

Warunki sprzedaży i dostawy

Warunki sprzedaży i dostawy dla zakupów dokonanych na <https://pl.ecco.com> (dalej „Strona internetowa”).

1 Wstęp

- 1.1. Strona internetowa jest własnością **ECCO (Poland) sp. z o.o.**, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000405905, z siedzibą przy ul. Żwirki i Wigury 16B 02-092 Warszawa, Polska (dalej „ECCO”, „my”, „nas” i „nasz”) i jest przez nią obsługiwana. Numer VAT firmy ECCO to PL7010324245.
- 1.2. Niniejsze Warunki sprzedaży i dostawy mają zastosowanie do zakupu i dostawy towarów sprzedawanych na Stronie internetowej z dostawą na terenie Polski. Jeśli użytkownik chce zakupić nasze produkty i zlecić ich dostawę do innego kraju, powinien przejść do strony internetowej ECCO dla danego kraju (wybierając ten kraj z menu rozwijanego dostępnego na Stronie internetowej).

2 Zamawianie i zakup produktów

2.1 Produkty

- 2.1.1 Produkty sprzedawane przez nas online są wyświetlane na tej Stronie internetowej i obejmują między innymi obuwie, torby i produkty do pielęgnacji obuwia.

2.2 Zakup

- 2.2.1 Składając zamówienie i klikając przycisk „Zamawiam i płacę”, użytkownik oferuje zakup produktu na podstawie niniejszych Warunków sprzedaży i dostawy.
- 2.2.2 Aby złożyć u nas zamówienie, użytkownik być: (i) mieć ukończonych 18 lat; oraz (ii) posiadać ważną kartę kredytową lub debetową lub konto bankowe, zgodnie z pkt 2.5.
- 2.2.3 Składając zamówienie, użytkownik potwierdza, że: (i) wszystkie dane podane przez użytkownika są prawdziwe i dokładne, (ii) użytkownik jest autoryzowanym użytkownikiem karty kredytowej, karty debetowej lub innej metody płatności użytej do złożenia zamówienia; oraz (iii) istnieją wystarczające środki na pokrycie całkowitego kosztu zakupu i kosztów dostawy, jeśli ma zastosowanie).

2.3 Potwierdzenie zamówienia

- 2.3.1 Po złożeniu zamówienia użytkownik otrzyma wiadomość e-mail z potwierdzeniem otrzymania zamówienia. **Ta wiadomość e-mail będzie jedynie potwierdzeniem otrzymania oferty zakupu produktu i nie będzie stanowić przyjęcia zamówienia.**
- 2.3.2 Umowa sprzedaży towarów między nami nie zostanie zawarta, dopóki zamówienie nie będzie gotowe do wysyłki, w którym to momencie wyślemy użytkownikowi wiadomość e-mail z potwierdzeniem zamówienia, a także fakturę i informacje o

wysyłce. W związku z tym umowa zostaje zawarta w momencie wysłania przez nas wiadomości e-mail i/lub wiadomości tekstowej z potwierdzeniem zamówienia.

- 2.3.3 Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że wszelkie informacje dotyczące zamówienia, w tym potwierdzenie zamówienia, faktura, informacje o dostawie itp. są wysyłane pocztą elektroniczną.

2.4 **Cena i dostępność**

- 2.4.1 Wszystkie ceny produktów dostępnych na Stronie internetowej podawane są w PLN i zawierają podatek VAT. W przypadku niektórych zamówień użytkownik może być zobowiązany do uiszczenia dodatkowej opłaty za dostawę, a wysokość takiej opłaty zostanie podana przed złożeniem zamówienia.

- 2.4.2 Wszystkie zamówienia są uzależnione od dostępności i potwierdzenia, ponieważ w rzadkich przypadkach może się zdarzyć, że realizacja zamówienia nie będzie możliwa (na przykład złożono dwa zamówienia na dokładnie ten sam produkt, a tylko jeden jest dostępny).

- 2.4.3 Zastrzegamy sobie prawo do anulowania zamówienia w dowolnym momencie przed jego przyjęciem przez firmę ECCO, jeśli dostarczenie zamówionego produktu nie jest możliwe, a firma ECCO ma uzasadniony, ważny powód anulowania zamówienia. Użytkownik zostanie poinformowany o zaistnieniu takiej sytuacji, a wszelkie płatności lub rezerwacje dokonane przy użyciu karty płatniczej lub innego środka płatności zostaną zwrócone lub anulowane.

- 2.4.4 Od czasu do czasu możemy oferować produkty, które są limitowane (tj. takie produkty nie będą dostępne na stałe lub przez długi czas). Oznacza to, że w przypadku chęci wymiany lub złożenia ważnej reklamacji dotyczącej takich produktów, nie zawsze będzie możliwe dostarczenie identycznego produktu zastępczego, w którym to przypadku zwrócimy użytkownikowi koszt zakupu (oraz koszt dostawy po stawce podstawowej w momencie zamówienia) lub usuniemy wady produktu. Szczegółowe informacje na temat naszej odpowiedzialności za produkt znajdują się w punkcie 6. poniżej.

2.5 **Płatność**

- 2.5.1 Informacje o wybranej metodzie płatności muszą zostać nam przekazane podczas składania zamówienia na Stronie internetowej.

- 2.5.2 Po otrzymaniu zamówienia przeprowadzamy standardową kontrolę preautoryzacji w przypadku kart kredytowych lub debetowych, a w przypadku przelewów bankowych przeprowadzamy kontrolę. Robimy to, aby zapewnić wystarczającą ilość środków do realizacji transakcji. Produkty nie zostaną wysłane przed zakończeniem kontroli preautoryzacji lub kontroli. Karta zostanie obciążona po zaakceptowaniu zamówienia i wysłaniu produktów. W przypadku przelewu bankowego konto zostanie obciążone natychmiast po złożeniu zamówienia.

- 2.5.3 Akceptujemy następujące karty: Visa, Visa Electron, Mastercard kredytowa i Mastercard debetowa, a także P24, Blik i PayPal.

- 2.5.4 W przypadku płatności kartą kredytową lub debetową pełna kwota jest rezerwowana przez nas na koncie użytkownika, a płatność jest pobierana z karty użytkownika dopiero w momencie wysyłki produktów.
- 2.5.5 Połączenie użytkownika jest u nas zawsze bezpieczne i szyfrowane 256-bitowym szyfrem.
- 2.5.6 Sklep internetowy ECCO korzysta z kart 3D Secure Visa i Mastercard.
- 2.5.7 Ze względów bezpieczeństwa nie przechowujemy żadnych informacji o płatnościach w naszej bazie danych.

2.6 Kody rabatowe

- 2.6.1 Od czasu do czasu możemy oferować promocyjne kody rabatowe, które mogą mieć zastosowanie w odniesieniu do wszelkich lub niektórych określonych zakupów dokonanych za pośrednictwem Strony internetowej.
- 2.6.2 Warunki regulujące potencjalne wykorzystanie kodu rabatowego zostaną określone w czasie trwania kampanii.

3 Dostawa

- 3.1 Staramy się wysłać i dostarczać zamówione towary tak szybko, jak to możliwe. Czas wysyłki może się jednak różnić w zależności od dostępności, a wszelkie gwarancje lub oświadczenia dotyczące czasu dostawy podlegają opóźnieniom wynikającym z opóźnień pocztowych lub zdarzeń pozostających poza naszą kontrolą. Dostarczamy bezpłatnie na terenie Polski.
- 3.2 Wszystkie produkty zakupione na Stronie internetowej są dostarczane na podstawie umowy dostawy. Dostawcą usług w ramach umowy wysyłkowej jest UPS. W związku z tym ryzyko utraty i tytuł własności takich zakupionych produktów przechodzi na użytkownika z chwilą ich dostarczenia na adres podany przez użytkownika. Dostawa zostanie zrealizowana w ciągu 1-3 dni roboczych od przyjęcia zamówienia przez ECCO. Czas potrzebny na dostarczenie zamówionych towarów obejmuje czas niezbędny do przygotowania zamówionych towarów do wysyłki oraz czas potrzebny na dostarczenie towarów przez usługodawcę.

4 „Kliknij i odbierz” oraz „Kliknij i zarezerwuj”

- 4.1 Użytkownik może zarezerwować produkt w jednym z naszych sklepów fizycznych, korzystając z opcji „Kliknij i zarezerwuj” na Stronie internetowej, gdy opcja ta jest widoczna w danym kraju. Możliwe jest również skorzystanie z opcji „Kliknij i odbierz”, w którym to przypadku użytkownik składa ofertę zakupu produktu online, a jedyną różnicą między „Kliknij i odbierz” a procedurą sprzedaży online jest to, że w przypadku „Kliknij i odbierz” użytkownik odbiera zakup w wyznaczonym sklepie.
- 4.2 Po zarezerwowaniu produktu za pomocą opcji „Kliknij i zarezerwuj” lub zaoferowaniu zakupu produktu za pomocą opcji „Kliknij i odbierz”, użytkownik otrzyma wiadomość e-mail z potwierdzeniem otrzymania rezerwacji. **Ta wiadomość e-mail będzie jedynie potwierdzeniem, że otrzymaliśmy prośbę o rezerwację produktu lub ofertę zakupu i**

nie będzie stanowić akceptacji rezerwacji/zamówienia ani potwierdzenia, że zamówiony produkt znajduje się w magazynie w wybranym sklepie fizycznym.

- 4.3 Gdy zarezerwowane lub oferowane do zakupu produkty będą gotowe do odbioru w sklepie, wyślemy wiadomość e-mail z informacją, że zarezerwowany lub zakupiony produkt jest gotowy do odbioru w sklepie. Produkt zostanie zarezerwowany na 7 dni od daty wystania wiadomości e-mail, o której mowa w niniejszym punkcie 4.3.
- 4.4 Należy pamiętać, że w przypadku rezerwacji faktyczna cena do zapłaty jest ceną obowiązującą w rzeczywistym czasie odbioru. Aby skorzystać ze zniżki dostępnej w momencie dokonywania rezerwacji, uprzejmie prosimy o odbiór zamówienia w okresie trwania kampanii lub sfinalizowanie transakcji online poprzez złożenie zamówienia z natychmiastową płatnością.

5 Anulowanie i zwroty

- 5.1 Użytkownik może anulować zamówienie do momentu wysyłki, kontaktując się z naszym Działem obsługi klienta (zob. dane kontaktowe poniżej w punkcie 10). Jeśli dokonaliśmy płatności, pełna kwota zostanie zwrócona użytkownikowi za pośrednictwem pierwotnej metody płatności.
- 5.2 Chcemy, aby użytkownik, robiąc u nas zakupy, był w pełni usatysfakcjonowany. Jeśli użytkownik nie jest zadowolony z zakupu dokonanego na Stronie internetowej, może zwrócić zamówione towary w celu uzyskania zwrotu ceny zakupu bez podawania przyczyny i ponoszenia jakichkolwiek kosztów. Akceptujemy wyłącznie zwroty produktów zakupionych za pośrednictwem Strony internetowej. Wszystkie zakupy dokonane za pośrednictwem innego punktu sprzedaży ECCO muszą zostać zwrócone do pierwotnego miejsca zakupu.
- 5.3 Wszelkie zwroty dokonane na podstawie niniejszych Warunków sprzedaży i dostawy będą zwrotem ceny zapłaconej za produkt oraz (jeśli produkt został dostarczony do użytkownika) kosztów dostawy według stawki podstawowej w momencie składania zamówienia.
- 5.4 Można zwrócić nam produkt w ciągu 30 dni, wysyłając go na adres:
- ECCO (Poland) Sp. z o.o., ul.
Sokołowska 24
05-806 Sokołów
Polska
- 5.5 Termin 30 dni liczony jest od daty pomyślnego dostarczenia zamówionych towarów.
- 5.6 Żądanie zwrotu towaru może zostać przesłane do nas w dowolnej formie i za pomocą dowolnych środków korespondencji. Użytkownik może również skorzystać ze wzoru formularza zwrotu załączonego do niniejszych Warunków sprzedaży i dostawy, a my potwierdzimy otrzymanie każdego formularza zwrotu. Towar należy odesłać w ciągu 14 dni liczonych od daty żądania zwrotu towaru.
- 5.7 Zwrócimy koszt zakupu zwróconych towarów oraz (jeśli produkt został dostarczony do użytkownika) koszt dostawy według stawki podstawowej w momencie

zamówienia na pierwotną formę płatności w ciągu 14 dni od daty: (i) otrzymania zwróconych towarów lub (ii) otrzymania od użytkownika dowodu wysłania towarów, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej. Użytkownik zostanie powiadomiony e-mailem o dokonaniu zwrotu.

- 5.8 Aby przyspieszyć zwrot produktu i zwrot kosztu zakupu, można skorzystać z naszej procedury zwrotu:

Najłatwiejszy sposób zwrotu towaru:

Krok 1: Ponownie zapakuj swoje przedmioty do oryginalnego pudełka po butach lub innego oryginalnego opakowania bez żadnych etykiet pocztowych.

Krok 2: Zaloguj się do naszego portalu zwrotów. Potrzebny będzie numer zamówienia i adres e-mail. Numer zamówienia można znaleźć w wiadomości e-mail z potwierdzeniem zamówienia.

Krok 3: Pobierz etykietę zwrotną z kodem QR na swój telefon. Etykietę można również znaleźć w wiadomości e-mail z potwierdzeniem zwrotu, którą otrzymasz po rozpatrzeniu zwrotu w portalu.

Krok 4: Zanieś paczkę do najbliższego punktu odbioru. Kod QR musi być gotowy do zeskanowania. Zeskanuj kod QR lub wprowadź 10-cyfrowy kod zwrotu i umieść paczkę w schowku. Najbliższy punkt odbioru można znaleźć pod adresem: <https://inpost.pl/znajdz-paczkomat>

5.9 Zwroty zajmują pewien czas

- 5.9.1 Otrzymanie zwrotu do naszego magazynu może zająć około 5 dni. Zdecydowanie zachęcamy do korzystania z naszej opłaconej z góry etykiety zwrotnej i zachowania pokwitowania jako dowodu nadania.
- 5.9.2 Instytucja bankowa może potrzebować dodatkowych dni na zwrot środków na konto użytkownika po otrzymaniu od nas płatności.
- 5.9.3 Należy pamiętać, że jeśli użytkownik nie skorzysta z dostarczonej opłaconej z góry etykiety zwrotnej, ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie towarów do momentu ich dotarcia do nas na wskazany adres zwrotny.
- 5.9.4 Jeśli użytkownik nie skorzysta z dostarczonej opłaconej z góry etykiety zwrotnej w celu zwrotu towarów, jest zobowiązany do pokrycia bezpośrednich kosztów zwrotu towarów. Jesteśmy odpowiedzialni za koszty wysyłki zwrotnej, jeśli wystaliśmy do użytkownika niewłaściwe lub wadliwe towary.
- 5.9.5 Zwracane towary powinny być wykorzystywane wyłącznie w celu zweryfikowania ich charakteru, cech i funkcjonalności. Produkty można przymierzać, ale należy obchodzić się z nimi tak, jak w sklepie. W przypadku zwrotu przedmiotu, który został wykorzystany w stopniu większym niż dozwolony w niniejszym punkcie 5.9.5., możemy nie zwrócić użytkownikowi kosztów.

- 5.9.6 W przypadku otrzymania wadliwego lub nieprawidłowego produktu lub uszkodzonej paczki z brakującymi elementami, prosimy o dostarczenie dowodu fotograficznego. Prosimy o przesłanie zdjęcia do naszego zespołu obsługi klienta, abyśmy mogli dokładniej zbadać sprawę (zob. dane kontaktowe poniżej w punkcie 10).
- 5.9.7 Dokonamy zwrotu płatności zgodnie z instrukcjami zawartymi w formularzu zwrotu. Możemy dokonać zwrotu tylko na tę samą kartę, która została użyta do pierwotnego zakupu. Nie posiadamy tytułu prawnego do zwracanych produktów, dopóki przedmiot nie dotrze na wskazany adres zwrotny. Do poszczególnych produktów i linii produktów mogą mieć zastosowanie alternatywne zasady dotyczące zwrotów, o których użytkownik zostanie poinformowany przed zakupem jakiegokolwiek produktu podlegającego takim zasadom.
- 5.9.8 W przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących procesu zwrotów prosimy o kontakt z Działem obsługi klienta (dane kontaktowe znajdują się poniżej w punkcie 10).

6 Gwarancja produktu i ro rozpatrzenie reklamacji

- 6.1 Jesteśmy zobowiązani do dostarczenia zamówionych towarów wolnych od wad i zgodnych z niniejszymi Warunkami sprzedaży i dostawy.
- 6.2 Jeśli zamówione towary są wadliwe, użytkownik ma prawo:
- (a) zażądać częściowego lub całkowitego zwrotu kosztów (w przypadku podjęcia decyzji o odstąpieniu od umowy);
 - (b) zażądać wymiany wadliwego produktu na produkt wolny od wad; lub
 - (c) zażądać od nas usunięcia wad.
- 6.3 Z zastrzeżeniem punktów 6.4 i 6.5, użytkownik nie ma prawa żądać częściowego zwrotu pieniędzy ani odstąpić od umowy, jeżeli niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności wymienimy wadliwy produkt na wolny od wad lub niezwłocznie usuniemy wadę, na żądanie użytkownika lub za jego zgodą.
- 6.4 Punkt 6.3. nie ma zastosowania w przypadku, gdy wada produktu jest na tyle istotna, że uzasadnia częściowy zwrot kosztów albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego żądania wymiany wadliwego produktu na wolny od wad albo usunięcia wady.
- 6.5 Punkt 6.3 nie ma zastosowania również w przypadku, gdy produkt został już wymieniony lub naprawiony przez nas lub nie wywiązaliśmy się z obowiązku wymiany produktu na pozbawiony wad lub usunięcia wady na żądanie użytkownika.
- 6.6 Jeżeli usunięcie wady i doprowadzenie produktu do stanu zgodnego z umową jest niemożliwe lub wiąże się z niewspółmiernie wysokimi kosztami w porównaniu z zapewnieniem wymiany, możemy wymienić wadliwy produkt na produkt wolny od wad niezależnie od żądania użytkownika w tym zakresie.
- 6.7 W przypadku reklamacji dotyczących otrzymanych produktów prosimy o kontakt z naszym Działem obsługi klienta (zob. dane kontaktowe poniżej w punkcie 10), który

poinformuje, jak postępować i jakich informacji potrzebujemy, aby rozpatrzyć reklamację.

- 6.8 Potwierdzimy otrzymanie reklamacji i odpowiemy na nią w ciągu 14 dni.
- 6.9 Jesteśmy odpowiedzialni za wady produktu, jeśli zostaną one wykryte w ciągu dwóch lat od daty dostarczenia produktu na adres użytkownika.

7 Dane osobowe/Polityka prywatności

- 7.1 Prosimy o zapoznanie się z naszą Polityką prywatności (dostępną tutaj: <https://pl.ecco.com/pl-PL/CustomerCare/Privacy-Policy>) aby uzyskać szczegółowe informacje o tym, jakie informacje gromadzimy i przetwarzamy na temat użytkownika podczas obsługi jego zamówień oraz o jego prawach jako osoby, której dane dotyczą.

8 Prawo właściwe i właściwość miejscowa

- 8.1 Niniejsze Warunki sprzedaży i dostawy podlegają prawu polskiemu i będą interpretowane zgodnie z nim, bez stosowania przepisów kolizyjnych. Drukowana wersja niniejszych Warunków sprzedaży i dostawy będzie dopuszczalna w postępowaniach sądowych i administracyjnych opartych lub związanych z niniejszymi Warunkami sprzedaży i dostawy w takim samym zakresie i na takich samych warunkach, jak inne dokumenty biznesowe i zapisy pierwotnie wygenerowane i przechowywane w formie drukowanej.
- 8.2 Wszelkie spory lub roszczenia wynikające z lub związane z niniejszymi Warunkami sprzedaży i dostawy lub zakupem jakichkolwiek produktów ze Strony internetowej będą rozstrzygane przez właściwe sądy w Polsce.

9 Alternatywne metody rozwiązywania sporów

- 9.1 Korzystanie z alternatywnych metod rozwiązywania sporów jest dobrowolne. Poniższe postanowienia mają jedynie charakter informacyjny i nie stanowią żadnego zobowiązania ani dla użytkownika, ani dla ECCO.
- 9.2 Jeśli nie znajdziemy satysfakcjonującego rozwiązania, użytkownik może złożyć skargę do Europejskiego Centrum Konsumenckiego w Polsce: <https://konsument.gov.pl/skarga-do-eck/>. Użytkownik może również skorzystać z internetowego systemu rozstrzygania sporów Komisji Europejskiej, aby zarejestrować swoją skargę: <http://ec.europa.eu/odr>. Portal ten może mieć znaczenie w przypadku zamieszkania w innym kraju UE. Wypełniając reklamację, prosimy o podanie naszego adresu e-mail obslugaklienta@eu.ecco.com.
- 9.3 Jako konsument użytkownik ma również prawo do pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich. Szczegóły dotyczące metod i dostępu do pozasądowych form rozwiązywania sporów można znaleźć na stronie: <https://polubowne.uokik.gov.pl/pytania-i-odpowiedzi,6,pl.html>

10 Dane kontaktowe

10.1 Dane kontaktowe obsługi klienta:

Numer telefonu: +48 22 153 05 36

E-mail: obslugaklienta@eu.ecco.com

Adres: ECCO Europe Service Center sp. z o.o., Żwirki i Wigury 16B, 02 - 092 Warszawa, Polska, do wiadomości: Obsługa klienta

11. Formularz zwrotu

(Wypełnij i odeślij ten formularz tylko wtedy, gdy chcesz odstąpić od umowy)

To ECCO (Poland) Sp. z o.o., ul. Sokołowska 24, 05-806 Sokołów, Polska:

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

zamówionych w dniu (*) / otrzymanych w dniu (*);

- imię i nazwisko konsumenta/-ów;

- adres konsumenta/-ów;

- podpis konsumenta/-ów;

data

(*) wypełnić odpowiednio

Ostatnia aktualizacja: 12/2024