



**REGULAMIN DOTYCZĄCY ZASAD WYMIANY I ZWROTU TOWARU
OBOWIĄZUJĄCY W SKLEPACH „ESOTIQ”
OD DNIA 01.02.2018 ROKU**

§ 1

1. Niniejszy regulamin (dalej „Regulamin”) określa, wiążące każdego Konsumenta, zasady sprzedaży i zwrotu Towaru w Salonach „ESOTIQ”.
2. Sprzedaż objęta niniejszym Regulaminem (tj. sprzedaż z możliwością zwrotu) przeprowadzana będzie od dnia 01.02.2018 roku do dnia podania do publicznej wiadomości (zgodnie z §11) informacji o odwołaniu poniższych zasad sprzedaży i zwrotu.

§ 2

Użyte w niniejszym Regulaminie zwroty oznaczają:

1. **Sprzedający** – ESOTIQ&Henderson S.A. z siedzibą w Gdańsku, ul. Szybowcowa 8a, 80-298 Gdańsk, wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000370553, kapitał zakładowy 223 350,00 zł, NIP 5833117220;
2. **Regulamin** – niniejszy Regulamin określający zasady dokonywania wymian i zwrotów towarów zakupionych w sieci salonów ESOTIQ prowadzonych na terytorium Polski przez Sprzedającego;
3. **Sprzedaż objęta niniejszym Regulaminem** – każda umowa sprzedaży (z zastrzeżeniem §5 Regulaminu) zawierana z udziałem konsumenta, na mocy której Konsument nabywa Towar w Salonie ESOTIQ;
4. **Towar** – odzież, bielizna oraz inne towary tworzące lub uzupełniających style i trendy w modzie marki ESOTIQ, będące w aktualnej ofercie konkretnego Salonu ESOTIQ;
5. **Salon ESOTIQ** - znajdujący się na terenie Polski salon, w którym sprzedawany jest Towar;
6. **Konsument** - pełnoletnia osoba fizyczna (lub osoba fizyczna, która ukończyła lat 13 (trzydzieści) legitymująca się zgodą rodziców lub opiekunów chyba, że zgoda taka w świetle obowiązujących przepisów nie jest konieczna), która akceptuje niniejszy Regulamin oraz określone w nim zasady Sprzedaży objętej niniejszym Regulaminem a także jest osobą kupującą Towar jako konsument w rozumieniu powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

§3

1. Sprzedaż objęta niniejszym Regulaminem odbywać się będzie w Salonach ESOTIQ znajdujących się na terenie Polski, w godzinach ich otwarcia.
2. Przyjmowanie wymian i zwrotów produktów niewadliwych i zgodnych z umową jest dodatkowym uprawnieniem przyznanym Konsumentom w Salonach ESOTIQ przez Sprzedającego. Konsument, decydując się na dokonanie wymiany lub zwrotu zakupionego, niewadliwego i zgodnego z umową towaru, powinien zapoznać się z niniejszym Regulaminem oraz przestrzegać ustalonych przez sprzedającego warunków.
3. Sprzedający ma prawo odmówić dokonania wymiany lub zwrotu jeśli Konsument nie dochował warunków zwrotu lub wymiany określonych przez Sprzedającego.
4. Postanowienia niniejszego Regulaminu w żaden sposób nie ograniczają praw przysługujących Konsumentom z mocy powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym prawa do reklamacji towaru niezgodnego z umową.
5. Ogólne zasady wymian i zwrotów dotyczą Towarów zakupionych w pełnych cenach (bez obniżek) oraz Towarów zakupionych w promocyjnych cenach. Jednakże w przypadku Towarów zakupionych w promocyjnych cenach Sprzedający może w regulaminie danej promocji zastrzec brak możliwości wymiany lub zwrotu Towaru.
6. Dla każdej promocji Sprzedający może ustanowić osobny regulamin wymiany i zwrotów Towarów, a nawet wyłączyć możliwość wymiany i zwrotu zakupionych Towarów.

7. Regulamin nie dotyczy wymian i zwrotów towarów zakupionych w sklepie internetowym [ESOTIQ.com](https://www.esotiq.com) Dla sprzedaży internetowej obowiązuje oddzielny Regulamin dostępny na stronie internetowej <https://www.esotiq.com/regulamin>

§4

Sprzedaż i zwrot objęte niniejszym Regulaminem opierają się o następujące zasady:

1. Konsument ma prawo a nie obowiązek skorzystać z zasad sprzedaży i zwrotu objętych niniejszym Regulaminem a także ze wszystkich praw jakie przysługują mu na mocy niniejszego Regulaminu.
2. Sprzedaż, zwrot oraz wymiana objęte niniejszym Regulaminem oparta są o następujące zasady:
 - a) poprzez wymianę Towaru rozumie się: i) zamianę przez Konsumenta zakupionego wcześniej Towaru zgodnego z umową na inny, dostępny w ofercie Salonu ESOTIQ Towar tego samego rodzaju, w tej samej cenie, różniący się jedynie rozmiarem, kolorem lub wzorem; ii) zamianę przez Konsumenta zakupionego wcześniej Towaru zgodnego z umową na inny, dostępny w ofercie Salonu ESOTIQ dowolny Towar w tej samej cenie lub cenie wyższej pod warunkiem uiszczenia przez Konsumenta różnicy w cenie;
 - b) poprzez zwrot Towaru rozumie się oddanie przez Konsumenta w kasie Salonu ESOTIQ zakupionego wcześniej Towaru zgodnego z umową;
 - c) każdy Konsument ma prawo dokonać zwrotu Towaru zakupionego w Salonie ESOTIQ w terminie do 14 dni od dnia dokonania jego zakupu (tzn. od dnia ujawnionego na paragonie fiskalnym jako data sprzedaży). Zwrot może zostać dokonany jedynie w tym Salonie ESOTIQ, w którym Konsument nabył Towar.;
 - d) Towar zakupiony w Salonie ESOTIQ można wymienić w terminie do 14 dni od dnia dokonania jego zakupu (tzn. od dnia ujawnionego na paragonie fiskalnym jako data sprzedaży).
 - e) Towar, który Konsument zamierza zwrócić lub wymienić na zasadach niniejszego Regulaminu:
 - nie może posiadać jakichkolwiek znamion użytkowania, w szczególności nie może być uszkodzony mechanicznie ani nie może posiadać żadnych innych, nawet nieznaczących wad fizycznych, nie może nosić śladów użytkowania, musi być pełnowartościowy;
 - musi posiadać przymocowane do niego na stałe wszelkie oznaczenia (w tym metki), w które zaopatrzył Towar Sprzedający przed sprzedażą Towaru Konsumentowi. Oznaczenia takie muszą być oryginalne (tj. pochodzić od Sprzedającego) i nie mogą nosić śladów ich wymontowania i ponownego przymocowania do Towaru,
 - Towar, który w momencie sprzedaży był zapakowany powinien znajdować się w nienaruszonym, oryginalnym opakowaniu,
 - nie może być przedmiotem zwrotu Towar, którego cena w momencie jego sprzedaży została obniżona ze względu na wady fizyczne, uszkodzenia, niepełną wartość jakie występowały w Towarze,
 - warunkiem dokonania wymiany lub zwrotu jest przedstawienie nieuszkodzonego i czytelnego paragonu fiskalnego lub faktury VAT dokumentującego zakup Towaru w Salonie ESOTIQ;
 - do wykonania na kasie operacji wymiany lub zwrotu Towaru upoważniony jest jedynie pracownik danego salonu ESOTIQ.
 - f) W przypadku wymiany Towaru Konsument otrzyma nowy paragon (jeśli wymieniany Towar był jedyną sztuką na paragonie) lub stary i nowy paragon (jeśli wymieniany jest jeden z wielu zakupionych w jednej transakcji Towarów). W przypadku zwrotu Towaru fakt zwrotu Towaru zostanie odnotowany na paragonie a Sprzedający zachowa kserokopię paragonu z adnotacją o zwrocie towaru.
 - g) Zwrotowi ani zamianie objętych niniejszym Regulaminem nie podlegają (m.in. z powodów higienicznych) następujące Towary oferowane do sprzedaży w Salonach ESOTIQ:

- majtki;
 - kosmetyki;
 - Sprzedający może wprowadzić dodatkowe wyłączenia z wymian i zwrotów w przypadku sprzedaży Towaru w promocji lub na wyprzedży. Informacje te będą każdorazowo umieszczane w komunikacji odnoszącej się do promocji oraz w regulaminie promocji.
- h) Aby skorzystać z zasad Sprzedaży objętej niniejszym Regulaminem Konsument powinien udać się osobiście do Salonu ESOTIQ, w którym dokonał zakupu danego konkretnego Towaru, a także okazać i doręczyć sprzedawcy oryginalny paragon fiskalny, który został mu wydany w momencie zakupu zwracanego właśnie Towaru,
- i) W przypadku gdy Konsument wyrazi wolę zwrotu Towaru – w razie uznania przez sprzedawcę, iż dana sytuacja kwalifikuje się do zwrotu Towaru zgodnie z niniejszym Regulaminem – wówczas sprzedawca odbierze od Konsumenta Towar, a także wydany Konsumentowi w momencie zakupu paragon fiskalny a następnie zwróci Konsumentowi kwotę równą cenie, którą Konsument uiścił w momencie zakupu Towaru. Zwrot ceny, którą Konsument uiścił w momencie zakupu, odbywa się tylko i wyłącznie jako zasilenie środków na karcie refundacyjnej (podarunkowej), za pomocą której Konsument może zakupić inny Towar będący w aktualnej ofercie Salonu ESOTIQ. Karta refundacyjna (podarunkowa) zostanie zasilona (w momencie zwrotu Towaru) o kwotę równą cenie sprzedaży zwracanego Towaru uwidocznionej na paragonie fiskalnym, który dokumentował sprzedaż zwracanego Towaru. Konsument nie jest uprawniony do żądania zwrotu gotówki ani przelania środków pieniężnych na rachunek bankowy ani kartę płatniczą lub kredytową (zwrot będzie realizowany jedynie na kartę refundacyjną);
- j) W przypadku gdy Konsument wyrazi wolę zamiany Towaru na inny Towar – w razie uznania przez sprzedawcę, iż dana sytuacja kwalifikuje się do wymiany Towaru zgodnie z niniejszym Regulaminem – wówczas sprzedawca odbierze od Konsumenta Towar, a także wydany Konsumentowi w momencie zakupu paragon fiskalny, a następnie umożliwi Konsumentowi: ALBO i) zamianę przez Konsumenta zakupionego wcześniej Towaru zgodnego z umową na inny, dostępny w ofercie Salonu ESOTIQ Towar tego samego rodzaju, w tej samej cenie, różniący się jedynie rozmiarem, kolorem lub wzorem; ALBO ii) zamianę przez Konsumenta zakupionego wcześniej Towaru zgodnego z umową na inny, dostępny w ofercie Salonu ESOTIQ dowolny Towar w tej samej cenie lub cenie wyższej pod warunkiem uiszczenia przez Konsumenta różnicy w cenie. Jeżeli żadna z tych możliwości nie jest możliwa (np. z uwagi na brak dostępności danego Towaru) wówczas Konsument ma prawo skorzystać z prawa do zwrotu Towaru na zasadach opisanych w punkcie poprzedzającym (punkt i);
- k) wymiana lub zwrot Towaru dokonana przez Konsumenta (na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie) każdorazowo jest potwierdzana przez sprzedawcę dokumentami zwrotu/wymiany Towaru. Dokumenty te są sporządzane w dwóch egzemplarzach, jeden egzemplarz otrzymuje Konsument jeden pozostaje u Sprzedającego. Każdy z dokumentów winien zostać podpisany przez sprzedawcę i Konsumenta. Odmowa podpisania dokumentów zwrotu przez Konsumenta oznacza rezygnację ze skorzystania przez Konsumenta z możliwości zwrotu lub wymiany Towaru (na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie).
3. W razie jakichkolwiek wątpliwości dotyczących stosowania zasad Sprzedaży objętej niniejszym Regulaminem, w szczególności wątpliwości co do faktu objęcia określonej sztuki Towaru sprzedażą na warunkach niniejszego Regulaminu, decydujące znaczenie ma informacja Kierownika Salonu ESOTIQ.
4. Brak zgłoszenia chęci skorzystania z możliwości zwrotu lub wymiany Towaru (na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie) w terminie 14 dni od dnia jego zakupu oznacza, iż Konsument zaniechał możliwości skorzystania z praw przysługujących mu na mocy niniejszego Regulaminu. W takiej sytuacji, z chwilą upływu terminu, o którym mowa w zdaniu

poprzedzającym, traci on ostatecznie możliwość skorzystania z praw przysługujących mu na mocy niniejszego Regulaminu w odniesieniu do Towaru, co do którego upłynął przedmiotowy termin.

§ 5

1. Sprzedażą objętą niniejszym Regulaminem nie jest objęty Towar, którego cena z uwagi na wady fizyczne, uszkodzenia, niepełną wartość, została już objęta promocjami, obniżkami, zniżkami, przecenami lub innymi szczególnymi ofertami cenowymi. Żadne inne zasady zwrotu wskazane w odrębnych akcjach promocyjnych nie podlegają łączeniu z niniejszym Regulaminem. W razie wątpliwości, co do faktu objęcia określonego Towaru promocjami, obniżkami, zniżkami, przecenami lub innymi szczególnymi ofertami cenowymi decydujące znaczenie ma informacja kierownika Salonu ESOTIQ.
2. Towar zakupiony w promocji (przeceniony) nie podlega wymianom i zwrotom o ile Sprzedający nie określi inaczej w regulaminie danej promocji. Wymiana i zwrot Towaru zakupionego w promocji (przecenionego) dokonywana w okresie obowiązywania tej promocji odbywa się na zasadach ogólnych, w szczególności Konsument nadal związany jest czternastodniowym terminem na zgłoszenie woli wymiany lub zwrotu Towaru. Wymiana i zwrot Towaru zakupionego w promocji możliwa jest tylko w okresie obowiązywania promocji, o ile wcześniej nie upłynie termin 14-dniowy wskazany w §4 ust.2 punkty c oraz d niniejszego Regulaminu.
3. Dla wymiany lub zwrotu Towaru zakupionego w promocji (przecenionego) przyjmuje się cenę zgodnie z paragonem, którą realnie uiszczył Konsument. W przypadku zwrotu Towaru zakupionego w promocji (przecenionego), Konsumentowi zostanie zwrócona kwota, którą realnie uiszczył za zwracany Towar, a nie wartość Towaru bez uwzględnienia promocji. W przypadku zamiany Towaru zakupionego w promocji (przecenionego), Konsumentowi przysługuje uprawnienie do:
i) zamiany Towaru zakupionego w promocji (przecenionego) na inny Towar w tej samej cenie, różniący się jedynie rozmiarem, kolorem lub wzorem (przy czym dla oceny czy Towar jest tej samej wartości będzie brana pod uwagę cena Towaru zwracanego ujawniona na paragonie oraz cena Towaru, który Klient chce uzyskać z wyniku zamiany, ujawniona w aktualnej ofercie Salonu ESOTIQ); ALBO ii) zamiany przez Konsumenta zakupionego wcześniej Towaru zakupionego w promocji (przecenionego), na dowolny inny Towar (nawet jeżeli nie jest on przeceniony) pod warunkiem, że Towar, który Klient chce uzyskać z wyniku zamiany, jest oferowany do sprzedaży w tej samej cenie lub cenie wyższej niż Towar oddawany, pod warunkiem uiszczenia przez Konsumenta różnicy w cenie (przy czym różnica w cenie będzie obliczana jako różnica pomiędzy kwotą za jaką jest oferowany do sprzedaży Towar, który Klient chce uzyskać z wyniku zamiany, a ceną sprzedaży Towaru oddawanego ujawnioną na paragonie fiskalnym).
4. W przypadku, gdy promocja (przecena) jest związana z zakupem kilku Towarów łącznie (np. promocja typu „kup dwa a trzeci otrzymasz gratis lub za 1 PLN”) możliwy jest zwrot tylko wszystkich Towarów objętych taką promocją. W takim przypadku wymiana Towaru możliwa jest tylko na taki sam rodzajowo Towar w tej samej cenie, jeśli podlega warunkom tej samej promocji a różni się jedynie rozmiarem, kolorem lub wzorem.
5. W przypadku każdej promocji, obniżki, wyprzedaży, kuponów, kart i kodów rabatowych Sprzedający może wprowadzić dodatkowe wyłączenia z wymian i zwrotów. Informacje te będą każdorazowo umieszczane w komunikacji dotyczącej promocji oraz w regulaminie promocji, w szczególności ograniczenia mogą dotyczyć promocji sezonowych.

§ 6

1. Konsument przed zakupem Towaru powinien upewnić się co do faktu czy Towar, który zamierza nabyć podlega sprzedaży objętej niniejszym Regulaminem tj. czy w razie zgłoszenia przez niego żądania zwrotu lub wymiany Towaru w terminie 14 dni (na zasadach opisanych w Regulaminie) będzie miał możliwość jego zwrotu lub wymiany na zasadach opisanych w Regulaminie.
2. Konsument, który zamierza skorzystać ze sprzedaży i wymiany lub zwrotu objętych niniejszym Regulaminem ma prawo i obowiązek zapoznać się z niniejszym Regulaminem, który jest udostępniony do wglądu we wszystkich Salonach ESOTIQ, których dotyczy sprzedaż



objęta niniejszym Regulaminem, a także w Internecie na stronie WWW:

www.ESOTIQ.com/regulamin_dotyczacy_zasad_wymiany_i_zwrotu_towaru_obowiazujacy_w_sklepach

§ 7

Informacja o Sprzedaży objętej niniejszym Regulaminem nie stanowi oferty ani przyrzeczenia publicznego. Za wadliwe lub niepełne odczytanie hasła Sprzedaży objętej niniejszym Regulaminem Sprzedający nie odpowiada.

§ 8

Sprzedający ma prawo odwołać lub skrócić okres trwania zasad Sprzedaży objętej niniejszym Regulaminem bez podawania przyczyn, poprzez umieszczenie pisemnej informacji w Salonach ESOTIQ, których dotyczy sprzedaż objęta niniejszym Regulaminem, a także w Internecie na stronie WWW: www.ESOTIQ.com/regulamin_dotyczacy_zasad_wymiany_i_zwrotu_towaru_obowiazujacy_w_sklepach

§ 9

Zasady opisane w niniejszym Regulaminie nie stoją na przeszkodzie dochodzeniu przez Konsumenta roszczeń na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 24 czerwca 2014r., poz. 827) oraz na podstawie innych przepisów prawnych.

§ 10

Wszelkie ewentualne skargi, związane ze sposobem przebiegu Sprzedaży objętej niniejszym Regulaminem, Konsument obowiązany jest, w terminie 3 dni od dnia usiłowania jej zwrotu lub wymiany, skierować na piśmie do Sprzedającego na adres: ESOTIQ&Henderson S.A. z siedzibą w Gdańsku, ul. Szybowa 8a, 80-298 Gdańsk, celem rozpatrzenia zasadności skargi lub żądania.

§ 11

Dopuszczalne jest dokonywanie przez Sprzedającego zmiany niniejszego Regulaminu, w szczególności w zakresie zwiększenia lub zmniejszenia liczby Salonów ESOTIQ objętych niniejszą Sprzedażą a także w zakresie zmian jej zasad. Zmiana zaczyna obowiązywać od dnia umieszczenia odpowiedniej, pisemnej informacji w Salonach ESOTIQ lub w Internecie na stronie WWW:

www.ESOTIQ.com/regulamin_dotyczacy_zasad_wymiany_i_zwrotu_towaru_obowiazujacy_w_sklepach

§ 12

1. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne kwestie sporne powstałe z przyczyn leżących po stronie osób trzecich.
2. Sprzedający udostępni do wglądu niniejszy Regulamin we wszystkich Salonach ESOTIQ, które objęte są sprzedażą opisaną w niniejszym Regulaminem, a także w Internecie na stronie WWW: www.ESOTIQ.com/regulamin_dotyczacy_zasad_wymiany_i_zwrotu_towaru_obowiazujacy_w_sklepach