

Regulamin formuły zakupowej "Kup z Twisto"

("Regulamin")

Ogólne zasady

1. Regulamin "Kup z Twisto" reguluje zasady świadczenia formuły zakupowej "Kup z Twisto" przez **Twisto Polska sp. z o.o.**
2. Formuła zakupowa "Kup z Twisto" umożliwia Klientowi Sklepu Internetowego dokonanie zapłaty za zamówiony Towar dopiero po jego otrzymaniu i wypróbowaniu (np. przymierzeniu).
3. Formuła zakupowa "Kup z Twisto" jest świadczona przez Twisto w formie Umowy Zlecenia zawieranej pomiędzy Klientem (zleceniodawcą) a Twisto (zleceniobiorcą).
4. Z tytułu świadczenia formuły zakupowej "Kup z Twisto" Twisto pobiera Oplatę **wyłącznie** w sytuacji gdy Klient nie dokona na rzecz Twisto zwrotu Ceny Towaru w terminie **21 dni** od dokonania zakupu. Wysokość Oplaty określa niniejszy Regulamin.
5. Dodatkowe informacje o formule zakupowej „Kup z Twisto” dostępne są na stronie www.twisto.pl

Definicje

Cena Towaru – łączna cena płatna przez Klienta na rzecz Sprzedawcy, obejmująca cenę towaru powiększoną o ewentualne opłaty dodatkowe naliczane przez Sprzedawcę przy Zakupie, takie jak np.: opłaty za transport, dostarczenie, usługi pocztowe itp.

Klient – pełnoletnia osoba fizyczna zainteresowana dokonaniem zakupu przy wykorzystaniu formuły zakupowej "Kup z Twisto", posiadająca stałe miejsce zamieszkania lub stały adres do doręczeń na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Oplata – wynagrodzenie należne Twisto z tytułu wykonania Umowy Zlecenia, której wysokość jest określona w punkcie 16 niniejszego Regulaminu "Kup z Twisto" i które naliczane jest wyłącznie w sytuacji braku zwrotu przez Klienta na rzecz Twisto Ceny Towaru w terminie, określonym w punkcie 13.

Regulamin Sklepu - dokument określający zasady Zakupu oraz zasady świadczenia i korzystania z usług świadczonych przez Sprzedawcę za pośrednictwem Sklepu Internetowego na rzecz Klientów, w tym prawa i obowiązki Klienta i Sprzedawcy.

Sprzedawca – osoba trzecia, która prowadzi działalność w zakresie sprzedaży towarów lub świadczenia usług przy pomocy Sklepu Internetowego, z którą Klient wyraża wolę zawarcia Umowy Sprzedaży poprzez dokonanie Zakupu.

Sklep Internetowy – sklep internetowy prowadzony przez Sprzedawcę, z którym Klient dokonuje Zakupu.

Towar - rzecz ruchoma lub usługa dostępna w Sklepie Internetowym będąca przedmiotem Zakupu.

Twisto – oznacza spółkę Twisto Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Warszawie przy ul. Puławskiej 2, kod pocztowy: 02-566 Warszawa, zarejestrowaną w Rejestrze Przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000689624, numer NIP: 9512442875, REGON: 367977970, o kapitale zakładowym w wysokości 1.000.000 zł.

Umowa Sprzedaży – umowa sprzedaży zawarta w ramach Zakupu pomiędzy Klientem a Sprzedawcą.

Umowa Zlecenia – umowa zlecenia w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, zawarta na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie "Kup z Twisto" pomiędzy Klientem (zleceniodawca) a Twisto (zleceniobiorca) na podstawie której: (i) Klient zleca Twisto Zakup, tj. zawarcie i wykonanie w zakresie określonym niniejszym Regulaminie "Kup z Twisto" w imieniu i na rzecz Klienta Umowy Sprzedaży pomiędzy Sprzedawcą a Klientem na zasadach określonych w Regulaminie Sklepu, (ii) Twisto świadczy usługi dodatkowe określone w niniejszym Regulaminie, to jest m.in. umożliwia Klientowi wypróbowanie towarów przed ich opłaceniem przez Klienta i ułatwia optymalizację płynności finansowej po stronie Klienta, oraz dokonuje na żądanie Klienta niektórych czynności związanych z ewentualnym zwrotem towarów lub reklamacjami, a Klient (iii) w terminach i na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie dokona zwrotu Ceny Towaru i ewentualnej zapłaty Opłaty. Umowa Zlecenia jest zawierana pomiędzy Klientem a Twisto z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, po akceptacji Zamówienia Zlecenia przez Twisto na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie. Umowa Zlecenia jest zawierana na czas oznaczony – zawarcia i wykonania Umowy Sprzedaży zawartej pomiędzy Klientem i Sprzedawcą.

Zamówienie Zlecenia - oświadczenie woli Klienta wyrażające bezpośrednią wolę zawarcia Umowy Zlecenia pomiędzy Klientem (zleceniodawca) a Twisto (zleceniobiorca).

Zakup – zawarcie Umowy Sprzedaży pomiędzy Klientem a Sprzedawcą z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, dotyczącej sprzedaży przez Sprzedawcę na rzecz Klienta Towarów i usług za zapłatą Ceny Towaru.

Postanowienia Ogólne

1. Akceptacja niniejszego Regulaminu "Kup z Twisto" jest dobrowolna, ale konieczna w celu zawarcia Umowy Zlecenia pomiędzy Klientem a Twisto. Regulamin "Kup z Twisto" stanowi integralną część Umowy Zlecenia zawieranej między Klientem a Twisto.
2. Niniejszy Regulamin "Kup z Twisto" skierowany jest do Klientów korzystających ze Sklepu Internetowego.
3. Klient zobowiązany jest w szczególności do:
 - 3.1. podawania na potrzeby dokonania Zakupu przy wykorzystaniu formuły "Kup z Twisto" wyłącznie prawdziwych i aktualnych danych; oraz
 - 3.2. terminowego wykonywania obowiązków wynikających z Zakupu i Umowy Zlecenia.

Formuła zakupowa "Kup z Twisto"

4. Formuła zakupowa "Kup z Twisto" jest usługą świadczoną przez Twisto przy pomocy Sklepu Internetowego, poprzez odpowiednią bramkę płatniczą.
5. Formuła zakupowa "Kup z Twisto" jest sposobem dokonania Zakupu, tj. zawarcia i wykonania Umowy Sprzedaży pomiędzy Klientem i Sprzedawcą, w tym opłacenia Ceny Towaru na rzecz Sprzedawcy.
6. Formuła zakupowa "Kup z Twisto" jest świadczona przez Twisto w formie Umowy Zlecenia zawieranej pomiędzy Klientem (zleceniodawca) a Twisto (zleceniobiorca).
7. W przypadku wyboru, poprzez Sklep Internetowy, formuły zakupowej "Kup z Twisto" przez Klienta (przycisk: "**Kup z Twisto**" lub podobny), Klient akceptuje niniejszy Regulamin "Kup z Twisto" oraz składa oświadczenie woli wyrażające bezpośrednią wolę zawarcia Umowy Zlecenia pomiędzy Klientem (zleceniodawca) a Twisto (zleceniobiorca) ("**Zamówienie Zlecenia**"), a także dokonania Zakupu.
8. Na podstawie Zamówienia Zlecenia, Twisto dokona weryfikacji informacji na temat Klienta i zamawianych Towarów zgodnie z punktem 15 i na tej podstawie oszacuje kwotę jednorazowego limitu dostępnego w ramach danego zakupu.
9. Po zweryfikowaniu Zamówienia Zlecenia, Klient jest niezwłocznie informowany pocztą elektroniczną o:
 - 9.1. potwierdzeniu przyjęcia oferty złożonej w ramach Zamówienia Zlecenia i wówczas otrzyma potwierdzenie zawarcia Umowy Zlecenia (akceptacja Zamówienia Zlecenia) oraz potwierdzenie warunków Umowy Zlecenia wraz z aktualnym Regulaminem "Kup z Twisto" w formie umożliwiającej jego przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności (plik pdf);
albo
 - 9.2. braku możliwości przyjęcia oferty złożonej w ramach Zamówienia Zlecenia, z przyczyn wskazanych w punkcie 15 poniżej (przekroczenie limitu).

Umowa Zlecenia zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia przyjęcia ofert(y) tj. otrzymania przez Klienta informacji, o której mowa w pkt. 9.1 niniejszego Regulaminu.

10. W ramach Umowy Zlecenia, Twisto działa jako pełnomocnik Klienta i dokonuje czynności związanych z: (i) Zakupem poprzez m.in. dokonanie zapłaty Ceny Towaru, oraz (ii) na prośbę Klienta – ewentualnymi reklamacjami, wymianą lub zwrotem Towarów, a Klient, w terminie wskazanym w pkt. 13 niniejszego Regulaminu dokonuje na rzecz Twisto: (iii) zwrotu Ceny Towaru oraz – wyłącznie w przypadkach wskazanych w pkt. 16 niniejszego Regulaminu – (iv) wniesienia Opłaty.
11. Na podstawie Umowy Zlecenia Twisto nie jest uprawnione ani zobowiązane do:

- 11.1. jakichkolwiek modyfikacji lub anulowania zamówienia dokonanego przez Klienta, z wyjątkiem sytuacji gdy dojdzie do odstąpienia od Umowy Zlecenia przez Twisto, w sytuacji określonej w punkcie 24 niniejszego Regulaminu;
 - 11.2. transportu, dostarczenia, wysyłki ani odbioru Towarów i usług będących przedmiotem Zakupu;
 - 11.3. jakichkolwiek modyfikacji warunków Zakupu, ani też odstąpienia od Umowy Sprzedaży zawartej w ramach Zakupu;
 - 11.4. zwrotu Towarów i usług będących przedmiotem Zakupu, z zastrzeżeniem punktu 10 (ii) niniejszego Regulaminu;
 - 11.5. reklamacji towarów i usług będących przedmiotem Zakupu, z zastrzeżeniem punktu 10 (ii) niniejszego Regulaminu.
12. Dokonanie przez Twisto zapłaty Ceny Towaru następuje niezwłocznie po zawarciu Umowy Zlecenia między Klientem a Twisto.
13. Klient jest zobowiązany do zwrotu Ceny Towaru na rzecz Twisto przed upływem terminu wskazanego każdorazowo w potwierdzeniu zawarcia Umowy Zlecenia (przy czym termin ten będzie nie krótszy niż 21 dni). Dodatkowo, przed upływem wskazanego terminu, Twisto poinformuje Klienta m.in. poprzez wiadomość e-mail lub wiadomość tekstową sms, o zbliżającym się terminie zwrotu Ceny Towaru lub o jego ewentualnym przedłużeniu.
14. Formuła zakupowa "Kup z Twisto" jest dostępna wyłącznie dla Klientów, którzy mogą dokonać Zakupu zgodnie z Regulaminem Sklepu.
15. Ponadto, formuła zakupowa "Kup z Twisto" jest dostępna jedynie dla tych Klientów, którzy przeszli pozytywną weryfikację przy pomocy wewnętrznych systemów używanych przez Twisto, przy wykorzystaniu informacji powszechnie dostępnych, a także otrzymanych od Klienta oraz od Sprzedawcy, zgodnie z Regulaminem Sklepu, na który Klient wyraził zgodę. Negatywna weryfikacja może nastąpić między innymi w przypadku:
- 15.1. Przekroczenia limitu wskazanego w punkcie 8 powyżej;
 - 15.2. Podania nieprawidłowych danych kontaktowych;
 - 15.3. Braku możliwości zweryfikowania poprawności danych;
 - 15.4. Nieopłacenia przez Klienta poprzednich zaległych kwot Zakupów.

Opłaty należne Twisto

16. W przypadku nie dokonania zwrotu Ceny Towaru w terminie, o którym mowa w punkcie 13 niniejszego Regulaminu, Klient jest zobowiązany do wniesienia na rzecz Twisto Opłaty, naliczonej i płatnej zgodnie z następującymi zasadami:

Opóźnienie	Opłata z VAT
5 dni kalendarzowych	10 PLN
10 dni kalendarzowych	20 PLN
15 dni kalendarzowych	30 PLN

20 dni kalendarzowych	40 PLN
25 dni kalendarzowych	50 PLN
30 dni kalendarzowych	50 PLN + 10% Ceny Towaru

17. Opłaty przedstawione w punkcie 16 nie sumują się, a zatem maksymalna wysokość Opłaty wynosi 50 PLN + 10% Ceny Towaru.
18. Suma opłat przedstawionych w punkcie 16 może maksymalnie wynieść 50% kwoty zakupu – w sytuacji gdy w wyniku naliczenia opłaty, suma opłat przekroczyłaby 50% kwoty zakupu, suma naliczonych opłat zostanie ograniczona do 50% kwoty zakupu i nie zostaną naliczone dalsze opłaty.
19. Dostępne metody dokonania przez Klienta płatności Ceny Towaru, jak i Opłat przedstawionych w punkcie 16 powyżej są określone każdorazowo w potwierdzeniu zawarcia Umowy Zlecenia.

Rozwiązanie i odstąpienie od Umowy Zlecenia

20. Umowa Zlecenia pomiędzy Twisto a Klientem ulega automatycznemu rozwiązaniu z chwilą rozwiązania, w tym odstąpienia, od Umowy Sprzedaży zawartej pomiędzy Klientem a Sprzedawcą w ramach Zakupu.
21. Zasady i skutki rozwiązania, w tym odstąpienia, od Umowy Sprzedaży określa Umowa Sprzedaży.
22. W razie rozwiązania Umowy Zlecenia z powodu rozwiązania Umowy Sprzedaży wszelkie rozliczenia dotyczące Zakupu (w tym zwrot Ceny Towaru) następują bezpośrednio pomiędzy Sprzedawcą a Klientem w oparciu o postanowienia Regulaminu Sklepu, oraz:
 - 22.1. jeżeli Klient: (i) zwrócił Twisto Cenę Towaru w terminie o którym mowa w pkt. 13 niniejszego Regulaminu, lub (ii) Klient nie dokonał zwrotu Ceny Towaru, ale do rozwiązania Umowy Zlecenia doszło przed upływem terminu na zwrot, o którym mowa w pkt. 13 niniejszego Regulaminu – wówczas Umowę Zlecenia uznaje się za rozliczoną w całości, a w szczególności Twisto nie jest zobowiązane do zwrotu jakichkolwiek kwot Klientowi;
 - 22.2. jeżeli Klient: (i) zwrócił Twisto Cenę Towaru z przekroczeniem terminu o którym mowa w pkt. 13 niniejszego Regulaminu "Kup z Twisto", lub (ii) jeżeli Klient nie dokonał zwrotu Ceny Towaru, a do rozwiązania Umowy Zlecenia doszło po upływie terminu na zwrot, o którym mowa w pkt. 13 niniejszego Regulaminu – wówczas Twisto jest uprawnione do żądania od Klienta zwrotu – w terminie 14 dni od otrzymania takiego żądania od Twisto – wyłącznie kwoty Opłaty.
23. Klient będący konsumentem poprzez akceptację Regulaminu i zawarcie Umowy Zlecenia składa żądanie dokonania zapłaty za Towar przed upływem 14 dni od dnia jej zawarcia, w konsekwencji czego konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy Zlecenia.
24. Twisto ma prawo odstąpienia od Umowy Zlecenia ze skutkiem natychmiastowym jedynie w sytuacji, gdy po zawarciu Umowy Zlecenia poweźmie informacje o okolicznościach

dotyczących Klienta, które miałyby lub mogłyby mieć wpływ na rezultat weryfikacji Klienta przy pomocy wewnętrznych systemów Twisto, gdyby Twisto miało wiedzę o tych okolicznościach, w momencie gdy weryfikacja ta miała miejsce.

Reklamacje

25. Reklamacje dotyczące usług świadczonych przez Twisto można składać:

25.1. pisemnie na adres: Warszawa, ul. Puławska 2, kod pocztowy: 02-566 Warszawa;

25.2. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@twisto.pl.

26. Dla uniknięcia wątpliwości podkreśla się, że reklamacje, o których mowa w punkcie 25 Regulaminu "Kup z Twisto", dotyczą **wyłącznie świadczenia przez Twisto formuły zakupowej "Kup z Twisto"** na podstawie Umowy Zlecenia i nie dotyczą jakichkolwiek kwestii związanych z lub wynikających z Umowy Sprzedaży zawartej w ramach Zakupu pomiędzy Sprzedawcą a Klientem, za które Twisto nie ponosi żadnej odpowiedzialności, w szczególności właściwości lub wad samego Towaru, sposobu jego doręczenia, sposobu działania Sklepu Internetowego, sposobu składania zamówień, odstąpienia od Umowy Sprzedaży itp., które to kwestie, w tym odnośne reklamacje, są w całości uregulowane przez Regulamin Sklepu.

27. Zaleca się podanie przez Klienta w opisie reklamacji: (i) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości; (ii) żądania Klienta oraz (iii) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Twisto. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

28. Ustosunkowanie się do reklamacji przez Twisto następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Towaru Klient zostanie powiadomiony drogą mailową lub telefoniczną.

Dane osobowe

29. Akceptując Regulamin Sklepu, Klient przyjmuje do wiadomości fakt (i) pełnienia przez Twisto funkcji administratora danych osobowych Klienta w celu analizy możliwości zaoferowania Klientowi skorzystania z formuły zakupowej „Kup z Twisto” m.in. poprzez ich weryfikację przy pomocy wewnętrznych systemów używanych przez Twisto, a także w celu wykonania Umowy Zlecenia i Umowy Sprzedaży. (ii) przekazania jego danych osobowych podmiotom powiązanim Twisto, w tym Twisto Payments a.s. i Nikita Engine s.r.o. jak również podmiotom zajmującym się windykacją. Klient otrzymuje w tym zakresie wymagane klauzule informacyjne.

Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur

30. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Poniższe zapisy mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Twisto do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Oświadczenie Twisto o zgodzie lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich składane jest przez Twisto na papierze lub innym trwałym nośniku w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Klienta będącego Konsumentem reklamacji spór nie został rozwiązany.
31. Zasady prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz obowiązki przedsiębiorców w tym zakresie określone są odrębnie w przepisach prawa (w tym w szczególności w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, Dz.U.2016 poz. 1823) lub w regulacjach stosowanych przez odpowiednie podmioty właściwe w zakresie rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur mogą być dostępne w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, w szczególności również pod następującym adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzi jawny rejestr podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Dane kontaktowe

32. We wszelkich sprawach związanych dokonaniem zakupu przy wykorzystaniu formuły zakupowej "Kup z Twisto", Klient może kontaktować się z Twisto w następujący sposób:
- (i) pocztą pod adresem:
Twisto Polska
ul. Puławska 2
02-566 Warszawa
 - (ii) telefonicznie pod numerem telefonu: +48 222 630 210,
 - (iii) za pośrednictwem e-mail: kontakt@twisto.pl

Postanowienia Końcowe

33. Regulamin "Kup z Twisto" obowiązuje od dnia 01.06.2018.

34. Treść Regulaminu "Kup z Twisto" jest dostępna pod adresem www.twisto.pl, skąd Klienci mogą w każdym czasie przeglądać, a także sporządzić jego wydruk.
35. Twisto zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu, jednakże zmiany te nie będą miały zastosowania do Umów Zlecenia zawartych przed dniem wejścia w życie wspomnianych zmian do Regulaminu, chyba że zmiany te będą korzystne dla Klienta.
36. Umowy Zlecenia w formule zakupowej "Kup z Twisto" zawierane są w języku polskim.