

# Warunki zakupu

Ogólne warunki sklepu internetowego Xcore są sporządzone zgodnie z Ustawą o ochronie konsumentów (ZVPot), Ustawą o ochronie danych osobowych (ZVOP-1) i Ustawą o komunikacji elektronicznej (ZEKom-1).

Sklep internetowy Xcore (zwany dalej „Sklepem”) jest prowadzony przez DTM Natura d.o.o., nr rejestracyjny: 8269424000, nr identyfikacji podatkowej: PL5263329059, który jest również dostawcą usług e-commerce (dalej również „sprzedawca” lub „sklep”).

Ogólne warunki precyzują działanie sklepu internetowego, prawa i obowiązki użytkownika oraz sklepu, a także regulują relacje biznesowe między sklepem a klientem.

Od momentu zakupu (złożenia zamówienia internetowego) kupującego obowiązują ogólne warunki zakupu. W momencie składania zamówienia użytkownikowi przypomina się o obowiązujących warunkach, które potwierdza w chwili złożenia zamówienia.

## Ceny i ważność oferty

Wszystkie ceny dostępne na stronie internetowej obowiązują w dniu złożenia zamówienia. Po zakończeniu zakupu kupujący otrzyma e-mail z potwierdzeniem otrzymania zamówienia wraz ze wszystkimi szczegółami dotyczącymi zamówienia. Wartość zamówienia i koszt wysyłki są określone w cenniku na stronie zamówienia oraz w e-mailu otrzymanym po potwierdzeniu zamówienia. Sklep zastrzega sobie prawo do błędów w opisie, cenie i czasie dostawy. Ceny mogą ulec zmianie bez wcześniejszego powiadomienia.

## Metody płatności

Za produkty zakupione na stronie sklepu można zapłacić za pobraniem, kartą płatniczą (Visa, MasterCard), przez Paypal lub po otrzymaniu faktury pro forma. W przypadku płatności za pobraniem pieniądze należy przekazać kurierowi.

Wszystkie zamówione produkty wysyłane są tego samego lub następnego dnia (w dni robocze), a najpóźniej w ciągu 7 dni od otrzymania zamówienia.

## Zamówienie

Umowa sprzedaży między sklepem a kupującym zostaje zawarta w sklepie internetowym w momencie wysłania kupującemu pierwszej wiadomości elektronicznej o statusie zamówienia (w temacie: Potwierdzenie otrzymania zamówienia). Od tego momentu wszystkie ceny i pozostałe warunki są niezmiennie i obowiązują zarówno sklep, jak i kupującego. Kupujący to osoba, której dane podawane są w momencie składania zamówienia. Późniejsza zmiana danych kupującego nie jest możliwa. Umowa sprzedaży (pierwsza wiadomość elektroniczna o statusie zamówienia) jest w formie elektronicznej przechowywana na serwerze sklepu.

## Informacje dotyczące procedury odwoławczej oraz procedury zwrotu

Sklep przestrzega obowiązujących przepisów dotyczących ochrony konsumentów i dokłada wszelkich starań, aby wywiązać się z obowiązku zapewnienia skutecznej procedury odwoławczej. W przypadku wystąpienia problemów kupujący może skontaktować się ze sprzedawcą dzwoniąc pod numer 668 720 211 lub pisząc na adres [polska@dtmnatura.com](mailto:polska@dtmnatura.com). Odwołanie powinno zostać złożone drogą elektroniczną na adres [polska@dtmnatura.com](mailto:polska@dtmnatura.com). Procedura rozpatrywania odwołania jest poufna. Sklep zdaje sobie sprawę, że istotną cechą sporów konsumenckich jest dysproporcja między wartością ekonomiczną odwołania a wymaganym czasem i kosztami związanymi z procedurą rozstrzygnięcia sporu, co wielokrotnie powoduje, że konsument nie kieruje sprawę do sądu. Dlatego sklep stara się rozwiązywać wszelkie spory w drodze wzajemnego porozumienia.

Konsument (dotyczy tylko osób fizycznych, które wchodzi w posiadanie towaru w celach niezwiązanych z działalnością zarobkową) ma prawo poinformować sklep o odstąpieniu od umowy (e-mail: [polska@dtmnatura.com](mailto:polska@dtmnatura.com)) bez podania przyczyny w ciągu 14 dni od otrzymania towaru. Termin zaczyna upływać dzień po otrzymaniu towaru. Jedynym kosztem ponoszonym przez konsumenta w związku z odstąpieniem od umowy jest koszt zwrotu towaru (naliczany jest zgodnie z cennikiem dostawcy i zależy od tego, czy jest to przesyłka listowa, paczka czy ładunek). Towar należy zwrócić sprzedawcy nie później niż 30 dni po wysłaniu informacji o odstąpieniu od umowy (zakupu) na adres DTM Natura d.o.o., Tržaška cesta 132, 1000 Ljubljana, Słowenia.

Konsument nie ma prawa odstąpić od umowy w przypadku umów, których przedmiotem jest produkt wykonany zgodnie ze szczegółowymi wskazówkami konsumenta, który został dostosowany do jego osobistych potrzeb, który ze względu na swój charakter nie nadaje się do zwrotu, szybko ulega zepsuciu lub któremu upłynęła już data ważności.

Konsument nie może bez ograniczeń używać produktu do czasu odstąpienia od umowy. Konsument może dokładnie obejrzeć i przetestować towar jedynie w zakresie ściśle niezbędnym do ustalenia faktycznej sytuacji (w przypadku kosmetyków jest to użycie maksymalnie 1 kremu / żelu / produktu, w przypadku plastrów użycie maksymalnie 14 plastrów, w przypadku herbaty zużycie maksymalnie 70 torebek herbaty w ciągu 14 dni). Testowanie towaru, które odbiega od powyższego, oznacza zużycie towaru, a tym samym utratę prawa konsumenta do odstąpienia od umowy. To znaczy, że jeśli konsument zużyje 2 kremy / produkty lub więcej, czyli przekroczy dopuszczalną ilość, nie ma prawa do zwrotu pieniędzy.

W przypadku odstąpienia od umowy, w której zastosowano bonus, kod rabatowy lub kod promocyjny, środki te są traktowane jako rabat i nie zostają zwrócone użytkownikowi. Na rachunek użytkownika zwracana jest wyłącznie wpłacona przez niego kwota. Bon podarunkowy w przypadku odstąpienia od umowy traktowany jest jako środek płatniczy i użytkownikowi zostaje zwrócony również bon podarunkowy, natomiast wpłacona kwota zwracana jest na rachunek użytkownika.

Należności zostaną zwrócone tak szybko, jak tylko jest to możliwe i nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy. Sklep zwraca konsumentowi otrzymane płatności przy użyciu tej samej metody płatności, z której korzystał konsument, chyba że konsument wyraźnie zażąda zastosowania innej metody, i jeśli w jej wyniku nie ponosi żadnych kosztów.

Zwrot otrzymanego towaru na adres sklepu w terminie 14 dni jest równoznaczny z odstąpieniem od umowy.

W wyjątkowych przypadkach, gdy produkty nie zostaną zwrócone zgodnie z Ustawą o ochronie konsumentów (ZVPot), konsumentowi proponuje się rekompensatę, która zostaje określona protokołem w momencie zwrotu. Przyznanie rekompensaty musi zostać potwierdzone przez konsumenta drogą mailową. Konsument może wykorzystać rekompensatę wyłącznie zamawiając produkt o takiej samej lub większej wartości.

[Formularz odstąpienia od umowy dostępny jest tutaj.](#)

Prawo do zwrotu należności i rękojmi z powodu występujących wad i niewłaściwie świadczonych usług jest ściślej uregulowane Ustawą o ochronie konsumentów (nieoficjalny tekst jednolity).

### **Odstąpienie konsumenta od umowy, której przedmiotem są produkty w pakiecie**

Jeśli konsument zdecyduje się odstąpić od umowy za jeden z produktów składających się na zestaw, może zażądać zwrotu pieniędzy za ten produkt. Konsument może zwrócić jeden lub więcej produktów z zestawu. Po odstąpieniu od umowy za produkt z zestawu konsument otrzymuje zwrot na rachunek w wysokości należności za produkt, który zwraca.

W przypadku odstąpienia od umowy sklep zastrzega sobie prawo do odliczenia różnicy w cenie. Jeśli cena nowo wybranego produktu jest niższa od ceny zwróconego produktu, wartość różnicy nie jest zwracana klientowi, a wymiana następuje zgodnie z procedurą odstąpienia od umowy, której przedmiotem są produkty w pakiecie.

### **Wskazówki dotyczące odstąpienia od umowy**

Ponieważ dokonując zakupów przez internet nie można uprzednio dokładnie obejrzeć produktów, sklep oferuje możliwość odstąpienia od umowy. Aby procedura odstąpienia od umowy przebiegła możliwie jak najszybciej i bez komplikacji, przygotowane zostały wskazówki informujące, na co należy zwrócić szczególną uwagę:

- przy odbiorze paczki należy dokładnie sprawdzić, czy paczka jest uszkodzona lub nawet otwarta i jeśli jest, należy sporządzić protokół szkody, w obecności kuriera sprawdzić zawartość paczki oraz zdecydować o przyjęciu lub odmowie przyjęcia przesyłki,
- należy ostrożnie otworzyć opakowanie i przechowywać je w nienaruszonym stanie, dopóki konsument nie będzie przekonany, że produkt nie jest uszkodzony, i że go zachowa,
- podczas dostawy produktu mogą wystąpić uszkodzenia i zarysowania, dlatego należy na to zwrócić szczególną uwagę,
- nieostrożne usunięcie folii ochronnej może spowodować uszkodzenie produktu,
- widoczne ślady użytkowania (kurz, włosy, zarysowania, plamy, brud) ze względów higienicznych uniemożliwiają odstąpienie od umowy.

Kupujący jest odpowiedzialny za obniżenie wartości towaru, jeżeli spadek wartości jest wynikiem działań, które nie są ściśle niezbędne do określenia charakteru, właściwości i funkcjonalności towaru.

Jeśli kupujący otworzył, obejrzał i testował produkt w terminie 14 dni i z jakiegoś powodu nie jest zadowolony z zakupu, produkt nie spełnia jego oczekiwań, może odstąpić od umowy. Natomiast jeśli produkt w momencie zakupu jest uszkodzony, mamy do czynienia z wadą fizyczną, a, co za tym idzie, z reklamacją.

W przypadku reklamacji na podstawie stwierdzenia wady fizycznej (np. gdy produkt był uszkodzony w momencie odbioru przed rozpoczęciem użytkowania) kupujący może zgłosić reklamację w ciągu dwóch

miesiący od daty stwierdzenia wady, z tym że nie później niż w ciągu dwóch lat od daty zakupu i ma prawo do zażądania:

- usunięcia wady lub
- wymiany towaru lub
- zwrotu wpłaconej należności proporcjonalnie do wady lub
- zwrotu wpłaconej należność.

Sprzedawcę należy poinformować o wadzie i w zgłoszeniu (które należy wysłać na adres [polska@dtmnatura.com](mailto:polska@dtmnatura.com)), szczegółowo opisać wadę, załączyć zdjęcie, na którym jest widoczna i umożliwić sprzedawcy sprawdzenie produktu. Można również poinformować sprzedawcę osobiście, przy czym sprzedawca musi wydać potwierdzenie przyjęcia takiego zgłoszenia.

Jeśli wada nie zostanie zakwestionowana, prośba zostanie rozpatrzona tak szybko, jak tylko jest to możliwe i nie później niż w terminie 8 dni. Jeśli wada zostanie zakwestionowana, kupujący, również w terminie 8 dni, otrzyma odpowiedź na prośbę. Zalecane jest dostarczenie jak największej liczby dowodów (pisemnych i w formie zdjęć) w celu dowiedzenia, że produkt został uszkodzony przed jego otrzymaniem i użyciem. W przypadku umów sprzedaży sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem otrzymanych płatności do momentu zwrotu towaru lub do momentu otrzymania dokumentu potwierdzającego odesłanie towaru, chyba że firma sama zobowiąże się do odebrania towaru.

Umowa sprzedaży (zamówienie) jest przechowywana w formie elektronicznej na serwerze usługodawcy, a kopia jest automatycznie wysyłana na adres e-mail kupującego. Kupujący może na żądanie otrzymać kopię umowy (zamówienia) drogą elektroniczną na adres e-mail. Umowa sprzedaży zawierana jest w języku polskim.

## Proces zakupu

Aby dokonać zakupu na stronie internetowej [Xcorepovecanje.com](http://Xcorepovecanje.com) należy w formularzu zamówienia wpisać dane zamawiającego i kliknąć przycisk potwierdzenia zamówienia.

- **Wybór artykułu:** w formularzu zamówienia należy wybrać odpowiedni produkt i zamawianą ilość. Przed kliknięciem przycisku potwierdzenia zamówienia na stronie internetowej są zawsze dostępne informacje o zamawianym produkcie.
- **Potwierdzenie zamówienia:** po złożeniu zamówienia nastąpi przekierowanie na stronę internetową z komunikatem informującym, że zamówienie zostało zaakceptowane. Na adres e-mail zostanie również wysłane potwierdzenie zamówienia wraz ze wszystkimi szczegółami dotyczącymi rodzaju produktu, ilości, ceny końcowej i daty dostawy.
- **Anulowanie zamówienia:** zamówienie uważa się za potwierdzone, jeśli kupujący nie anuluje zamówienia. Po otrzymaniu potwierdzenia zamówienia sklep sprawdza dostępność w magazynie lub możliwość sprowadzenia produktu. Jeśli produkt nie może zostać dostarczony w podanym terminie, kupujący jest o tym informowany na podany numer telefonu lub adres e-mail. Kupujący może anulować zamówienie odpowiadając na wiadomość e-mail otrzymaną przy składaniu zamówienia lub dzwoniąc pod numer telefonu dostępny na stronie internetowej.
- **Wysyłka towaru:** sklep przygotowuje i wysyła towar uzgodnioną metodą wysyłki i w uzgodnionym terminie.
- **Doręczenie paczki:** jeżeli w śledzeniu paczki pojawia się komunikat o nieudanej próbie doręczenia, kupujący powinien skontaktować się z firmą dostawczą w celu umówienia ponownego doręczenia paczki.

## Sprawdzanie szczegółów zamówienia

Kupujący ma przed dokonaniem zakupu możliwość sprawdzenia szczegółów zamówienia. W formularzu zamówienia w dowolnym momencie przed złożeniem zamówienia sprawdzić można:

- imię, nazwisko i adres kupującego,
- numer telefonu i adres e-mail kupującego,
- rodzaj zamawianego towaru (produkt),
- ilość zamawianego towaru,
- cenę zamówienia,
- koszt wysyłki.

W momencie złożenia zamówienia kupujący otrzymuje podsumowanie ze szczegółami zamówienia, które zawiera również wszystkie powyższe informacje i przewidywany czas dostawy. W godzinach pracy sklepu kupujący może również sprawdzić status i szczegóły swojego zamówienia dzwoniąc pod numer telefonu lub wysyłając e-mail. Numer telefonu i adres e-mail dostępne są na stronie internetowej.

## Modyfikacja zamówienia

Kupujący może anulować lub zmodyfikować swoje zamówienie składając nowe zamówienie z poprawkami na stronie internetowej oraz wysyłając wiadomość e-mail na adres [polska@dtmnatura.com](mailto:polska@dtmnatura.com) z prośbą o anulowanie pierwszego zamówienia. Kupujący może również anulować lub zmodyfikować zamówienie telefonicznie, jeśli nie zostało jeszcze wysłane.

## Produkty zamienne

Oferty produktów ważne są do wyczerpania zapasów, dlatego usługodawca nie może zagwarantować, że zakupiony produkt będzie identyczny z produktem promowanym w mediach. W przypadku, gdy niemożliwe będzie dostarczenie zamówionego produktu, sklep zastrzega sobie prawo do wysłania produktu zamiennego, którego funkcja, jakość i cena są takie same, jak produktu zamówionego przez klienta. Produkty zamienne obowiązują te same warunki ogólne. O produkcie zamiennym kupujący zostanie poinformowany telefonicznie w celu zaakceptowania lub odrzucenia przesyłki.

## Możliwość pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich

Zgodnie z normami prawnymi sklep nie akceptuje żadnych wykonawców pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich, które konsument mógłby wszcząć na podstawie Ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Sklep DTM Natura d.o.o., który jako dostawca towarów i usług zapewnia handel internetowy na terenie Polski, publikuje na swojej stronie internetowej link do Europejskiej platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów (ODR). Link do platformy znajduje się [tutaj](#).

## Informacje o firmie

Nazwa: DTM Natura d.o.o., Železna cesta 16, 1000 Ljubljana, Słowenia, nr identyfikacji podatkowej: SI74228951, nr rejestracyjny: 8269424000, IBAN: LT953250093533392474, BIC/SWIFT: REVOLT21 (Revolut), przedsiębiorstwo jest podatnikiem VAT, data wpisu do rejestru sądowego: 9. 6. 2018 r., nr wpisu do rejestru sądowego: 2018/33606, kapitał zakładowy: 7500,00 EUR

Zamówienia i pomoc: +48 22 153 02 42 / [polska@dtmnatura.com](mailto:polska@dtmnatura.com)

Ostatnia aktualizacja: 11.2.2020