

**OGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY  
SEPHORA POLSKA SP. Z O.O.**

## 1. DEFINICJE

- 1.1. **Sprzedawca** lub **Sephora** – Sephora Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, pod adresem: ul. Żwirki i Wigury 16c, 02-092 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000030761, posiadająca NIP: 6761992751, REGON: 351349765, Nr BDO: 000046209, wysokość kapitału zakładowego: 50.000.000,00 zł. Kontakt: [esklep@sephora.pl](mailto:esklep@sephora.pl), infolinia (bezpłatna): 800 700 807. Adres siedziby Sprzedawcy jest adresem do korespondencji, chyba że w Ogólnych Warunkach Sprzedaży wskazano inny adres.
- 1.2. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (zgodnie z art. 22(1) Kodeksu cywilnego).
- 1.3. **Quasi-przedsiębiorca** – osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy zawartej z Sephora wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
- 1.4. **Kupujący** – osoba lub podmiot dokonujący zakupów poprzez Sklep Internetowy Sephora.
- 1.5. **Ogólne Warunki Sprzedaży** lub **OWS** – niniejsze „Ogólne Warunki Sprzedaży”.
- 1.6. **Aplikacja Mobilna** – aplikacja „Sephora – Perfumeria Online” na urządzenia mobilne z systemem iOS (wersja udostępniona nieodpłatnie do pobrania w „App Store”) oraz Android (wersja udostępniona nieodpłatnie do pobrania w „Google Play”), umożliwiająca uzyskanie dostępu do Strony i korzystanie ze Sklepu Internetowego.
- 1.7. **Polityka prywatności i plików cookies** – dokument dostępny na Stronie i w Aplikacji Mobilnej, zawierający informacje o przetwarzaniu danych osobowych i używaniu plików cookies oraz podobnych technologii w ramach Sklepu Internetowego, Strony i Aplikacji Mobilnej.
- 1.8. **Strona** – serwis internetowy pod adresem [www.sephora.pl](http://www.sephora.pl), w ramach którego Sephora prowadzi Sklep Internetowy. Strona jest dostępna zarówno dla komputerów osobistych (PC), jak również dla urządzeń mobilnych takich jak smartfony i tablety. Strona jest również dostępna poprzez Aplikację Mobilną.
- 1.9. **Sklep Internetowy** – sklep internetowy Sephora dostępny za pomocą Strony oraz Aplikacji Mobilnej, poprzez który Sephora prowadzi sprzedaż towarów na odległość.
- 1.10. **Ogólne Warunki Korzystania** – „Ogólne Warunki Korzystania” dostępne na Stronie i w Aplikacji Mobilnej, określające warunki i zasady korzystania ze Strony i Aplikacji Mobilnej.

## 2. WSTĘP

- 2.1. Jako członek selektywnej sieci dystrybucyjnej, Sephora prowadzi wyłącznie sprzedaż detaliczną towarów prezentowanych w swoim Sklepie Internetowym, oferując je wyłącznie na użytek własny Kupujących (w rozumieniu pkt 2.3 OWS), w tym przede wszystkim Konsumentów.
- 2.2. Sephora nie prowadzi w swoim Sklepie Internetowym sprzedaży hurtowej ani sprzedaży przeznaczonej dla osób lub podmiotów, które dokonują zakupów towarów w celu ich dalszej zarobkowej odsprzedaży.
- 2.3. Przez „zakup na użytek własny” rozumie się zakup przez nabywcę końcowego, w tym również zakup detaliczny towarów na potrzeby wykorzystania ich w działalności gospodarczej Kupującego, jeśli zakupione towary nie są przeznaczone do dalszej zarobkowej odsprzedaży (np. zakup kosmetyków przez wizażystę w celu ich wykorzystania w salonie wizażu jest traktowany jako zakup na użytek własny i jest zgodny z Ogólnymi Warunkami Sprzedaży).
- 2.4. Sephora ma prawo odmówić przyjęcia zamówienia (odrzuć ofertę zawarcia umowy sprzedaży złożonej przez Kupującego), którego treść lub okoliczności złożenia wskazują, że zostało ono złożone z naruszeniem pkt 2.1-2.3 OWS lub z naruszeniem innych postanowień Ogólnych

Warunków Sprzedaży lub też z naruszeniem innego regulaminu wiążącego Kupującego w relacjach z Sephora, a także przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

### **3. PRZEDMIOT OGÓLNYCH WARUNKÓW SPRZEDAŻY**

- 3.1.** Przedmiotem Ogólnych Warunków Sprzedaży jest określenie warunków i zasad, na jakich Sephora dokonuje sprzedaży i dostawy zamówionych towarów oraz określenie praw i obowiązków Sprzedawcy i Kupującego. Ogólne Warunki Sprzedaży odnoszą się do wszystkich transakcji sprzedaży towarów w Sklepie Internetowym oraz innych rodzajów sprzedaży na odległość, jak również do sprzedaży realizowanej z wykorzystaniem dedykowanej aplikacji do składania zamówień w perfumerii stacjonarnej Sephora (tzw. „**Sephora+**”).
- 3.2.** Złożenie zamówienia i zawarcie umowy sprzedaży towarów w Sklepie Internetowym lub w wybranej perfumerii stacjonarnej Sephora w ramach Sephora+ jest możliwe wyłącznie dla Kupujących, którzy posiadają aktywne konto użytkownika. Zasady i warunki zakładania i prowadzenia konta użytkownika są określone w Ogólnych Warunkach Korzystania.
- 3.3.** Ogólne Warunki Sprzedaży są uzupełnieniem Ogólnych Warunków Korzystania.
- 3.4.** Kupujący zamawiając towar w Sklepie Internetowym, powinien zapoznać się z Ogólnymi Warunkami Sprzedaży i Ogólnymi Warunkami Korzystania oraz potwierdzić zapoznanie się z tymi dokumentami przed złożeniem zamówienia.
- 3.5.** Kupujący zamawiając towar w ramach sprzedaży na odległość realizowanej poza Sklepem Internetowym, powinien zapoznać się z Ogólnymi Warunkami Sprzedaży.

### **4. ASORTYMENT SEPHORA**

- 4.1.** Informacje na temat asortymentu towarów zamieszczone w Sklepie Internetowym nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 Kodeksu cywilnego, lecz zaproszenie do zawarcia umowy, o którym mowa w art. 71 Kodeksu cywilnego.

#### **CENY TOWARÓW**

- 4.2.** Ceny towarów przedstawione w Sklepie Internetowym są podawane w złotych (PLN) i są cenami obowiązującymi w momencie składania zamówienia przez Kupującego. Sephora może zmienić ceny towarów, przy czym cena zaakceptowana przez Kupującego w chwili składania zamówienia będzie wiążąca dla umowy sprzedaży zawieranej w wyniku złożenia tego zamówienia. Ceny obowiązujące w Sklepie Internetowym są stosowane w ramach sprzedaży na odległość (z wyłączeniem sprzedaży w wariantach Call&Collect oraz VideoChat) i mogą się różnić od cen obowiązujących w perfumeriach stacjonarnych Sephora.
- 4.3.** W przypadku sprzedaży w wariantach Call&Collect oraz VideoChat cenami towarów są ceny obowiązujące w perfumerii stacjonarnej Sephora, w której Kupujący składa zamówienie.
- 4.4.** W przypadku zamówień w Sephora+ cenami towarów są ceny obowiązujące w perfumerii stacjonarnej Sephora, w której Kupujący składa zamówienie. W przypadku towarów niepodlegających sprzedaży stacjonarnej cenami obowiązującymi są ceny prezentowane w Sklepie Internetowym.
- 4.5.** Ceny towarów prezentowane w Sklepie Internetowym nie obejmują kosztów dostawy, które to koszty są doliczane do ceny zamawianych towarów i wykazywane osobno podczas składania zamówienia oraz na dokumencie sprzedaży.
- 4.6.** Ceny towarów zawierają należne podatki, w tym podatek od towarów i usług (VAT) obowiązujący w dniu złożenia zamówienia. Zmiana stawki podatku VAT będzie automatycznie uwzględniana w cenie towarów dostępnych w Sklepie Internetowym.

#### **CHARAKTERYSTYKA TOWARÓW**

- 4.7. Sephora może w dowolnej chwili zmienić asortyment towarów dostępnych w Sklepie Internetowym. Zmiana asortymentu jest uzależniona w szczególności od ograniczeń w zakresie zaopatrzenia i dostaw. Zmiana asortymentu towarów nie wpływa jednak na zamówienia złożone przez Kupującego przed taką zmianą.
- 4.8. Przed złożeniem zamówienia w Sklepie Internetowym, Kupujący ma możliwość zapoznania się z główną charakterystyką towaru, który chce zamówić.
- 4.9. Towary z asortymentu Sephora spełniają wymagania prawa polskiego. Sephora – w stopniu najdalej dopuszczonym przez prawo – nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie prawa obowiązującego w innym niż Polska kraju, do którego towar będzie dostarczony na żądanie Kupującego, jeśli sprzedaż danego towaru jest w tym innym kraju zakazana lub podlega innym ograniczeniom prawnym. Kupujący przed złożeniem zamówienia w Sklepie Internetowym ma obowiązek sprawdzić (np. w stosownych urzędach kraju, do którego zamierza towary wywieźć lub przekazać, bądź zasięgając porady prawnej), czy towary, jakie zamierza zamówić, mogą być do tego kraju importowane, wwożone lub przekazywane.
- 4.10. Sephora nie gwarantuje, że informacje zawarte na opakowaniach towarów są tłumaczone na wszystkie języki Unii Europejskiej. Informacje te są jednak dostępne co najmniej w języku polskim.
- 4.11. W sprawie jakichkolwiek pytań dotyczących towarów i ich stosowania, wszelkich zagadnień dodatkowych lub porad, Kupujący może zwrócić się do zespołu konsultantów Sephora, kontaktując się telefonicznie z Działem Obsługi Klienta pod numerem 800 700 807 (infolinia bezpłatna), w godzinach pracy Działu, podanych w zakładce „Kontakt” lub równoważnej w Sklepie Internetowym. Kupujący może także udać się do perfumerii stacjonarnej Sephora, aby uzyskać indywidualną poradę i wypróbować towary z asortymentu Sephora.

#### **DOSTĘPNOŚĆ TOWARÓW**

- 4.12. Poszczególne towary w Sklepie Internetowym są dostępne w sprzedaży tak długo, jak długo są one przedstawione na Stronie, aż do wyczerpania zapasów.
- 4.13. Kupujący może zamówić jeden lub więcej towarów spośród dostępnych w Sklepie Internetowym. W związku z postanowieniami pkt 2.1-2.3 OWS, w Sklepie Internetowym mogą obowiązywać ograniczenia ilościowe dotyczące liczby sztuk danego towaru, który ten sam Kupujący może zamówić w ramach jednej lub większej liczby zamówień jednego dnia. Informacje o takich limitach są widoczne podczas składania zamówienia. W razie przekroczenia limitu, złożenie zamówienia nie będzie możliwe (w takim wypadku należy zmniejszyć liczbę zamówionego towaru w koszyku zakupowym).

### **5. ZŁOŻENIE I REALIZACJA ZAMÓWIENIA W SKLEPIE INTERNETOWYM**

- 5.1. Zamówienia są składane za pomocą koszyka zakupów w Sklepie Internetowym. Szczegółowe informacje dotyczące czynności technicznych i kolejnych kroków składających się na procedurę złożenia zamówienia są wyświetlane w Sklepie Internetowym.
- 5.2. Składając zamówienie Kupujący oświadcza, że ma zdolność do czynności prawnych w zakresie podejmowania zobowiązań określonych w Ogólnych Warunkach Sprzedaży.
- 5.3. Kupujący ma możliwość sprawdzenia szczegółów planowanego zamówienia i poprawienia ewentualnych błędów aż do momentu zatwierdzenia płatności. Zatwierdzenie płatności następuje po skompletowaniu i potwierdzeniu treści zamówienia w koszyku, poprzez naciśnięcie odpowiedniego przycisku potwierdzającego wybór sposobu płatności (np. „Zatwierdź płatność” lub równoważny przycisk).
- 5.4. Z chwilą, gdy Kupujący zatwierdził płatność za zamówienie, klikając na przycisk potwierdzający wybór sposobu płatności, dochodzi do złożenia zamówienia w Sklepie Internetowym, zgodnie z treścią koszyka i parametrami zamówienia (towar, cena, liczba sztuk, charakterystyka, sposób i termin dostawy oraz ewentualne inne parametry) i zgodnie z Ogólnymi Warunkami Sprzedaży,

- które stosują się do tego zamówienia. Klikając na przycisk potwierdzający wybór sposobu płatności, Kupujący potwierdza, że wie, że zamówienie pociąga za sobą obowiązek zapłaty.
- 5.5.** Kupujący może samodzielnie anulować zamówienie złożone w Sklepie Internetowym w ciągu 15 minut od zatwierdzenia płatności za zamówienie (złożenia zamówienia) poprzez naciśnięcie przycisku anulacji (np. „Anuluj moje zamówienie” lub równoważnego przycisku) dostępnego na podstronie z potwierdzeniem zamówienia w ramach konta Kupującego. Anulowanie zamówienia w ten sposób dotyczy wyłącznie całości zamówienia.
  - 5.6.** W przypadku, gdy po złożeniu zamówienia w Sklepie Internetowym Kupujący chce je anulować, a z uwagi na upływ wyznaczonego okresu nie może dokonać samodzielnego anulowania zgodnie z pkt. 5.5 OWS, powinien niezwłocznie skontaktować się telefonicznie z Działem Obsługi Klienta pod numerem 800 700 807 (infolinia bezpłatna), w godzinach pracy Działu, podanych w zakładce „Kontakt” w Sklepie Internetowym. Anulowanie zamówienia w ten sposób jest możliwe do momentu jego przekazania do wysyłki. Powyższe nie wyłącza ani nie ogranicza prawa odstąpienia przez Kupującego od umowy zawartej na odległość zgodnie z przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
  - 5.7.** Poprzez złożenie zamówienia Kupujący składa Sephora ofertę zawarcia umowy sprzedaży. Złożona oferta wiąże Kupującego, jeśli Sephora niezwłocznie wyśle Kupującemu na adres e-mail potwierdzenie jej otrzymania. Takie potwierdzenie nie stanowi jeszcze przyjęcia oferty przez Sephora, lecz jest jedynie komunikatem technicznym, potwierdzającym, że zamówienie wpłynęło do Sephora.
  - 5.8.** Oferta wiąże Kupującego przez okres 4 dni roboczych od dnia jej złożenia. Oferta przestaje być dla Kupującego wiążąca, jeżeli:
    - 5.8.1.** Sephora w powyższym terminie nie prześle Kupującemu wiadomości e-mail potwierdzającej przyjęcie zamówienia do realizacji;
    - 5.8.2.** Sephora odrzuci ofertę Kupującego (w szczególności na podstawie pkt 2.4 lub 4.13 OWS).
  - 5.9.** Potwierdzenie przyjęcia zamówienia do realizacji jest przesyłane Kupującemu przez Sephora w formie wiadomości e-mail. Potwierdzenie to stanowi oświadczenie Sephora o przyjęciu oferty Kupującego i oznacza zawarcie umowy sprzedaży zgodnie z treścią zamówienia i Ogólnymi Warunkami Sprzedaży obowiązującymi w chwili złożenia zamówienia. Potwierdzenie to stanowi również potwierdzenie zawarcia umowy na odległość, o którym mowa w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
  - 5.10.** Treść zawartej umowy sprzedaży jest przechowywana przez Sephora, jak również jest przesyłana do Kupującego w formie wiadomości e-mail w potwierdzeniu, o którym mowa powyżej.
  - 5.11.** Językiem zawartej umowy sprzedaży jest język polski.
  - 5.12.** Kupujący może odstąpić od umowy sprzedaży na zasadach przewidzianych w rozdziale 10 Ogólnych Warunków Sprzedaży.
  - 5.13.** Czas realizacji zamówienia (czas dostawy) jest wskazany Kupującemu podczas składania zamówienia, jak również jest podawany w potwierdzeniu przyjęcia zamówienia do realizacji. Czas realizacji zamówienia (czas dostawy) jest podawany w godzinach w przypadku dostawy Click&Collect lub dniach roboczych (przez co rozumie się dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy). Czas realizacji zamówienia (czas dostawy) jest liczony od momentu:
    - 5.13.1.** potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji dla zamówień z płatnością przy odbiorze; oraz
    - 5.13.2.** od momentu otrzymania zapłaty dla zamówień z płatnością z góry.
  - 5.14.** Szczegółowe, aktualne informacje o czasie dostawy są dostępne w zakładce „Koszty i terminy dostawy” lub równoważnej na Stronie. Sephora dokłada należytej staranności, aby zamówienie zostało zrealizowane w jak najkrótszym czasie z zachowaniem terminów podanych przed złożeniem zamówienia przez Kupującego. W szczególnych przypadkach (np. duża liczba zamówień, problemy techniczne, czynniki niezależne od Sephora itp.) termin realizacji zamówienia może ulec wydłużeniu, o czym Sephora poinformuje Kupującego w osobnej wiadomości e-mail. W

żadnym wypadku całkowity termin realizacji zamówienia nie powinien być jednak dłuższy niż 30 dni.

- 5.15. O wysyłce zamówionych towarów Kupujący zostanie poinformowany w wiadomości e-mail.
- 5.16. Wiadomości e-mail, o których mowa powyżej, są przesłane na adres poczty elektronicznej podany przez Kupującego w chwili jego rejestracji w Sklepie Internetowym lub zmieniony później przez Kupującego przed złożeniem zamówienia.
- 5.17. W związku ze złożeniem zamówienia Kupujący jest zobowiązany do podania danych, w tym adresu e-mail, numeru telefonu i danych do dostawy, aktualnych i zgodnych z prawdą. Sephora nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Kupującego nieprawdziwych lub nieaktualnych danych, w tym opóźnienie w realizacji zamówienia lub brak możliwości jego realizacji z tej przyczyny.

### **CZĘŚCIOWA REALIZACJA ZAMÓWIENIA**

- 5.18. Kupujący może wyrazić dobrowolną zgodę na częściową realizację zamówienia poprzez złożenie w Sklepie Internetowym oświadczenia o treści „Zgadzam się na rezygnację z niedostępnych produktów oraz częściową realizację zamówienia” lub równoważnego oświadczenia (za pomocą okna dostępnego w procesie składania zamówienia).
- 5.19. Możliwość częściowej realizacji zamówienia dostępna jest z wyłączeniem sytuacji, w których zamówienie objęte jest promocją polegającą na zastosowaniu rabatu przyznawanego:
  - 5.19.1. w określonej kwocie, niezależnie od wartości zamówienia;
  - 5.19.2. po przekroczeniu określonej wartości zamówienia;
  - 5.19.3. po dodaniu do zamówienia produktu określonej marki lub
  - 5.19.4. po połączeniu w jednym zamówionych produktów w określonej ilości.
- 5.20. Jeśli po złożeniu zamówienia okaże się, że przynajmniej jeden z zamówionych towarów jest niedostępny, a Kupujący złożył oświadczenie, o którym mowa w pkt. 5.18. OWS, Sephora zrealizuje zamówienie częściowo. Zamówienie będzie obejmowało te spośród zamówionych towarów, które są dostępne. W zakresie niedostępnych produktów zamówienie zostanie anulowane.

### **ANULOWANIE ZAMÓWIENIA**

- 5.21. W przypadku, gdy wszystkie zamówione towary będą niedostępne, zamówienie będzie anulowane niezależnie od złożenia przez Kupującego oświadczenia, o którym mowa w pkt. 5.18. OWS.
- 5.22. Jeśli po złożeniu zamówienia okaże się, że zamówione towary są całkowicie lub częściowo niedostępne, a Kupujący nie złożył oświadczenia o zgodzie na rezygnację z niedostępnych produktów oraz częściową realizację zamówienia, Sephora poinformuje o tym Kupującego drogą elektroniczną (e-mail) w możliwie najkrótszym terminie. W takim wypadku zamówienie nie zostanie przyjęte przez Sephora (odrzućenie oferty zawarcia umowy sprzedaży) i będzie anulowane. Ponadto w związku z anulowaniem zamówienia Dział Obsługi Klienta może poinformować Kupującego o możliwości złożenia nowego zamówienia dotyczącego dostępnych towarów (za wyjątkiem sytuacji, gdy wszystkie towary z anulowanego zamówienia są niedostępne).

**5.23.** W związku z anulowaniem Zamówienia rachunek Kupującego nie zostanie obciążony płatnością za zamówienie, a gdyby płatność za zamówienie została już dokonana, podlega ona niezwłocznemu zwrotowi Kupującemu.

## **6. ZAMÓWIENIA REALIZOWANE PRZEZ PERFUMERIE STACJONARNE SEPHORA**

- 6.1.** Zamówienia mogą być także składane telefonicznie (tzw. „**Call&Collect**”) lub podczas połączenia wideo nawiązanego poprzez Stronę (tzw. „**VideoChat**”). Procedura złożenia zamówienia w tych wariantach została opisana poniżej.
- 6.2.** Zamówienia w tych wariantach realizowane są przez perfumerie stacjonarne Sephora i nie mogą zostać anulowane przez Kupującego w sposób wskazany w pkt. 5.5 lub 5.6 OWS. Nie wyłącza to jednak ani nie ogranicza prawa odstąpienia przez Kupującego od umowy zawartej na odległość zgodnie z przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
- 6.3.** W kwestiach nieuregulowanych odmiennie w niniejszym rozdziale zastosowanie mają postanowienia ogólne (rozdział 5) odnoszące się do złożenia i realizacji zamówienia.

### **CALL&COLLECT**

- 6.4.** Kupujący może złożyć zamówienie telefonicznie, kontaktując się z wybraną perfumerią stacjonarną Sephora na dedykowany numer telefonu.
- 6.5.** Kupujący podczas rozmowy telefonicznej dokonuje wyboru towarów. Towary wskazane przez Kupującego są kompletowane w perfumerii stacjonarnej Sephora, w której Kupujący złożył zamówienie. Towary są sprzedawane w cenach obowiązujących w perfumerii stacjonarnej Sephora, w której Kupujący składa zamówienie.
- 6.6.** Zakup jest rejestrowany w ramach konta Kupującego w programie lojalnościowym „Klub Sephora”, jeśli Kupujący poda podczas połączenia numer karty lojalnościowej.

### **VIDEOCHAT**

- 6.7.** Kupujący może złożyć zamówienie podczas połączenia wideo nawiązanego poprzez Stronę, kontaktując się z perfumerią stacjonarną Sephora wybraną z listy spośród dostępnych.
- 6.8.** Kupujący podczas połączenia wideo dokonuje wyboru towarów. Towary wskazane przez Kupującego są kompletowane w perfumerii stacjonarnej Sephora, w której Kupujący złożył zamówienie. Towary są sprzedawane w cenach obowiązujących w perfumerii stacjonarnej Sephora, w której Kupujący składa zamówienie.
- 6.9.** Zakup jest rejestrowany w ramach konta Kupującego w programie lojalnościowym „Klub Sephora”, jeśli Kupujący poda podczas połączenia numer karty lojalnościowej.

## **7. SEPHORA+**

- 7.1.** Kupujący może złożyć zamówienie u pracownika wybranej perfumerii stacjonarnej Sephora znajdującej się na terytorium Polski podczas wizyty w tej perfumerii. Pracownik przyjmuje zamówienie obejmujące wybrane przez Kupującego towary w dedykowanej aplikacji Sephora+.
- 7.2.** Zamówienie w Sephora+ może zostać złożone jedynie wobec towaru, który:
  - 7.2.1.** jest niedostępny w magazynie wybranej perfumerii stacjonarnej;
  - 7.2.2.** nie jest sprzedawany w wybranej perfumerii stacjonarnej lub
  - 7.2.3.** jest sprzedawany jedynie w Sklepie Internetowym, przy czym nie dotyczy to oferowanych w Sklepie Internetowym zestawów produktów, które są sprzedawane także samodzielnie.
- 7.3.** Przy dokonywaniu płatności w perfumerii stacjonarnej Sephora Kupujący podaje pracownikowi dane do dostawy. Po dokonaniu płatności Kupujący otrzymuje dowód zakupu (paragon lub fakturę

z uwidocznioną ceną) oraz przesyłana jest do niego wiadomość e-mail, która stanowi potwierdzenie przyjęcia zamówienia do realizacji.

- 7.4.** Zakup jest rejestrowany w ramach konta Kupującego w programie lojalnościowym „Klub Sephora”, jeśli Kupujący:
- 7.4.1.** przy dokonywaniu zamówienia skorzysta z konta użytkownika połączonego z kontem w programie lojalnościowym „Klub Sephora”;
  - 7.4.2.** okaże pracownikowi, który składa zamówienie w Sephora+ kartę programu lojalnościowego „Klub Sephora” (w formie fizycznej lub mobilnej) lub poda jej numer;
  - 7.4.3.** dokona rejestracji w programie lojalnościowym „Klub Sephora” podczas składania zamówienia w Sephora+.
- 7.5.** Po złożeniu zamówienia i dokonaniu płatności Kupujący nie może samodzielnie anulować zamówienia, w szczególności nie ma możliwości anulowania go w sposób wskazany w 5.5 lub 5.6 OWS. Powyższe nie wyłącza ani nie ogranicza umownego prawa odstąpienia przez Kupującego od umowy, o którym mowa w pkt. 10.12. OWS.
- 7.6.** W kwestiach nieuregulowanych odmiennie w niniejszym rozdziale, odpowiednie zastosowanie mają postanowienia ogólne (rozdział 5) odnoszące się do złożenia i realizacji zamówienia.

## **8. PŁATNOŚĆ**

- 8.1.** Kupujący może dokonać płatności online (płatność za zamówienie z góry), stosując jeden ze sposobów płatności podanych poniżej, bezpośrednio podczas składania zamówienia:

### **8.1.1. Karty płatnicze**

Akceptowane są płatności dokonywane kartami płatniczymi (kredytowymi i debetowymi): Visa i Master Card.

### **8.1.2. Karty upominkowe Sephora**

Karta upominkowa Sephora może być używana w Sklepie Internetowym jednorazowo lub kilkakrotnie, do wysokości kwoty zakumulowanej na karcie w chwili składania zamówienia. Jeżeli środki zakumulowane na karcie są niewystarczające do uiszczenia całości ceny z tytułu zamówienia, brakująca część ceny może zostać opłacona za pomocą karty płatniczej. Płatność z tytułu jednego zamówienia może być dokonana za pomocą środków zgromadzonych na jednej karcie upominkowej. Ten sposób płatności nie może być stosowany dla zamówień Click&Collect (dostawa do Perfumerii).

### **8.1.3. PayPal**

Za zamówienia w Sklepie Internetowym Kupujący może zapłacić z konta PayPal. Ten sposób płatności nie może być realizowany razem z kartą upominkową Sephora ani stosowany dla zamówień składanych telefonicznie w Dziale Obsługi Klienta.

### **8.1.4. Płatności internetowe**

Za Zamówienia na Stronie Kupujący może zapłacić za pomocą serwisu Przelewy 24, w którym znajdują się następujące metody płatności: Blik, bankowy przelew online oraz płatności odroczone PayPo. Ten sposób płatności nie może być realizowany razem z Kartą Upominkową Sephora, ani stosowany dla zamówień składanych telefonicznie w Dziale Obsługi Klienta Sephora. Ten sposób płatności nie może być stosowany w przypadku złożenia oświadczenia, o którym mowa w pkt 5.18. OWS (częściowa realizacja zamówienia).



### 8.1.5. Apple Pay

Za Zamówienia składane w Sklepie Internetowym poprzez Aplikację Mobilną zainstalowaną w wersji 8.8.2 lub nowszej na urządzeniu mobilnym z systemem operacyjnym iOS Kupujący może zapłacić za pomocą metody płatności Apple Pay pod warunkiem, że ta metoda została uprzednio skonfigurowana na urządzeniu. Ten sposób płatności nie może być stosowany w przypadku złożenia oświadczenia, o którym mowa w pkt 5.18. OWS (częściowa realizacja zamówienia).

- 8.2. Możliwość wyboru określonego sposobu płatności online może być czasowo ograniczona z powodów technicznych. Kupujący może wybrać spośród opcji płatności dostępnych w Sklepie Internetowym w momencie składania zamówienia.
- 8.3. Za zamówienie Kupujący może zapłacić przy dostawie. Zapłata ceny na ręce osoby doręczającej przesyłkę będzie warunkiem wydania przesyłki Kupującemu lub wskazanej przez niego osobie uprawnionej do odbioru przesyłki. Opcja płatności przy dostawie nie może być stosowana do zapłaty za zamówienia z dostawą do krajów innych niż Polska. Płatność przy dostawie w formie gotówki nie będzie akceptowana w przypadku wyboru opcji dostawy do paczkomatu oraz dostawy Click&Collect (do wybranej perfumerii stacjonarnej Sephora).
- 8.4. W przypadku złożenia zamówienia w Sklepie Internetowym przy wyborze metody płatności innej niż płatność przy dostawie Kupujący ma możliwość wykorzystania bonu zakupowego przypisanego do jego konta użytkownika. Zamówienie może zostać opłacone bonem w całości lub w części. Ważność bonu zakupowego wynosi 12 miesięcy od daty jego przypisania do konta użytkownika.
- 8.5. W przypadku złożenia zamówienia telefonicznie pod numerem 800 700 807 (infolinia bezpłatna), płatność następuje przy dostawie towaru.
- 8.6. W przypadku złożenia zamówienia w perfumerii stacjonarnej Sephora telefonicznie (Call&Collect) lub podczas połączenia wideo nawiązanego poprzez Stronę (VideoChat), płatność realizowana jest zdalnie z użyciem metody płatności Blik. Kupujący podczas połączenia podaje konsultantowi wygenerowany kod Blik, który zostaje wpisany przez konsultanta na terminalu płatniczym. Następnie Kupujący potwierdza płatność w aplikacji bankowej.
- 8.7. W przypadku złożenia zamówienia w perfumerii stacjonarnej Sephora z wykorzystaniem aplikacji Sephora+ płatność realizowana jest w perfumerii bezpośrednio po złożeniu zamówienia jednym spośród dostępnych przy sprzedaży stacjonarnej sposobów płatności.
- 8.8. Wszystkie Zamówienia są płatne w złotych (PLN). Płatność dokonywana z tytułu zapłaty ceny towaru i kosztów dostawy obejmuje wszystkie obowiązujące podatki i opłaty (daniny publiczne).
- 8.9. Z tytułu dokonanych zakupów Sephora wystawia dowody zakupu (paragony fiskalne lub faktury) zgodnie z obowiązującymi przepisami. Składając zamówienie Kupujący wyraża zgodę na otrzymywanie na adres e-mail przypisany do swojego konta:
  - 8.9.1. elektronicznej wersji paragonu;
  - 8.9.2. faktury elektronicznej (w przypadku, gdy na żądanie Uczestnika zakup jest dokumentowany fakturą).
- 8.10. W przypadku wystawienia faktury Kupujący wyraża zgodę na przesyłanie przez Sephora faktur, duplikatów tych faktur oraz ich korekt, w formie elektronicznej na wskazany przez Kupującego adres e-mail.
- 8.11. W przypadku, gdy przeszkody techniczne lub formalne uniemożliwiają przesłanie faktur, duplikatów i korekt tych faktur drogą elektroniczną, Sephora zastrzega sobie prawo do wystawienia ich w formie papierowej.

### BEZPIECZEŃSTWO TRANSAKCJI PŁATNICZYCH

- 8.12. W ramach walki z oszustwami internetowymi, w razie uzasadnionego podejrzenia popełnienia czynu zabronionego, informacje dotyczące zamówienia, w tym dane osobowe Kupującego, mogą być przekazane uprawnionemu podmiotowi (np. organy ścigania – Policja, prokuratura) w celu weryfikacji i przeprowadzenia ewentualnego postępowania zgodnie z przepisami prawa.

- 8.13. Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych osobowych w ramach walki z oszustwami internetowymi opisuje Polityka prywatności i plików cookies, dostępna na Stronie i w Aplikacji Mobilnej.

## **9. DOSTAWA I ODBIÓR**

### **ZASADY OGÓLNE**

- 9.1. Towary zamówione przez Kupującego zgodnie z niniejszymi Ogólnymi Warunkami Sprzedaży będą dostarczone na adres podany przez Kupującego w zamówieniu jako adres dostawy.

### **ZASADY DOSTAWY TOWARÓW NA TERYTORIUM POLSKI**

- 9.2. Na terytorium Polski stosowane są następujące metody dostawy:
- 9.2.1. dostawa paczką przez Poczta Polską (cena za zamówienie jest uiszczona z góry lub przy dostawie);
  - 9.2.2. dostawa paczką przez firmę kurierską DPD (cena za zamówienie jest uiszczana z góry lub przy dostawie);
  - 9.2.3. dostawa do paczkomatu obsługiwanego przez InPost (cena za zamówienie jest uiszczana z góry – brak możliwości płatności przy dostawie);
  - 9.2.4. dostawa do perfumerii stacjonarnej Sephora wybranej z listy spośród dostępnych przy składaniu zamówienia (Click&Collect (cena za zamówienie jest uiszczana z góry – brak możliwości płatności przy dostawie);
  - 9.2.5. dostawa do perfumerii stacjonarnej Sephora, w której złożono zamówienie telefonicznie (Call&Collect) lub podczas połączenia wideo nawiązanego poprzez Stronę (VideoChat).
- 9.3. Cennik dostawy, wraz z informacjami o kosztach i czasie dostawy dla poszczególnych metod dostawy, jest dostępny w zakładce „Dostawa” lub równoważnej w Sklepie Internetowym. Ponadto informacje o cenie, terminie i kosztach dostawy są podawane w procesie składania zamówienia, jak również są potwierdzane przez Sephora w wiadomości e-mail przesłanej do Kupującego.
- 9.4. W przypadku zamówień składanych za pośrednictwem aplikacji Sephora+ w perfumerii stacjonarnej Sephora dostępna jest jedynie dostawa paczką przez firmę kurierską DPD, przy czym cena za zamówienie uiszczana jest w perfumerii stacjonarnej bezpośrednio po złożeniu zamówienia.
- 9.5. Szczegółowe zasady dostawy wskazanej w pkt. 9.2.1 – 9.2.3 OWS określają warunki świadczenia usług stosowane przez Poczta Polska S.A., DPD Polska sp. z o.o. oraz InPost S.A.
- 9.6. Dostawa w Polsce jest nieodpłatna dla:
- 9.6.1. zamówień o wartości towarów przekraczającej 199 zł;
  - 9.6.2. zamówień obejmujących co najmniej jeden towar marki Sephora Collection;
  - 9.6.3. zamówień składanych przez posiadaczy „Karty Sephora Gold” programu lojalnościowego Sephora – „Klub Sephora”;
  - 9.6.4. zamówień składanych za pośrednictwem aplikacji Sephora+ lub Aplikacji Mobilnej;
  - 9.6.5. zamówień realizowanych metodami Click&Collect, Call&Collect lub VideoChat.

### **DOSTAWA CLICK&COLLECT**

- 9.7. Do odbioru w perfumerii stacjonarnej Sephora przedmiotu zamówienia opłaconego z góry wymagane jest podanie przez Kupującego numeru zamówienia, przekazywanego w wiadomości SMS potwierdzającej złożenie zamówienia.
- 9.8. Kupujący ma możliwość odbioru zamówienia w ciągu 7 dni od momentu otrzymania wiadomości potwierdzającej gotowość zamówienia do odbioru. W przypadku nieodebrania zamówienia we wskazanym powyżej terminie, zamówienie jest anulowane.

- 9.9.** Zwrot płatności następuje niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia anulowania zamówienia, przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Kupującego przy zakupie, chyba że wyraźnie zgodził się on na inne rozwiązanie, niepowodujące po jego stronie żadnych dodatkowych kosztów.

#### **DOSTAWA CALL&COLLECT / VIDEOCHAT**

- 9.10.** Zamówienie realizowane metodami Call&Collect lub VideoChat jest gotowe do odbioru bezpośrednio po zrealizowaniu płatności metodą Blik.
- 9.11.** Do odbioru przedmiotu zamówienia wymagane jest podanie przez Kupującego ostatnich czterech cyfr numeru telefonu podanego podczas rozmowy.
- 9.12.** Kupujący ma możliwość odbioru zamówienia w ciągu 7 dni od dnia realizacji zamówienia. W przypadku nieodebrania zamówienia we wskazanym powyżej terminie, zamówienie jest anulowane.
- 9.13.** Zwrot płatności następuje niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia anulowania zamówienia, przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Kupującego przy zakupie, chyba że wyraźnie zgodził się on na inne rozwiązanie, niepowodujące po jego stronie żadnych dodatkowych kosztów.

#### **REKLAMACJE ZWIĄZANE Z DOSTAWĄ**

- 9.14.** Kupujący lub odbiorca Zamówienia powinien przy dostawie sprawdzić stan paczki i towarów.
- 9.15.** W przypadku przesyłki uszkodzonej lub ubytków zawartości bądź w przypadku niedostarczenia zamówionego towaru lub stwierdzenia braków ilościowych w przesyłce, zalecane jest postępowanie według procedur zamieszczonych w zakładce „Dostawa” lub równoważnej w Sklepie Internetowym. W szczególności, jeśli w obecności osoby doręczającej przesyłkę (np. kurier, listonosz) odbiorca przesyłki stwierdził, że jest ona uszkodzona lub występują w niej ubytki zawartości, Sephora zaleca, aby odbiorca zażądał sporządzenia z udziałem osoby doręczającej przesyłkę specjalnego protokołu (tzw. „protokół szkody”) lub oświadczenia o stwierdzeniu uszkodzeń lub ubytków, zgodnie z procedurami stosowanymi przez pocztę lub firmę kurierską zajmującą się doręczeniem. Brak weryfikacji przesyłki może utrudnić przeprowadzenie ewentualnego postępowania reklamacyjnego.
- 9.16.** Reklamację z tytułu nieprawidłowości związanych z dostawą można złożyć – według swojego wyboru – do podmiotu świadczącego usługę pocztową lub kurierską (przewozową) lub do Sephora. Podmiot świadczący usługę pocztową lub kurierską (przewozową) rozpatruje reklamacje zgodnie z zasadami obowiązującymi w tym podmiocie. Informacje o procedurach reklamacyjnych stosowanych przez podmiot świadczący usługę pocztową lub kurierską (przewozową) są udzielane przez ten podmiot.
- 9.17.** Kupujący, którzy chcą złożyć do Sephora reklamację związaną z dostawą, mogą to zrobić – według ich wyboru:

**9.17.1.** e-mailem na adres: [esklep@sephora.pl](mailto:esklep@sephora.pl),

**9.17.2.** listownie na adres:

e-sklep  
Sephora Polska sp. z o.o.,  
Business Garden  
ul. Żwirki i Wigury 16c  
02-092 Warszawa

- 9.18.** Kupujący mogą także kierować pytania dotyczące przysługujących im praw i obowiązków związanych z reklamacjami, dzwoniąc na infolinię o numerze: 800 700 807 (infolinia bezpłatna) w godzinach pracy Działu Obsługi Klienta, podanych w zakładce „Kontakt” lub równoważnej w Sklepie Internetowym.

- 9.19.** Reklamacje rozpatrywane są najpóźniej w terminie 30 (trzydziestu) dni od daty otrzymania przez Sephora reklamacji. O rozstrzygnięciu reklamacji Kupujący zostanie poinformowany za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mailowy podany przez Kupującego albo przesyłką pocztową na wskazany przez niego adres (w zależności od sposobu wniesienia reklamacji lub żądania zamieszczonego w reklamacji).

## **10. ODSTĄPIENIE OD UMOWY SPRZEDAŻY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ**

### **USTAWOWE PRAWO ODSTĄPIENIA**

- 10.1.** Kupujący ma prawo odstąpić od umowy sprzedaży zawartej na odległość w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.
- 10.2.** Termin do odstąpienia od umowy sprzedaży wygasa po upływie 14 dni od dnia, w którym Kupujący wszedł w posiadanie zakupionego towaru lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Kupującego weszła w posiadanie zakupionego towaru. W przypadku umowy sprzedaży wielu towarów, które dostarczane są osobno, termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia, w którym Kupujący wszedł w posiadanie ostatniego z towarów lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Kupującego weszła w posiadanie ostatniego z towarów.
- 10.3.** Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Kupujący powinien poinformować Sephora o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą na adres siedziby Sephora lub e-mail wysłany zgodnie z danymi kontaktowymi wskazanymi w pkt 1.1 OWS). Kupujący może skorzystać ze wzoru formularza zwrotu, stanowiącego załącznik nr 1 do Ogólnych Warunków Sprzedaży, nie jest to jednak obowiązkowe. Kupujący może również skorzystać z ustawowego formularza zwrotu, tj. formularza odstąpienia od umowy, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, nie jest to jednak obowiązkowe.
- 10.4.** Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby Kupujący wysłał do Sephora informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
- 10.5.** W przypadku odstąpienia od umowy, Sephora zwraca Kupującemu wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia towaru (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Kupującego sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sephora). Zwrot następuje niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym Sephora została poinformowana o decyzji Kupującego o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy. Sephora dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Kupującego użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Kupujący wyraźnie zgodzi się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Kupujący nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem płatności.
- 10.6.** Sephora może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania zwrotu towaru lub do czasu dostarczenia Sephora dowodu odesłania towaru, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
- 10.7.** W związku z odstąpieniem od umowy, Kupujący, aby uzyskać pełen zwrot zapłaconej kwoty, powinien zwrócić do Sephora otrzymany towar wraz z dołączonymi do niego próbkami / prezentami / gratisami niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym Kupujący poinformował Sephora o odstąpieniu od umowy. Termin jest zachowany, jeżeli Kupujący odeśle towar przed upływem terminu 14 dni. Kupujący ponosi bezpośrednio koszty zwrotu (odesłania) towaru w związku z odstąpieniem od umowy.
- 10.8.** Kupujący odpowiada za zmniejszenie wartości towaru wynikające z korzystania z niego w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru.
- 10.9.** Zgodnie z art. 38 pkt 4, 5 i 6 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Kupującemu nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość, w której:

- 10.9.1. przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
- 10.9.2. przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- 10.9.3. przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami.

## **UMOWNE PRAWO ODSTĄPIENIA**

**10.10.** W trosce o dobro Kupujących i odbiorców zamówienia, bez uszczerbku dla ustawowego prawa odstąpienia od umowy sprzedaży, o którym mowa w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Sephora umożliwia zwrot towarów zamówionych w jej Sklepie Internetowym w ciągu 60 dni od daty odbioru, na zasadach określonych poniżej:

- 10.10.1. Kupujący może dokonać zwrotu towaru zakupionego w Sklepie Internetowym w terminie do 60 dni od dnia odbioru zamówienia. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby Kupujący wysłał do Sephora informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy przed upływem powyższego terminu.
- 10.10.2. Warunkiem dokonania zwrotu jest okazanie przez Kupującego dowodu zakupu, którym może być między innymi: (1) paragon fiskalny (papierowy lub elektroniczny), (2) faktura VAT (papierowa lub elektroniczna), (3) e-mailowe potwierdzenie złożenia zamówienia online, (4) e-mailowe potwierdzenie przyjęcia płatności za zamówienie online, (5) e-mailowe potwierdzenie wysłania zamówienia złożonego online, (6) potwierdzenie przelewu z karty/konta, dokonanego za towar zakupiony w Sklepie Internetowym, bądź też – w przypadku członków „Klubu Sephora” – (6) zarejestrowanie transakcji zakupu zwracanego towaru na jego karcie członkowskiej „Klubu Sephora” w systemie informatycznym Sephora.
- 10.10.3. W przypadku przyjęcia zwrotu towaru zakupionego przez Sklep Internetowy, Sephora zwraca Kupującemu wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia towaru do odbiorcy Zamówienia (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Kupującego sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sephora).
- 10.10.4. W związku z odstąpieniem od umowy, Kupujący, aby uzyskać pełen zwrot zapłaconej kwoty, powinien zwrócić do Sephora otrzymany towar wraz z dołączonymi do niego próbkami / prezentami / gratisami niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym Kupujący poinformował Sephora o odstąpieniu od umowy. Termin jest zachowany, jeżeli Kupujący odeśle towar przed upływem terminu 14 dni. Kupujący ponosi bezpośrednie koszty zwrotu (odesłania) towaru w związku z odstąpieniem od umowy.
- 10.10.5. Zwrot płatności następuje niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia zwrotu towaru przez Kupującego, przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Kupującego przy zakupie, chyba że wyraźnie zgodził się on na inne rozwiązanie, niepowodujące po jego stronie żadnych dodatkowych kosztów.
- 10.10.6. Umowne prawo odstąpienia, o którym mowa powyżej, nie może być wykonane w odniesieniu do zakupionych towarów:

- a) w których przedmiotem świadczenia jest towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,
- b) które po dostarczeniu ze względu na swój charakter zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami,
- c) które ulegają szybkiemu zepsuciu lub mają krótki termin przydatności do użycia.

**10.11.** Umowne prawo odstąpienia, o którym mowa powyżej, przysługuje także w przypadku zamówień składanych w perfumerii stacjonarnej Sephora z wykorzystaniem aplikacji Sephora+.

**10.12.** Umowne prawo odstąpienia, o którym mowa powyżej, nie dotyczy zakupu karty upominkowej Sephora. W przypadku karty upominkowej Sephora, zakupionej w Sklepie Internetowym, do której zastosowanie znajdują postanowienia odrębnego „Regulaminu Karty Upominkowej Sephora”, dostępnego w Sklepie Internetowym i w perfumeriach stacjonarnych Sephora, Kupujący ma prawo odstąpić od umowy zakupu takiej karty w terminie 14 dni od dnia jej odbioru, pod warunkiem, że karta jest aktywna, a środki zakumulowane na karcie nie zostały wydane ani w całości, ani w części przed upływem ww. 14-dniowego terminu.

#### **SPOSOBY DOKONYWANIA ZWROTU TOWARU**

**10.13.** W przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży, zwrot towarów zakupionych w Sklepie Internetowym może nastąpić w jeden z następujących sposobów:

**10.13.1.** przez odesłanie towaru pocztą lub kurierem na adres:

Arvato – Sephora  
ul. Świętego Józefa 1  
05-840 Brwinów

**10.13.2.** przez zwrócenie towaru do wybranej przez Kupującego stacjonarnej perfumerii Sephora. Z zastrzeżeniem uprawnień przysługujących Konsumentom oraz Quasi-przedsiębiorcom z mocy prawa, zwrot towaru do perfumerii stacjonarnej nie jest możliwy w przypadku, gdy płatność za zamówienie została zrealizowana z wykorzystaniem mechanizmu odroczonej płatności PayPal;

**10.13.3.** w przypadku zwrotu karty upominkowej Sephora w formie fizycznej należy odesłać ją drogą pocztową na adres:

Arvato – Sephora  
ul. Świętego Józefa 1  
05-840 Brwinów lub zwrócić ją w wybranej perfumerii stacjonarnej.

**10.13.4.** karty upominkowej Sephora w formie elektronicznej należy przesłać na adres [esklep@sephora.pl](mailto:esklep@sephora.pl) oświadczenie o odstąpieniu od umowy nabycia karty zawierające dane pozwalające na identyfikację transakcji, tj. e-mail nabywcy lub imię i nazwisko nabywcy, lub ID transakcji oraz datę transakcji i wartość zwracanej karty.

## **11. ODPOWIEDZIALNOŚĆ SPRZEDAWCY ZA NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ. REKLAMACJE**

## **NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ – RĘKOJMIA**

- 11.1.** Sprzedawca jest zobowiązany dostarczyć towar zgodny z umową.
- 11.2.** Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Kupującego, jeżeli sprzedany towar jest niezgodny z umową (rękojmia). W takim wypadku Kupujący może złożyć do Sprzedawcy reklamację zgodnie z przepisami o umowach zobowiązujących do przeniesienia własności towaru na konsumenta (rękojmia, art. 43a-43g ustawy o prawach konsumenta). Żadne z postanowień niniejszego rozdziału 11 Ogólnych Warunków Sprzedaży nie wyłącza ani nie ogranicza praw Konsumenta oraz Quasi-przedsiębiorcy, wynikających z obowiązujących przepisów prawa, w tym w szczególności dotyczących rękojmi.
- 11.3.** Sprzedawca nie udziela gwarancji na oferowane w Sklepie Internetowym towary, chyba że w opisie towaru w Sklepie Internetowym wskazano inaczej. Towary mogą być jednak objęte gwarancją udzieloną przez podmiot trzeci (np. producenta, dystrybutora, importera). Jeśli towar jest objęty gwarancją, Kupujący, który chce skorzystać z uprawnień z tytułu gwarancji, może dochodzić roszczeń wobec gwaranta, zgodnie z oświadczeniem gwarancyjnym gwaranta. Wykonanie uprawnień z gwarancji (jeśli towar jest objęty gwarancją) nie wpływa na odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi.

## **SPOSÓB I ZASADY SKŁADANIA REKLAMACJI Z TYTUŁU RĘKOJMI**

- 11.4.** Kupujący, który chce złożyć reklamację z tytułu rękojmi, jest proszony w pierwszej kolejności o kontakt z Biurem Obsługi Klienta na adres e-mail: [esklep@sephora.pl](mailto:esklep@sephora.pl) lub za pośrednictwem infolinii (bezpłatna): 800 700 807 (godziny pracy infolinii są wskazane w Sklepie Internetowym, w zakładce „Kontakt” lub równoważnej). W niektórych przypadkach do rozpatrzenia reklamacji nie jest konieczne dostarczenie reklamowanego towaru do Sephora – w takim wypadku wystarczające może być przesłanie Sephora (np. e-mailowo) zdjęć przedstawiających reklamowany towar wraz z przedstawieniem kopii dowodu zakupu. Biuro Obsługi Klienta pomaga zorganizować przesyłkę niezgodnego z umową towaru na koszt Sephora, zgodnie z pkt 10.10 OWS.
- 11.5.** Jeśli do rozpatrzenia reklamacji niezbędne jest dostarczenie towaru do Sephora, reklamacje z tytułu rękojmi towarów zakupionych w Sklepie Internetowym dokonywane są przez odesłanie towaru (na koszt Sephora) drogą pocztową lub kurierem na adres:

Arvato – Sephora  
ul. Św. Józefa 1  
05-840 Brwinów

- 11.6.** W reklamacji Kupujący powinien również wskazać przyczynę reklamacji oraz treść swojego żądania. Żądaniu obniżenia ceny powinno towarzyszyć określenie kwoty, o którą cena ma być obniżona. Reklamacja powinna również zawierać dane Kupującego, umożliwiające udzielenie odpowiedzi na reklamację (imię i nazwisko, adres).
- 11.7.** Kupujący składający reklamację towaru powinien okazać dowód jego zakupu (np. paragon fiskalny – papierowy lub elektroniczny), fakturę VAT (papierową lub elektroniczną), e-mailowe potwierdzenie złożenia zamówienia online, e-mailowe potwierdzenie przyjęcia płatności za zamówienie online, e-mailowe potwierdzenie wysłania zamówienia złożonego online, potwierdzenie przelewu z karty/konta, bądź też – w przypadku członków „Klubu Sephora” – zarejestrowanie transakcji zakupu zwracanego towaru na jego karcie członkowskiej w systemie informatycznym Sephora. Brak dowodu zakupu wskazującego na to, że Sephora jest podmiotem odpowiedzialnym z tytułu rękojmi, może skutkować odmownym rozpatrzeniem reklamacji.
- 11.8.** W przypadku reklamacji spowodowanych wystąpieniem działań niepożądanych, np. uczuleniem na zastosowanie towaru zakupionego w Sephora, Kupujący – ze względu na konieczność powiadomienia dostawcy towaru przez Sephora o występowaniu działań niepożądanych – jest proszony o wskazanie w reklamacji, że użycie kosmetyku spowodowało wystąpienie działania niepożądanego.

## **TERMIN I SPOSOBY ROZPATRZENIA REKLAMACJI Z TYTUŁU RĘKOJMI**

- 11.9.** Sephora rozpatruje reklamację z tytułu rękojmi w terminie 14 dni od jej otrzymania.
- 11.10.** Sposób rozpatrzenia reklamacji zależy od żądania Kupującego. Zgodnie z art. 43d i 43e ustawy o prawach konsumenta, jeśli sprzedany towar jest niezgodny z umową:
- 11.10.1.** Kupujący może żądać wymiany lub naprawy towaru. Sprzedawca dokonuje wymiany lub naprawy towaru w rozsądnym czasie od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Kupującego o braku zgodności towaru z umową i bez nadmiernych niedogodności dla Kupującego. Sprzedawca może odmówić wymiany gdy Kupujący żąda naprawy albo odmówić naprawy gdy Kupujący żąda wymiany, gdy doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy. Sprzedawca może odmówić zarówno wymiany jak i naprawy towaru, gdy zarówno naprawa, jak i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów. Jeżeli Kupującym jest przedsiębiorca niebędący Quasi-przedsiębiorcą, Sprzedawca może odmówić wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady także wtedy, gdy koszty zadośćuczynienia temu obowiązkowi przewyższają cenę sprzedanego towaru.
- 11.11.** Kupujący może żądać obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy w sytuacji gdy:
- 11.11.1.** Sprzedawca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową;
  - 11.11.2.** Sprzedawca nie doprowadził towaru do zgodności z umową;
  - 11.11.3.** Brak zgodności z umową występuje nadal, mimo że sprzedawca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową;
  - 11.11.4.** Brak zgodności z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy;
  - 11.11.5.** Z odstąpienia Sprzedawcy albo z okoliczności wynika, że Sprzedawca nie doprowadzi towaru do zgodności z umową w rozsądnym terminie albo bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta.
- 11.12.** Kupujący nie może odstąpić od umowy, jeżeli Sprzedawca wykaże, że niezgodność towaru z umową jest nieistotna.
- 11.13.** W przypadku odstąpienia od umowy na podstawie przepisów o rękojmi, Kupujący zwraca reklamowany towar, a Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Kupującego w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodził się on na inne rozwiązanie, niepowodujące po jego stronie żadnych dodatkowych kosztów.

## **BRAK ODPOWIEDZIALNOŚCI SPRZEDAWCY Z TYTUŁU RĘKOJMI**

- 11.14.** Odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi jest wyłączona w przypadkach przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa. W szczególności:
- 11.14.1.** Sprzedawca jest zwolniony z odpowiedzialności z tytułu rękojmi, gdy Kupujący w chwili zawarcia umowy został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha towaru odbiega od wymogów zgodności z umową (art. 43b ust. 4 ustawy o prawach konsumenta) oraz najpóźniej w chwili zawarcia umowy, wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy towaru.
  - 11.14.2.** Sprzedawca nie jest odpowiedzialny za to, że towar nie ma właściwości, o których publicznie zapewniał producent (np. w reklamie) lub inna osoba wskazana w art. 43b ust. 2 pkt 2 ustawy o prawach konsumenta, jeśli zapewnienia tych Sprzedawca nie znał ani oceniając rozsądnie, znać nie mógł albo nie mogły ono mieć wpływu na decyzję Kupującego o zawarciu umowy sprzedaży, albo gdy ich treść została sprostowana przed zawarciem umowy sprzedaży (art. 43b ust. 2 pkt 2 lit. a-c ustawy o prawach konsumenta).



11.15. Jeżeli Kupujący powiadomi Sprzedawcę, najpóźniej w chwili zawarcia umowy, o indywidualnym celu, do którego towar jest potrzebny Kupującemu, a Sprzedawca zaakceptuje ten cel, to nieprzydatność towaru do tego celu będzie traktowana jako niezgodność towaru z umową.

## **12. ZASTRZEŻENIE WŁASNOŚCI**

12.1. Sephora jest jedynym i wyłącznym właścicielem sprzedawanych towarów aż do chwili zainkasowania pełnej należności za te towary (obejmującej cenę, koszty dostawy oraz należne podatki i daniny publiczne).

## **13. BEZPIECZEŃSTWO**

13.1. Identyfikator (adres elektroniczny Kupującego) i hasło Kupującego służą do uwierzytelniania Kupującego w Sklepie Internetowym i potwierdzania jego tożsamości w procesie składania zamówienia. Aby przeciwdziałać ryzyku złożenia zamówienia w Sklepie Internetowym przez nieuprawnioną osobę z wykorzystaniem danych Kupującego, Kupujący powinien chronić swój identyfikator i hasło do konta w Sklepie Internetowym i nie udostępniać ich osobom trzecim.

## **14. OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI**

14.1. Odpowiedzialność Sephora za szkodę poniesioną przez Kupującego niebędącego Konsumentem w związku ze złożeniem zamówienia w Sklepie Internetowym, bez względu na podstawę tej odpowiedzialności, jest w stopniu maksymalnie dopuszczonym przez prawo ograniczona do wysokości ceny uiszczonej przez tego Kupującego w związku ze złożeniem zamówienia.

## **15. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

15.1. Sephora gromadzi dane osobowe Kupującego, a także, stosownie do okoliczności, dane osobowe odbiorcy zamówienia. Cele i warunki, na jakich Sephora zbiera i przetwarza dane osobowe, a także prawa osób, których dane dotyczą, są przedstawione w Polityce prywatności i plików cookies dostępnej na Stronie i w Aplikacji Mobilnej.

## **16. ZMIANY OGÓLNYCH WARUNKÓW SPRZEDAŻY**

16.1. Sephora zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian do Ogólnych Warunków Sprzedaży z ważnych powodów, takich jak:

16.2. w przypadku zmiany przepisów – konieczność dostosowania OWS do przepisów prawa mających bezpośredni wpływ na treść OWS i skutkujących koniecznością jego zmodyfikowania w celu zachowania zgodności z prawem;

16.3. konieczność dostosowania OWS do zaleceń, nakazów, orzeczeń, postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych władz publicznych;

16.4. rozbudowa lub zmiana funkcjonalności Sklepu Internetowego, w tym wprowadzenie nowych usług świadczonych drogą elektroniczną lub zmiana istniejących funkcjonalności Sklepu Internetowego;

16.5. zmiana warunków technicznych świadczenia usług drogą elektroniczną

16.6. konieczność usunięcia, niejasności, błędów lub omyłek pisarskich, które ewentualnie wystąpiły w OWS;

16.7. zmiana danych teleadresowych, nazw numerów identyfikacyjnych adresów elektronicznych lub linków zamieszczonych w OWS.

- 16.8.** O zmianie Ogólnych Warunków Sprzedaży Sephora powiadomi za pomocą komunikatu zamieszczonego w Sklepie Internetowym. Zmienione Ogólne Warunki Sprzedaży zostaną również udostępnione (w tym do pobrania w formacie PDF) w Sklepie Internetowym.
- 16.9.** Zmiana Ogólnych Warunków Sprzedaży nie ma wpływu na zamówienia złożone przed taką zmianą. Zamówienia będą realizowane zgodnie z Ogólnymi Warunkami Sprzedaży obowiązującymi w momencie złożenia Zamówienia.
- 16.10.**

## **17. WARUNKI I ZASADY ZWROTU ZUŻYTEGO SPRZĘTU ELEKTRYCZNEGO I ELEKTRONICZNEGO**

- 17.1.** Każdy Kupujący dokonując u Sprzedawcy zakupu urządzeń elektrycznych i elektronicznych, może dokonać zwrotu zużytego sprzętu elektrycznego i elektronicznego tego samego rodzaju, co sprzęt sprzedawany, przez który rozumie się zużyty sprzęt pochodzący z gospodarstw domowych oraz zużyty sprzęt pochodzący ze źródeł innych niż gospodarstwa domowe, który ze względu na charakter i ilość jest podobny do zużytego sprzętu pochodzącego z gospodarstw domowych; za zużyty sprzęt pochodzący z gospodarstw domowych uznaje się odpady powstałe ze sprzętu, który z dużym prawdopodobieństwem będzie używany zarówno przez gospodarstwa domowe, jak i przez użytkowników innych niż gospodarstwa domowe (zgodnie z definicją ustawy z dnia 11 września 2015 r. o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym, dalej jako „**Zużyty Sprzęt**”).
- 17.2.** Sprzedawca obowiązany jest do nieodpłatnego odbioru Zużytego Sprzętu w punkcie sprzedaży, o ile Zużyty Sprzęt jest tego samego rodzaju i pełnił te same funkcje co sprzęt sprzedawany.
- 17.3.** Sprzedawca, dostarczając Kupującemu sprzęt przeznaczony dla gospodarstw domowych, obowiązany jest do nieodpłatnego odbioru Zużytego Sprzętu w miejscu dostawy tego sprzętu, o ile Zużyty Sprzęt jest tego samego rodzaju i pełnił te same funkcje co sprzęt sprzedawany.
- 17.4.** Za jedną nową sztukę zakupionego sprzętu można zwrócić tylko jedną sztukę Zużytego Sprzętu.
- 17.5.** W celu dokonania zwrotu Zużytego Sprzętu, należy: podać numer zamówienia lub przedstawić jakikolwiek dowód zakupu towaru oraz dostarczyć go Sprzedawcy. Sprzedawca nie pokrywa kosztów ewentualnej przesyłki Zużytego Sprzętu do Sephora.
- 17.6.** Aby dokonać zwrotu Zużytego Sprzętu spełnione muszą być następujące warunki:
- 17.7.** Sprzęt przeznaczony do zwrotu powinien zostać odpowiednio przygotowany (zabezpieczony do transportu) przez Kupującego, (tj. należy odłączyć sprzęt od wszelkich instalacji, w razie konieczności opróżnić; zalecane jest, aby umieścić sprzęt w pudełku kartonowym oraz zabezpieczyć przed jego przemieszczaniem się wewnątrz pudełka),
- 17.8.** Zużyty Sprzęt musi być tego samego rodzaju i pełnić te same funkcje, co sprzęt sprzedawany,
- 17.9.** Zużyty Sprzęt musi być kompletny, przy czym za niekompletny uważa się sprzęt, który nie zawiera istotnych, z uwagi na przeznaczenie sprzętu do jakiego został zaprojektowany, części składowych, podzespołów i materiałów eksploatacyjnych, stanowiących część sprzętu, z którego powstał Zużyty Sprzęt, w dniu wprowadzenia do obrotu tego sprzętu.
- 17.10.** Sprzedawca może odmówić przyjęcia Zużytego Sprzętu, który z uwagi na jego zanieczyszczenie stwarza zagrożenie dla zdrowia lub życia osób przyjmujących Zużyty Sprzęt.
- 17.11.** Wykaz punktów zbierania Zużytego Sprzętu dostępny jest na stronie internetowej urzędu gminy lub w siedzibie urzędu gminy, właściwego dla Klienta oraz w sklepach stacjonarnych Sprzedawcy, których lista jest dostępna na stronie internetowej Sephora.pl. Zużyty Sprzęt zakupiony za pośrednictwem Sephora.pl można zwrócić nadając przesyłkę na adres: Sephora Polska Sp. z o. o, ul. Żwirki i Wigury 16C, 02-092 Warszawa. Ponadto, każdy sklep stacjonarny Sprzedawcy stanowi punkt zbierania Zużytego Sprzętu.
- 17.12.** Do zwrotu Zużytego Sprzętu Elektrycznego i Elektronicznego zastosowanie znajdują przepisy ustawy z dnia 11 września 2015 roku o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym.

## **18. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

### **PRAWO WŁAŚCIWE I SPORY**

- 18.1.** Sprzedaż towarów przez Sephora w Sklepie Internetowym podlega prawu polskiemu, niezależnie od kraju zamieszkania Kupującego i miejsca, w którym jest składane Zamówienie, z zastrzeżeniem jednak, że wybór prawa polskiego nie może prowadzić do pozbawienia Konsumenta oraz Quasi-przedsiębiorcy ochrony przyznanej mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy, na mocy prawa, jakie byłoby właściwe w braku wyboru prawa polskiego.
- 18.2.** Sephora informuje, że nie korzysta z alternatywnych metod rozstrzygania sporów (pozasądowych sposobów dochodzenia roszczeń) dotyczących umów zawieranych w Sklepie Internetowym i nie zobowiązuje się do korzystania z takich metod, chyba że taki obowiązek wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
- 18.3.** Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), Sephora informuje, że pod adresem <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL> jest dostępna internetowa platforma rozstrzygania sporów drogą elektroniczną ODR (ang. online dispute resolution), stanowiąca punkt dostępu dla Konsumentów i przedsiębiorców pragnących pozasądowego rozstrzygnięcia sporów dotyczących towarów lub usług zakupionych przez Internet, w których stroną jest Konsument zamieszkały w Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii lub Liechtensteinie. Sephora informuje jednakże, że nie zobowiązuje się do korzystania z powyższej platformy ODR w związku z umowami zawieranymi w ramach Sklepu Internetowego, chyba że taki obowiązek wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
- 18.4.** Sephora informuje, że Kupujący będący Konsumentem może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie sporu między takim Kupującym a Sephora, zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona Konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Informacje dla Konsumentów, w tym informacje na temat możliwości uzyskania pomocy, dostępne są również na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ([www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)).

### **INNE POSTANOWIENIA**

- 18.5.** Okoliczność, że jedna ze stron nie wyciąga wobec drugiej strony konsekwencji prawnych z faktu uchybienia przez drugą stronę jakimkolwiek obowiązkom wynikającym z konkretnej umowy sprzedaży i Ogólnych Warunków Sprzedaży, nie oznacza, że rezygnuje ona obecnie lub w przyszłości z wyciągnięcia takich konsekwencji prawnych.
- 18.6.** Wszelkich informacji związanych ze Sklepem Internetowym (np. o dostępności towarów, promocjach, statusie realizacji zamówienia) udziela Dział Obsługi Klienta pod numerem telefonu: 800 700 807 (infolinia bezpłatna).
- 18.7.** Wersja z dnia 23.05.2023r..
- 18.8.** Załącznik 1: Formularz zwrotu.