWA ZWIĄZANE Z APLIKACJĄ.

Wszelkie elementy, które stanowią część lub są zawarte w Aplikacji, są własnością lub znajdują się pod kontrolą Spółki lub osób trzecich, które zezwoliły na ich użycie. Wszystkie powyższe elementy będą dalej zwane „Własnością”.

Użytkownicy zgadzają się nie usuwać, kasować, zmieniać, manipulować ani w żaden inny sposób ingerować w:

- uwagi, legendy, znaki lub symbole, które Spółka lub posiadacze praw włączają do swojej własności intelektualnej lub przemysłowej (np. prawa autorskie, ©, ® i ™ itp.).
- zabezpieczenia lub identyfikację urządzeń technicznych, które może zawierać Własność (np. znaki wodne, odciski palców itp.). Użytkownicy przyjmują do wiadomości, że zgodnie z

niniejszym Regulaminem Spółka nie ceduje ani nie przenosi żadnych praw do swojej Własności ani do żadnych własności osób trzecich.

Spółka upoważnia użytkowników wyłącznie do dostępu i korzystania z Własności zgodnie z niniejszym Regulaminem.

Użytkownicy nie są upoważnieni do kopiowania, rozpowszechniania (w tym pocztą elektroniczną ani w Internecie), transmitowania, komunikowania, poprawiania, zmieniania, przekształcania, cedowania lub angażowania się w jakikolwiek inny sposób w działania, które wiążą się z komercyjnym wykorzystaniem Własności, w całości ani w części, bez wyraźnej pisemnej zgody posiadacza praw do eksploatacji.

Dostęp do Własności i korzystanie z niej będzie zawsze i we wszystkich przypadkach przyznane wyłącznie do celów osobistych i niekomercyjnych.

Spółka zastrzega sobie wszelkie prawa do Własności, której jest właścicielem, w tym między innymi wszelkie prawa własności intelektualnej i przemysłowej, które posiada w stosunku do Własności.

Spółka nie udziela użytkownikom żadnych licencji ani zezwoleń na korzystanie z Własności, którą posiada, innych niż wyraźnie określone w tym punkcie. Spółka zastrzega sobie prawo do wypowiedzenia lub zmiany w dowolnym momencie i z dowolnego powodu wszelkich licencji udzielonych na podstawie niniejszego Regulaminu.

Niezależnie od powyższego, Spółka może podjąć kroki prawne przeciwko jakiegokolwiek innemu wykorzystaniu przez użytkowników, które:

- nie spełnia warunków określonych w tym dokumencie;
- narusza lub łamie prawa własności intelektualnej i przemysłowej lub inne równoważne prawa Spółki lub jakiegokolwiek innego posiadacza praw będących stroną trzecią lub narusza jakiegokolwiek inne obowiązujące przepisy prawa.