Warunki ogólne

1. Ogólnie

Administratorem strony www.jotex.pl jest Spółka Ellos AB z siedzibą w Borås 501 10, Szwecja, wpisana do szwedzkiego rejestru działalności gospodarczej pod numerem 556044-0264. Zwroty „my", „nasze" i „nam", użyte w tekście poniżej, odnoszą się do firmy Jotex.

Za pośrednictwem naszej strony internetowej oferujemy zakupy wyłącznie dla osób prywatnych i niniejsze Ogólne warunki mają zastosowanie do Państwa jako osoby prywatnej. Nie mogą Państwo składać zamówień na potrzeby działalności komercyjnej, korporacyjnej ani samozatrudnienia. Nie wystawiamy handlowych faktur VAT na potrzeby korporacji.

Aby zarejestrować konto w na naszej stronie lub dokonać zakupu produktu lub produktów, należy mieć ukończone 18 lat. Dokonywanie zakupu przez osoby, które nie ukończyły jeszcze 18 lat, możliwe jest za zgodą rodzica lub opiekuna. Dokonując zakupu produktu z naszej oferty, rejestrując konto w naszym serwisie, korzystając z jakiejkolwiek usługi oferowanej na naszych stronach i/lub korzystając z naszych aplikacji mobilnych, Klient akceptuje obowiązujące Warunki ogólne, potwierdzając jednocześnie, że dane które podaje są prawidłowe.

Każdy klient może posiadać tylko jedno aktywne konto klienta. Tworzenie wielu kont klienta dla tej samej osoby w celu obejścia naszych warunków, ofert lub ograniczeń jest niedozwolone. Zastrzegamy sobie prawo do zamknięcia lub połączenia kont klienta utworzonych z naruszeniem niniejszych warunków. Korzystanie z wielu kont klienta z naruszeniem tego postanowienia może również zostać uznane za niewłaściwe korzystanie z naszych usług i będzie traktowane zgodnie z naszą Polityką Fair Use określoną w punkcie 5.3.

Zastrzegamy sobie prawo do zmiany Ogólnych Warunków, jeśli zaistnieją ku temu uzasadnione powody, bez wcześniejszego powiadomienia. Obowiązuje wersja regulaminu, zaakceptowana w momencie składania Twojego zamówienia.

O nas

Jotex to wiodąca marka w branży e-commerce w zakresie projektowania i aranżacji wnętrz. Firma powstała w Szwecji i obecnie działa na rynkach Szwecji, Norwegii, Danii, Finlandii, Polski, Niemiec, Holandii i Austrii. Nasze produkty są sprzedawane również przez innych europejskich partnerów z obszaru e-commerce. Jotex to przedsiębiorstwo pionierskie i innowacyjne, które swoją pierwszą platformę e-commerce otworzyło w 2002 roku. Szeroki katalog produktów obejmuje zasłony, meble, tkaniny pościelowe, elementy dekoracyjne i dywany. Oferta skierowana jest do Klientów zainteresowanych wystrojem wnętrz. W każdej kategorii produktów oferujemy Klientowi szeroką gamę produktów o zróżnicowanym przedziale cenowym.

1.1 Dane spółki

Adres email Działu Obsługi Klienta:
customerservice@jotex.pl

Formularz kontaktowy/FAQ:
Formularz kontaktowy oraz odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania znajdziesz w naszym FAQ

Godziny pracy Obsługi Klienta:
Od poniedziałku do piątku: 08:00 – 17:00

Adres Działu Obsługi Klienta (nie dotyczy zwrotów):
Jotex, 504 83 Borås, Szwecja

Adres do zwrotów zamówień:
Jotex C/O ID Logistics Central GmbH
Brakenhof 8
31629 Estorf
Unit 4
Germany

Adres biura:
Ödegärdsgatan 6, 504 64 Borås, Szwecja

HR-Nummer (Szwecja):
556044-0264

2. Ceny i opłaty

Nasze ceny i opłaty mogą ulec zmianie w wyniku okoliczności, nad którymi nie mamy kontroli, takich jak znacznie zmienione ceny surowców, zmiany waluty lub zmieniony podatek VAT. Wszystkie nasze ceny zawierają podatek VAT w aktualnie obowiązującej wysokości - 23%. W przypadku zmiany podatku VAT zastrzegamy sobie prawo do dostosowania naszych cen i opłat o odpowiednią kwotę.

2.1 Koszt dostawy

Darmowa wysyłka dotyczy przesyłki standard powyżej 599 PLN (po odliczeniu ewentualnych rabatów). Dla przesyłek standard w przedziale 1–599 PLN (po odliczeniu ewentualnych rabatów), a także dla dłuższych paczek, średnich paczek oraz większcyh/cięższych paczek naliczana jest opłata za dostawę. Prosimy pamiętać, że opakowanie produktu może spowodować przekroczenie maksymalnych wymiarów dla tańszej metody dostawy, nawet jeśli wymiary podane w opisie produktu są niższe od wartości granicznych. Oferujemy również usługę

usuwania opakowania za dodatkową opłatą, która jest naliczana oprócz standardowej opłaty za dostawę. Standardowa opłata za dostawę odpowiada najtańszemu sposobowi dostawy, który jest dla Ciebie dostępny po podaniu adresu dostawy w kasie. Opłatę za dostawę, metodę dostawy oraz czas dostawy dla Twojego zamówienia zobaczysz po podaniu adresu dostawy w kasie. Twoje zamówienie może być podzielone na kilka paczek i dostarczone w kilku dostawach.

Przesyłki standard - dostawa do punktu odbioru

Zamówienia powyżej 599 PLN: **0 PLN**

Zamówienia między 1-599 PLN: **19 PLN**

Przesyłki standard - dostawa do domu

Zamówienia powyżej 599 PLN: **0 PLN**

Zamówienia między 1-599 PLN: **19 PLN**

Dłuższa paczka - dostawa do domu

Zamówienia powyżej 599 PLN: **99 PLN**

Zamówienia między 1-599 PLN: **118 PLN**

Średnia paczka - dostawa do domu

Zamówienia powyżej 599 PLN: **199 PLN**

Zamówienia między 1-599 PLN: **218 PLN**

Większa/cięższa paczka - dostawa do domu*

Klasa wagowa 1 (0–10 kg): **192 PLN**

Klasa wagowa 2 (10–20 kg): **242 PLN**

Klasa wagowa 3 (20–40 kg): **292 PLN**

Klasa wagowa 4 (40–70 kg): **392 PLN**

Klasa wagowa 5 (powyżej 70 kg)): **492 PLN**

<u>Większa/cięższa paczka - opłata dodatkowa</u>

Usunięcie i utylizacja opakowania: **+ 67 PLN**

** Dla zamówień o wartości między 1–599 PLN zostanie naliczona dodatkowa opłata w wysokości 19 PLN oprócz podanej kwoty.*

2.2 Koszt zwrotu i inne opłaty

Koszt zwrotu dla przesyłki standard, dłuższej paczki i średniej paczki: **19 PLN**

Koszt zwrotu dla większej/cięższej paczki: **199 PLN**

Opłata za nieodebranie/nieprzyjęcie dostawy dla przesyłki standard, dłuższej paczki i średniej paczki: **19 PLN**

Opłata za nieodebranie/nieprzyjęcie dostawy dla większej/cięższej paczki: **99 PLN**

3. Sposób dostawy

Darmowa wysyłka dotyczy przesyłki standard powyżej 599 PLN (po odliczeniu ewentualnych rabatów). Dla przesyłek standard w przedziale 1–599 PLN (po odliczeniu ewentualnych rabatów), a także dla dłuższych paczek, średnich paczek oraz większych/cięższych paczek naliczana jest opłata za dostawę. Prosimy pamiętać, że opakowanie produktu może spowodować przekroczenie maksymalnych wymiarów dla tańszej metody dostawy, nawet jeśli wymiary podane w opisie produktu są niższe od wartości granicznych. Oferujemy również usługę usuwania opakowania za dodatkową opłatą, która jest naliczana oprócz standardowej opłaty za dostawę. Standardowa opłata za dostawę odpowiada najtańszemu sposobowi dostawy, który jest dla Ciebie dostępny po podaniu adresu dostawy w kasie. Opłatę za dostawę, metodę dostawy oraz czas dostawy dla Twojego zamówienia zobaczysz po podaniu adresu dostawy w kasie. Twoje zamówienie może być podzielone na kilka paczek i dostarczone w kilku dostawach.

Dostarczamy tylko do Polski. Wybierz sposób dostawy i upewnij się, że Twoje dane kontaktowe i adres są poprawne przed dokonaniem zakupu, ponieważ nie mogą one zostać poprawione po złożeniu zamówienia. W niektórych przypadkach przewoźnik może dać Ci możliwość zmiany miejsca dostawy, gdy wyśle Ci powiadomienie o dostawie. Więcej informacji znajdziesz w wiadomości od przewoźnika lub na jego stronie internetowej/w aplikacji.

Naszym celem jest zawsze dostarczenie zamówienia w obiecanym czasie, ale czasami coś może pójść nie tak u nas lub u przewoźnika. Jeśli wystąpi opóźnienie, skontaktujemy się z Tobą. Jeśli dostawa opóźnia się, a my nie poinformowaliśmy Cię o tym, prosimy o kontakt z obsługą klienta. W przypadku istotnych opóźnień w dostawie można odstąpić od zakupu. Oferujemy następujące sposoby dostawy:

Przesyłki standard - dostawa do punktu odbioru

Darmowa wysyłka dotyczy przesyłki standard powyżej 599 PLN po odliczeniu ewentualnych rabatów. Dla zamówień między 1-599 PLN opłata za przesyłkę wynosi 19 PLN. Dostawa jest realizowana do punktu odbioru DHL. Przesyłka standard może ważyć do 20 kg, mieć długość do 120 cm oraz długość + obwód maksymalnie do 300 cm.

Przesyłki standard - dostawa do domu

Darmowa wysyłka dotyczy przesyłki standard powyżej 599 PLN po odliczeniu ewentualnych rabatów. Dla zamówień między 1-599 PLN opłata za przesyłkę wynosi 19 PLN. DHL dostarcza przesyłkę bezpośrednio do Twojego domu. Możesz także przekierować ją do punktu odbioru DHL. Przesyłka standard może ważyć do 20 kg, mieć długość do 120 cm oraz długość + obwód maksymalnie do 300 cm.

Dłuższa paczka - dostawa do domu

Dla dłuższej paczki o długości powyżej 120 cm oferowana jest wyłącznie dostawa do domu realizowana przez DHL za 99 PLN. Dla zamówień w przedziale 1–599 PLN doliczana jest również opłata w wysokości 19 PLN. W tej kategorii znajdują się głównie dywany, rolety i karnisze. Gdy przesyłka dotrze do DHL, otrzymasz SMS lub e-mail z kalendarzem rezerwacji, w którym możesz wybrać dogodny termin dostawy. Dłuższa paczka może ważyć maksymalnie 20 kg, ale nie może być zbyt długa ani mieć długości + obwodu przekraczających 300 cm.

Średnia paczka - dostawa do domu

Dla średniej paczki oferowana jest wyłącznie dostawa do domu realizowana przez DHL za 199 PLN. Dla zamówień w przedziale 1–599 PLN doliczana jest również opłata w wysokości 19 PLN. Gdy przesyłka dotrze do DHL, otrzymasz SMS lub e-mail z kalendarzem rezerwacji, w którym możesz wybrać dogodny termin dostawy. Średnia paczka może ważyć od 20 do 35 kg, ale nie może być zbyt długa ani mieć długości + obwodu przekraczających 300 cm.

Większa/cięższa paczka - dostawa do domu

Dla większej/cięższej paczki oferowana jest wyłącznie dostawa do domu realizowana przez Rhenus. Koszt dostawy zależy od wagi i wynosi od 192 PLN. Dla zamówień o wartości od 1 do 599 PLN doliczana jest również opłata w wysokości 19 PLN. Jeśli potrzebujesz pomocy w usunięciu i utylizacji opakowania, możesz dodać tę dodatkową usługę do swojego zamówienia za opłatą w wysokości 67 PLN. Gdy przesyłka dotrze do Rhenus, otrzymasz wiadomość e-mail z linkiem do kalendarza, w którym możesz wybrać dogodny dla siebie termin dostawy. Link do kalendarza jest wysyłany, zanim przesyłka dotrze do terminala końcowego w Polsce. Jeśli wybierzesz termin dostawy za pośrednictwem kalendarza przed dotarciem przesyłki do terminala końcowego, wybrany termin może zostać anulowany. Dlatego po otrzymaniu wiadomości z linkiem do kalendarza prosimy o zaczekanie, aż Rhenus skontaktuje się z Tobą

bezpośrednio w celu ustalenia terminu dostawy. Dopiero wtedy wybierz termin dostawy.

4. Metody płatności

Dla Twojej wygody oferujemy kilka różnych metod płatności:

Karta kredytowa

Wybierając metodę płatności Karta kredytowa, płacisz kartą debetową bezpośrednio w kasie. Używamy 3D Secure i zawsze szyfrujemy numer Twojej karty, dzięki czemu Twój zakup jest bezpieczny. Akceptujemy karty Visa i Mastercard, a karta musi być wydana w Europie.

Przelewy online oraz BLIK

Płać bezpośrednio z Twojego konta bankowego. Wybierając szybki przelew online płacisz bezpośrednio z Twojego konta bankowego w kasie. Możesz także wybrać płatność BLIK.

PayPal

Z Paypal możesz wybrać czy zapłacisz z salda PayPal lub kartą powiązaną z Twoim kontem PayPal.

5. Umowa i anulowanie zamówienia

5.1 Umowa

Kiedy złożysz zamówienie, wyślemy potwierdzenie, informując, że otrzymaliśmy Twoje zamówienie. W większości przypadków potwierdzenie dotrze w ciągu kilku minut, ale czasami może to zająć nieco dłużej. Jeśli złożono zamówienie w dniu wolnym od pracy, w pojedynczych przypadkach może to potrwać aż do pierwszego dnia roboczego po zamówieniu. Pamiętaj, że wiadomość e-mail może trafić do folderu ze spamem, dlatego sprawdź ten folder, jeśli nie otrzymasz wiadomości. Potwierdzenie zamówienia stanowi potwierdzenie, że umowa została zawarta pomiędzy Tobą a nami. Jeśli z jakiegoś powodu nie będziemy mogli zatwierdzić zamówienia, poinformujemy Cię o tym jak najszybciej.

5.2 Anulowanie zamówienia

Po kliknięciu „Zakończ zakup” w koszyku nie będzie już możliwe dokonanie jakichkolwiek zmian w zamówieniu. W nielicznych przypadkach można całkowicie anulować zamówienie przed jego wysłaniem, ale zależy to od tego, na jakim etapie przetwarzania znajduje się ono w naszych systemach. W większości przypadków przetwarzanie odbywa się bardzo szybko. Jeśli chcesz

anulować swoje zamówienie, prosimy o bezpośredni kontakt z nami za pośrednictwem formularza kontaktowego, abyśmy mogli potwierdzić, czy jest to możliwe. W przeciwnym razie masz prawo do odstąpienia od umowy i zwrotu towaru zgodnie z punktem 6 poniżej.

5.3 Polityka Fair Use

Aby zapewnić bezpieczne środowisko pracy dla naszego personelu, przeciwdziałać nadużyciom naszych produktów i usług oraz zapobiegać oszustwom, stosujemy politykę Fair Use. Składając zamówienia na nasze produkty, jako klient zobowiązujesz się:

- Nie popełniać ani nie próbować popełniać oszustwa, nie wprowadzać nas w błąd ani nie działać niezgodnie z obowiązującym prawem i warunkami.
- Nie wywierać niewłaściwego wpływu, nie dopuszczać się nękania, gróźb ani innej niestosownej komunikacji skierowanej do naszego personelu.
- Nie wykorzystywać systematycznie naszych warunków zakupu w sposób, który może być uznany za niewłaściwy, nierozsądny lub wyraźnie sprzeczny z ich celem, bez uszczerbku dla Twojego ustawowego prawa do odstąpienia od umowy lub naszych zasad zwrotów.

Powyższe kryteria stanowią podstawę naszej polityki Fair Use.

Zachowania, które mogą zostać uznane za naruszenie naszej polityki Fair Use

Przykłady zachowań, które mogą zostać uznane za naruszenie naszej polityki Fair Use:

- Próby oszustwa lub inne formy wprowadzania w błąd, takie jak podawanie mylących, nieprawdziwych lub niepełnych informacji albo nadużywanie kodów rabatowych.
- Groźby, nękanie lub wywieranie presji na personel.
- Niewłaściwe lub nadmierne korzystanie z procedur zwrotów lub reklamacji, takie jak wielokrotne składanie zamówień, w których wszystkie lub większość produktów są zwracane.

Prawo do odmowy pojedynczych i przyszłych zamówień

Wiążąca umowa między Tobą a nami zostaje zawarta dopiero po otrzymaniu przez Ciebie naszego potwierdzenia zamówienia. Zastrzegamy sobie prawo do odmowy realizacji zamówienia poprzez zablokowanie lub ograniczenie możliwości dokonywania przyszłych zakupów na naszych stronach internetowych, jeśli istnieją podstawy do podejrzeń, że naruszasz naszą politykę Fair Use.

Kryteria oceny

Zawsze staramy się dokonywać sprawiedliwej i dokładnej oceny, gdy podejrzewamy naruszenie naszej polityki Fair Use. Nasze oceny nie są przypadkowe, lecz opierają się na wyraźnych lub powtarzających się wzorcach zachowań.

Ocena tego, czy naruszasz naszą politykę Fair Use, opiera się na szeregu niedyskryminujących kryteriów. Kryteria te wynikają z analizy zachowań, w tym danych osobowych, związanych z Twoimi zakupami i innymi interakcjami z nami, takich jak historia zakupów i zwrotów, wzorce zamówień, okresy czasu, częstotliwość, rodzaj nieprawidłowości oraz ogólne dane statystyczne.

Identyfikacja i analiza wzorców zachowań mogą być przeprowadzane przez nasz personel lub zautomatyzowane systemy wskazujące nieprawidłowości, na przykład dotyczące częstotliwości zakupów, historii zamówień i zwrotów lub prób obchodzenia naszych warunków czy wprowadzania w błąd w inny sposób. Ostateczna ocena jest zawsze dokonywana przez nasz personel i przekazywana Ci w odpowiedni sposób.

Decyzja odmowna obowiązuje niezależnie od tego, jaki profil, tożsamość lub dane kontaktowe zostaną później użyte. Decyzja dotyczy Ciebie jako osoby i nie jest powiązana z adresem e-mail ani numerem telefonu, którego użyłeś.

Przetwarzanie danych osobowych

W ramach stosowania naszej polityki Fair Use przetwarzamy Twoje dane osobowe.

Przetwarzanie danych osobowych odbywa się w celu utrzymania naszej polityki Fair Use oraz ciągłego przeciwdziałania nadużyciom. Podstawą prawną przetwarzania jest nasz uzasadniony interes polegający na zapobieganiu niewłaściwym zachowaniom.

Co do zasady, przy ocenie w ramach naszej polityki Fair Use przetwarzane są dane z ostatnich 12 miesięcy. W razie potrzeby może zostać zastosowany inny okres czasu.

Więcej informacji o tym, jak przetwarzamy dane osobowe oraz o Twoich prawach związanych z przetwarzaniem, znajdziesz w naszej Polityce Prywatności.

Wpływ na Twoje prawa jako konsumenta

Jeśli uważasz, że decyzja jest błędna, możesz się z nami skontaktować. Ponownie przeanalizujemy sprawę, jednak nie gwarantujemy zmiany ani ponownego rozpatrzenia decyzji.

Nasza polityka Fair Use nigdy nie wpływa na Twoje ustawowe prawo do odstąpienia od umowy ani prawa do zwrotu dotyczące już zawartego zakupu.

6. Zwroty i wymiana

6.1 Prawo odstąpienia od umowy/prawo do zwrotu

Zgodnie z prawem jako konsument masz ustawowe prawo odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni od dnia, w którym otrzymałeś swój towar, lub w przypadku zamówienia, w którym towary są dostarczane w różnych terminach, od dnia otrzymania ostatniego towaru. Dla Twojej wygody oferujemy również prawo do zwrotu aż 30 dni od dnia, w którym otrzymałeś swój towar. Prawo odstąpienia od umowy i prawo do zwrotu oznaczają, że masz prawo, niezależnie od powodu, odstąpić od zakupu i otrzymać zwrot pieniędzy. Twoje prawo odstąpienia od umowy/prawo do zwrotu dotyczy wszystkiego na naszej stronie internetowej, z wyjątkiem produktów specjalnie dostosowanych (tj. towarów, które zostały wyprodukowane zgodnie z Twoimi wskazówkami lub które w inny sposób zyskały osobisty charakter, np. firany na wymiar). Bez względu na to, czy chcesz skorzystać z ustawowego prawa odstąpienia od umowy, czy z naszego prawa do zwrotu 30-dniowego, zwrot zostanie zrealizowany w ten sam sposób.

Masz prawo otworzyć opakowanie towaru i przetestować/sprawdzić produkt, ale pamiętaj, aby

obchodzić się z nim ostrożnie i tylko w takim zakresie, który jest niezbędny do ustalenia jego właściwości i funkcji. Jeśli nasz personel zajmujący się zwrotami oceni, że Twoje obchodzenie się z towarem spowodowało jego utratę wartości, może zostać dokonane potrącenie z tytułu utraty wartości. W takim przypadku kwota ta zostanie odjęta od zwrotu.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy/prawa do zwrotu, nie musisz kontaktować się z obsługą klienta, po prostu postępuj zgodnie z instrukcjami zwrotu i odeślij towar w ciągu 30 dni. Jeśli chcesz jednak poinformować nas o tym, że chcesz skorzystać z prawa odstąpienia od umowy/prawa do zwrotu, możesz skontaktować się z nami przez opcję „Obsługa Klienta" na naszej stronie internetowej lub za pomocą danych kontaktowych podanych w punkcie 1.1 niniejszych ogólnych warunków. Możesz także skorzystać z naszej funkcji odstąpienia od umowy dostępnej na dole naszej strony internetowej, oznaczonej jako Cofnij zakup. Możesz również skorzystać z formularza UOKIK lub wypełnić poniższy formularz i odesłać go do nas. Korzystanie z formularza jest całkowicie dobrowolne, nie jest wymagane do skorzystania z prawa odstąpienia od umowy/prawa do zwrotu. Jeśli skontaktujesz się z nami drogą mailową, otrzymasz potwierdzenie, że Twój e-mail został odebrany.

Należy zauważyć, że jeśli zrezygnujesz z odbioru lub przyjęcia swojej dostawy, nie informując nas w wyraźny sposób, że korzystasz ze swojego prawa odstąpienia od umowy to nie jest to traktowane jako skorzystanie z prawa do odstąpienia od umowy. W takim przypadku zostanie naliczona opłata za nieodebrane przesyłki, zobacz punkt 6.3. Aby uniknąć tej opłaty, zalecamy zawsze odbierać swoje towary i następnie je zwrócić, jeśli zmienisz zdanie dotyczące zakupu.

Pamiętaj, że musisz odesłać produkt do nas bez zbędnej zwłoki i nie później niż 30 dni od dnia, w którym otrzymałeś towar. Aby zapewnić szybkie i prawidłowe przetwarzanie zwrotu, prosimy o niewysyłanie towarów z różnych paczek lub zamówień w jednej wspólnej przesyłce zwrotnej. Jeśli mimo to zdecydujesz się na takie rozwiązanie, pamiętaj, że koszt zwrotu zostanie naliczony osobno dla każdej oddzielnej paczki zwracanej w ramach poszczególnych zamówień umieszczonych w zbiorczym opakowaniu zwrotnym. Więcej informacji na ten temat oraz o tym, jak zwrócić towar, znajdziesz w punkcie 6.4.

Jeśli zwrócisz zamówienie w całości, zwrócimy całkowitą wartość towaru i ewentualny koszt dostawy, jednak nie zwracamy opłat dodatkowych, które powstały w wyniku wyboru droższego sposobu dostawy. Standardowa opłata za przesyłkę odpowiada najtańszej opcji dostawy dostępnej dla Ciebie przy finalizacji zamówienia. Jeśli zdecydujesz się zwrócić tylko część zamówienia, nie zwrócimy ewentualnych kosztów dostawy przesyłki ani dopłat, ponieważ są one niezależne od liczby zamówionych produktów.

Nie masz prawa do odstąpienia od umowy w przypadku usług rozpakowania – usunięcie i utylizacja opakowania, które zostały zrealizowane i za które zapłacono. Oznacza to, że nie masz prawa do zwrotu pieniędzy, jeśli usługa rozpakowania została już wykonana. Jeśli zdecydujesz się na zakup usługi rozpakowania do swojego zamówienia, należy mieć świadomość i zgadzać się z faktem, że usługa rozpakowania zostanie wykonana niezwłocznie w związku z dostawą zamówienia, oraz że nie masz prawa do odstąpienia od umowy w przypadku tej usługi.

Ty ponosisz koszt zwrotu. Przy zwrocie przesyłki standard, dłuższej paczki lub średniej paczki koszt zwrotu wynosi 19 PLN za każdą zwracaną paczkę, zgodnie z podziałem przedstawionym w kasie/potwierdzeniu zamówienia. Przy zwrocie większej/cięższej paczki koszt zwrotu wynosi 199 PLN za każdą przesyłkę, zgodnie z podziałem przedstawionym w kasie/potwierdzeniu zamówienia. Więcej informacji o podziale przedstawionym w kasie/potwierdzeniu zamówienia znajdą Państwo w sekcji 6.4, a o zwrotach środków w sekcji 6.

Wzór formularza odstąpienia od umowy
Adresat: Jotex
504 83 Borås, Szwecja
e-mail: customerservice@jotex.pl

-Ja/My niniejszym informuje/informujemy (*) o moim/naszym (*) odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(*)/umowy dostawy następujących rzeczy(*)

-Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*)

-Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

-Adres konsumenta(-ów)

-Podpis konsumenta(-ów)

-Data

(*) Niepotrzebne skreślić

6.2 Prawo do wymiany

Nie oferujemy darmowych wymian. Jeśli chcesz wymienić towar, prosimy o złożenie nowego zamówienia za pośrednictwem naszej strony internetowej. Więcej informacji na temat zwrotów znajdziesz w sekcji 6.4.

6.3 Przesyłki nieodebrane

Jeśli nie odbierzesz swojej przesyłki lub nie przyjmiesz dostawy w wyznaczonym czasie, zostanie ona automatycznie odesłana do nas. Po przetworzeniu zwrotu przesyłki otrzymasz zwrot kwoty, jaką zapłaciłeś za towary w przesyłce/dostawie, z wyłączeniem ewentualnych dodatkowych opłat. Następnie naliczana jest opłata za nieodebraną przesyłkę w wysokości 19 PLN dla przesyłki standard, dłuższej paczki i średniej paczki oraz 99 PLN dla większej/cięższej paczki. Opłata zostanie odjęta od kwoty, którą otrzymasz w ramach zwrotu.

6.4 Jak zwrócić przedmiot

Zwrot możesz zarejestrować w prosty sposób online za pośrednictwem naszej strony zwrotów. Możesz przejść do strony, klikając link do zrealizowania zwrotu w e-mailu, który otrzymałeś po tym, jak Twój produkt został doręczony, lub logując się na swoje konto w sekcji "Moje strony"/"Moje zamówienia" i wybierając opcję utworzenia zwrotu. Jeśli Twoja przesyłka zawierała dokument dostawy z kodem QR lub kodem zwrotu, możesz również przejść do strony zwrotu, skanując kod QR. Następnie postępuj zgodnie z wyświetlanymi instrukcjami, aby odesłać towar do nas. Instrukcje różnią się w zależności od rodzaju towaru oraz przewoźnika obsługującego zwrot. Dla towarów, które zostały dostarczone bezpośrednio do Ciebie przez dostawcę, instrukcje zwrotu znajdziesz również na dokumencie dostawy. Jeśli rejestrujesz zwrot online za pośrednictwem naszej strony zwrotów, nie musisz dołączać papierowego formularza zwrotu, ponieważ przyczyna zwrotu została już zarejestrowana. Jeśli rejestracja online nie jest możliwa i nie posiadasz formularza zwrotu, skontaktuj się z obsługą klienta.

W kasie oraz w potwierdzeniu zamówienia mogą Państwo zobaczyć, czy zamówienie zostało podzielone na kilka paczek. Jeśli zamówienie nie zostało podzielone, widnieje jedynie informacja „Paczka 1 z 1”. Jeśli zamówienie zostało podzielone np. na dwie paczki, pojawi się „Paczka 1 z 2” oraz „Paczka 2 z 2” itd. Liczba paczek zależy od rozmiaru towarów oraz od magazynu, z którego zostały wysłane; niektóre towary są wysyłane bezpośrednio od dostawcy. Przy zwrocie naliczana jest opłata za przesyłkę zwrotną za każdą zwracaną paczkę, zgodnie z podziałem przedstawionym w kasie/potwierdzeniu zamówienia. Obowiązuje to również, gdy zdecydują się Państwo połączyć zawartość kilku paczek lub zamówień w jedną przesyłkę zwrotną. Na przykład jeśli zwracają Państwo towary z „Paczki 1 z 2” oraz „Paczki 2 z 2” z tego samego zamówienia, naliczane są dwie opłaty za przesyłkę zwrotną, niezależnie od tego, czy zostaną one odesłane w jednej paczce zwrotnej, czy osobno. Jeśli towary z kilku zamówień zostaną odesłane w jednej paczce zwrotnej, obowiązuje ta sama zasada – opłata za przesyłkę zwrotną naliczana jest osobno dla każdej zwracanej paczki z poszczególnych zamówień znajdujących się w jednej zbiorczej przesyłce.

Większe/cięższe towary są czasami dzielone na kilka jednostek logistycznych, na przykład nogi stołu w jednej paczce, a blat w drugiej. Taki podział nie wpływa na liczbę naliczanych opłat za przesyłkę zwrotną, ponieważ te jednostki logistyczne należą do tej samej przesyłki, zgodnie z podziałem przedstawionym w kasie/potwierdzeniu zamówienia.

Aby zapewnić szybkie i prawidłowe przetwarzanie zwrotu, prosimy o niewysyłanie towarów z różnych paczek lub zamówień w jednej wspólnej przesyłce zwrotnej. Każda dostarczona przesyłka z zamówienia posiada unikalny numer śledzenia, który łączy paczkę zwrotną z jej zawartością. Jeśli podczas transportu zwrotnego wystąpią jakiekolwiek problemy, istnieje ryzyko, że mogą Państwo otrzymać zwrot pieniędzy jedynie za te produkty, które są powiązane z numerem śledzenia przesyłki zwrotnej zarejestrowanej u przewoźnika w momencie jej nadania.

Zwróć swoje nieużywane towary z wszystkimi nietkniętymi metkami w oryginalnym opakowaniu; jeśli opakowanie jest uszkodzone, możesz spakować towar w inne, porównywalne opakowanie. Upewnij się, że dobrze zapakujesz produkt, aby był zabezpieczony podczas transportu. Jeśli to możliwe, postaraj się zakryć starą etykietę przewozową lub zamknąć opakowanie tak, aby nie było widoczne, w celu uniknięcia błędnej obsługi przez przewoźnika.

Zwrot wymaga etykiety zwrotnej, którą należy przymocować na zewnątrz paczki (czyli etykiety z naszym adresem zwrotnym i numerem śledzenia przesyłki zwrotnej). Czasami etykieta zwrotna jest dołączona do przesyłki, ale czasami jest generowana przez punkt nadania lub przewoźnika w

momencie oddania zwrotu. Jeśli zgodnie z instrukcjami zwrotu musisz samodzielnie przymocować etykietę do paczki, a nie ma ona zostać wygenerowana przez przewoźnika, skontaktuj się z obsługą klienta. Nasz formularz kontaktowy znajdziesz w sekcji Obsługa Klienta na naszej stronie internetowej. Zachowaj dowód nadania zwrotu do czasu, aż otrzymasz od nas potwierdzenie, że Twój zwrot został całkowicie przetworzony – stanowi on dowód nadania przesyłki. Standardowo przetworzenie zwrotu lub reklamacji trwa około 2-3 tygodnie od dnia, w którym odesłałeś produkt, jednak w okresach świątecznych lub podczas dużego obciążenia czas ten może się nieznacznie wydłużyć.

Przy zwrocie przesyłki standard, dłuższej paczki lub średniej paczki koszt zwrotu wynosi 19 PLN za każdą zwracaną paczkę, zgodnie z podziałem przedstawionym w kasie/potwierdzeniu zamówienia. Przy zwrocie większej/cięższej paczki koszt zwrotu wynosi 199 PLN za każdą przesyłkę, zgodnie z podziałem przedstawionym w kasie/potwierdzeniu zamówienia. Jeśli Twój zwrot jest reklamacją lub jeśli otrzymałeś niewłaściwy przedmiot, nie zostanie naliczona opłata za przesyłkę zwrotną.

6.5 Zwrot środków

Podczas wykonywania swojego prawa odstąpienia od umowy/prawa do zwrotu, zwrot pieniędzy następuje bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 14 dni od momentu, kiedy otrzymamy ewentualne zgłoszenie o chęci skorzystania z prawa odstąpienia od umowy/prawa do zwrotu. Nie dokonamy jednak zwrotu pieniędzy, zanim nie otrzymamy zwróconego towaru lub nie dostarczysz dowodu, że towar został zwrócony, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.

Zwrot pieniędzy następuje tą samą metodą płatności, która została użyta przy składaniu zamówienia. W przypadku zakupów kartą, płatności BLIK lub przelewów bankowych online, zwrot zostanie dokonany na tę samą kartę lub konto, z którego pobrano pieniądze, a w przypadku zakupów w systemie PayPal, zwrot zostanie dokonany bezpośrednio na konto PayPal. Pamiętaj jednak, że zanim zobaczysz je na swoim koncie, może minąć do 5 dodatkowych dni bankowych ze względu na czas przetwarzania danych przez bank.

Jeżeli zapłaciłeś kartą podarunkową, zazwyczaj automatycznie wydawany jest nowy bon o wartości odpowiadającej kwocie zwrotu. Jeśli płatność została dokonana częściowo kartą podarunkową, a częściowo inną metodą płatności, w większości przypadków nowy bon zostaje wydany w pierwszej kolejności do wysokości kwoty zapłaconej kartą podarunkową. Ewentualna pozostała kwota zostaje zwrócona na inną metodę płatności używaną przy zakupie. Bon wartościowy zostanie wysłany do Ciebie drogą mailową.

7. Reklamacje

Jeśli Twój towar byłby wadliwy lub wystąpiłyby wady, lub opóźnienia w dostawie, możesz zgłosić reklamację towaru/zakupu. Zgodnie z ustawą o ochronie praw konsumentów odpowiadamy za

wady towaru przez 2 lata, licząc od daty, w której otrzymałeś towar, pod warunkiem, że wada jest pierwotna i nie wynika z niewłaściwego użytkowania towaru. Pamiętaj jednak, że musisz zgłosić reklamację w rozsądnym czasie po tym, jak odkryłeś lub powinieneś był odkryć wadę. Reklamacja zgłoszona w ciągu 2 miesięcy zawsze uznawana jest za zgłoszoną w terminie. Dlatego zalecamy, abyś sprawdził towar w rozsądnym czasie po jego odebraniu. Pamiętaj, aby nie pogarszać wady, kontynuując użytkowanie towaru po odkryciu wady. W przypadku uznania reklamacji obowiązują Twoje prawa zgodnie z Kodeksem cywilnym.

Jeśli sprawa dotyczy uszkodzenia w transporcie, przeczytaj więcej informacji w sekcji 7.1.

Aby proces reklamacyjny przebiegał jak najsprawniej, prosimy o kontakt z nami za pośrednictwem formularza reklamacyjnego, który znajdziesz w sekcji Obsługa Klienta na naszej stronie internetowej. Nasze dane kontaktowe znajdziesz także w sekcji 1.1. Opisz wadę i załącz zdjęcia uszkodzenia/ewentualnie uszkodzonego opakowania, najlepiej zrobione z różnych kątów. Dział obsługi klienta skontaktuje się z Tobą, przedstawiając propozycję działań w zależności od rodzaju wady. W przypadku zaakceptowania obniżki ceny lub rekompensaty jako rozwiązania, nabywca zrzeka się wszelkich przyszłych praw do reklamacji i zwrotu wad objętych rekompensatą. Jeśli chcesz bezpośrednio odesłać towar do oceny bez kontaktu z nami, postępuj zgodnie z instrukcjami dotyczącymi zwrotu i zaznacz, że towar jest uszkodzony. Przeczytaj więcej o tym, gdzie znaleźć instrukcje dotyczące zwrotu oraz jak zwrócić produkt w sekcji 6.4.

Zachowaj dowód nadania przesyłki zwrotnej, dopóki nie otrzymasz od nas potwierdzenia, że Twoja reklamacja została rozpatrzona — jest to dowód na to, że zwrot został wysłany. Zazwyczaj rozpatrzenie reklamacji trwa około 2-3 tygodni od daty odesłania towaru, jednak w okresie świątecznym lub w sezonie wysokiego obłożenia czas ten może się wydłużyć. Jeśli chcesz samodzielnie zorganizować zwrot do nas, bez korzystania ze standardowej procedury zwrotu, prosimy o odesłanie towaru na nasz adres zwrotny, który znajdziesz w sekcji 1.1.

Po otrzymaniu przez nas reklamowanych towarów nasz dział zwrotów zadecyduje o przyjęciu reklamacji. W przypadku większości typów towarów zakup jest anulowany po zaakceptowanej reklamacji i następuje zwrot pieniędzy. W przypadku niektórych typów towarów, takich jak np. produkty elektroniczne I firany na wymiar, najczęściej odbywa się naprawa lub, jeśli to możliwe, wymiana na nowy towar przed anulowaniem zakupu. Jeśli Twoje zakupy zostaną anulowane, możemy w niektórych przypadkach zgodnie z prawem mieć prawo do odliczenia wartości użytkowej, co oznacza, że możesz być zobowiązany do zapłaty nam rekompensaty za korzyść, jaką otrzymałeś z produktu. W takim przypadku odliczenie wartości użytkowej zostanie potrącone z kwoty zwrotu. Zwrot nastąpi bez zbędnej zwłoki i tą samą metodą płatności, której użyto podczas zakupu. Więcej informacji na temat zwrotów można znaleźć w sekcji 6.5.

W przypadku uznania reklamacji jesteśmy odpowiedzialni za wysyłkę, wszelkie dodatkowe opłaty i wysyłkę zwrotną reklamowanego produktu. Jeśli Twoje zamówienie składa się z więcej niż jednego towaru niż ten, którego dotyczy reklamacja, nie zwrócimy jednak kosztów wysyłki ani opłat dodatkowych, ponieważ opłaty te są niezależne od liczby zamówionych produktów. Jednakże to my jesteśmy odpowiedzialni za wysyłkę zwrotną. W przypadku odrzucenia reklamacji produkt zostanie odesłany do Ciebie.

7.1 Uszkodzenia podczas transportu

Prosimy o sprawdzenie opakowania w momencie dostawy, gdy kierowca jest jeszcze na miejscu. Jeśli zauważysz uszkodzenie, prosimy o poinformowanie o tym kierowcy, który sporządzi notatkę na liście przewozowym. Notatka ma dla nas znaczenie w przypadku zgłaszania szkody wobec przewoźnika, jednak nie wpływa na Twoje prawa reklamacyjne.

Zrób zdjęcia uszkodzonego opakowania (najlepiej z kilku kątów) przed otwarciem i zbadaniem reszty towaru. Zrób zdjęcia dodatkowych uszkodzeń. Następnie zgłoś szkodę do naszego serwisu obsługi klienta za pomocą formularza reklamacyjnego, który znajdziesz w sekcji Obsługa Klienta na naszej stronie internetowej. Nie zapomnij dołączyć zdjęć.

Aby móc zgłosić szkodę przewoźnikowi, twój e-mail musi dotrzeć do nas w ciągu kilku dni od momentu dostawy, dlatego prosimy o niezwłoczny kontakt w przypadkach, gdy to możliwe. Jeśli skontaktujesz się z nami później lub zauważysz szkodę transportową dopiero po dostawie, Twoja reklamacja zostanie rozpatrzona zgodnie z normalnymi procedurami reklamacyjnymi.

8. Pozostałe

8.1 Paragon

Cyfrowy paragon do Państwa zamówienia znajduje się w zakładce „Moje konto”. Prosimy się zalogować, wybrać „Moje zamówienia” i kliknąć „Dokument dostawy”, aby pobrać paragon. Na paragonie widoczna jest kwota VAT dla każdego produktu oraz łączna kwota VAT dla całego zamówienia. W wielu przesyłkach dołączany jest również dokument dostawy, jednak nie we wszystkich. Dokument ten pełni również funkcję paragonu i zawiera łączną kwotę VAT dla Państwa zamówienia. Za pośrednictwem naszej strony internetowej oferujemy wyłącznie zakupy dla osób prywatnych, dlatego nie wystawiamy komercyjnych faktur VAT do celów firmowych.

8.2 Karta upominkowa

Oczywiście sprzedajemy karty upominkowe. Należy wpisać „karta upominkowa” w polu wyszukiwania na naszej stronie internetowej, aby zobaczyć oferowane kwoty. Trzeba wprowadzić adres e-mail odbiorcy, imię i nazwisko oraz tekst życzeń. Zapłacisz jak zwykle w kasie, a karta podarunkowa zostanie wysłana pocztą elektroniczną na podany adres e-mail. Karta podarunkowa posiada unikalny kod, który wprowadza się w kasie, gdy chce się z niej skorzystać. Jeśli nie wydasz całej kwoty za jednym razem, po prostu użyj tego samego kodu przy następnych zakupach. Okres ważności karty podarunkowej wynosi 36 miesięcy.

8.3 Gwarancja na elektronikę

Wszystkie urządzenia elektroniczne, które sprzedajemy, mają co najmniej roczną gwarancję, chyba że w informacji o produkcie na naszej stronie internetowej podano dłuższy okres gwarancji. Twoja faktura lub dokument przewozowy stanowią dowód gwarancji, a wszelkie naprawy zazwyczaj trwają od 2 do 5 tygodni. Pamiętaj, że gwarancja nie obowiązuje, jeśli produkt był niewłaściwie używany. Jeśli produkt wydaje się być wadliwy, ważne jest, aby dokładnie zapoznać się z instrukcją obsługi przed odesłaniem go do nas, aby upewnić się, że został poprawnie zainstalowany/użytkowany. W ten sposób unikniesz ewentualnych kosztów, które mogą zostać Ci naliczone, jeśli autoryzowany serwis nie uzna sprawy za podlegającą gwarancji.

8.4 Środki w przypadku naruszeń

W przypadku naruszenia niniejszych warunków zastrzegamy sobie prawo do podjęcia odpowiednich środków, w tym odmowy, przerwania lub anulowania zakupu. W uzasadnionych przypadkach sprawa może zostać również zgłoszona na policję.

8.5 Wsparcie i dostępność

Naszym celem jest odpowiedzenie na pytania przesłane mailem w ciągu 48 godzin od momentu otrzymania pytania. Czas ten dotyczy jedynie godzin naszej pracy (dni robocze 08:00-17:00) oraz zapytań dotyczących już zrealizowanych zamówień, reklamacji lub prawa do odstąpienia od umowy. W przypadku, gdy nie odpowiemy na Twój e-mail w ciągu 48 godzin, poinformujemy Cię o opóźnieniu.

8.6 Błędne ceny i wyświetlanie kolorów

Zawsze dążymy do posiadania poprawnych informacji na naszej stronie internetowej, jednak czasami mogą wystąpić błędy. Cena towaru lub inne pokrewne informacje mogą w niektórych przypadkach być błędne. Jeśli błąd zostanie odkryty przed dostawą, a jest to oczywisty błąd w druku, pisowni lub cenie, z którego zdajesz sobie sprawę lub powinieneś był/powinnaś była sobie zdawać sprawę, zastrzegamy sobie prawo do anulowania Twojego zakupu i zwrócenia pieniędzy za towar. Jeśli to nastąpi, oczywiście skontaktujemy się z Tobą. Zastrzegamy sobie również prawo do błędów drukarskich i nieścisłości w naszych promocjach i newsletterze, a także do ewentualnych błędów w stanach magazynowych. Różne ekrany i ustawienia ekranu mogą wpływać na odwzorowanie kolorów towarów na naszej stronie internetowej i w związku z tym nie możemy zagwarantować, że odcienie towarów są całkowicie zgodne.

8.7 Spory

W przypadku nierozstrzygniętych sporów, zalecamy kontakt z jedną z Krajowych Rad ds. Sporów Konsumenckich, o której informacje można znaleźć w urzędach i na stronach internetowych powiatowych (miejskich) Rzeczników Praw Konsumentów, organizacji pozarządowych wspierających konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz na

stronach internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: https://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php lub https://polubowne.uokik.gov.pl/rejestr,5,pl.html lub poprzez Punkty Kontaktowe ds. ADR/ODR, Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, telefon 22 55 60 332, 22 55 60 333, e-mail: kontakt.adr@uokik.gov.pl. Aby znaleźć właściwy organ rozstrzygania sporów w UE, możesz zawsze skorzystać z portalu Komisji Europejskiej dotyczącego sporów konsumenckich: https://consumer-redress.ec.europa.eu.

8.8 Siła wyższa

Jotex jest zwolniony z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z niniejszych Warunków ogólnych, jeżeli jest ono spowodowane okolicznościami łagodzącymi opisanymi poniżej, a okoliczności te uniemożliwiają, komplikują lub opóźniają spełnienie wspomnianych Warunków. Na okoliczności łagodzące Siły wyższej składają się między innymi działania lub niemożność działania ze strony władz, nowe lub zmienione prawo, konflikt na rynku pracy, lokaut pracowników, blokady, pożar, powódź, sabotaż lub poważne awarie i wypadki. Siła wyższa to też między innymi oficjalne postanowienia władz mające negatywny wpływ na rynek i produkty np. postanowienia na temat napisów ostrzegawczych lub zakazy handlu i inne oraz wszelkiego rodzaju recesje gospodarcze.

Stan na: 29-10-2026