

# 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" umożliwi 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 (zleceniodawca) a Twisto (zleceniobiorca).
4. Z tytułu świadczenia formuły zakupowej "Kup z Twisto" Twisto nie pobiera żadnych opłat
5. W sytuacji gdy Klient nie dokona na rzecz Twisto zwrotu Ceny Towaru w terminie **21 dni** od dokonania zakupu, Twisto naliczy mu odsetki w wysokości odsetek maksymalnych za opóźnienie zgodnie z art.481 § 2<sup>1</sup> i § 2<sup>4</sup> ustawy z 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (j.t. Dz.U. z 2018 r., poz. 1025 ze zm.). Na dzień wejścia w życie niniejszego Regulaminu (3 stycznia 2019 roku) wysokość odsetek maksymalnych za opóźnienie wynosi 14% w skali roku. W razie zmiany wysokości odsetek maksymalnych za opóźnienie, Twisto – począwszy od dnia wejścia w życie nowej wysokości odsetek maksymalnych za opóźnienie – naliczać będzie odsetki w nowej wysokości odsetek maksymalnych za opóźnienie, bez konieczności zmiany niniejszego Regulaminu.
6. Dodatkowe informacje o formule zakupowej „Kup z Twisto” dostępne są na stronie [www.twisto.pl](http://www.twisto.pl)

## Definicje

**Cena Towaru** – łączna cena płacona 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, o pełnej zdolności do czynności prawnych, zainteresowana dokonaniem zakupu przy wykorzystaniu formuły zakupowej "Kup z Twisto", posiadająca stałe miejsce zamieszkania lub stały adres do doręczeń na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

**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 zawiera Umowę 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 odsetek za opóźnienie. 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:
  1. podawania na potrzeby dokonania Zakupu przy wykorzystaniu formuły "Kup z Twisto" wyłącznie prawdziwych i aktualnych danych; oraz
  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:
  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
  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) opłacenia odsetek wysokości odsetek maksymalnych za opóźnienie.
11. Na podstawie Umowy Zlecenia Twisto nie jest uprawnione ani zobowiązane do:
  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 23 niniejszego Regulaminu;

2. transportu, dostarczenia, wysyłki ani odbioru Towarów i usług będących przedmiotem Zakupu;
  3. jakichkolwiek modyfikacji warunków Zakupu, ani też odstąpienia od Umowy Sprzedaży zawartej w ramach Zakupu;
  4. zwrotu Towarów i usług będących przedmiotem Zakupu, z zastrzeżeniem punktu 10 (ii) niniejszego Regulaminu;
  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:
    1. Przekroczenia limitu wskazanego w punkcie 8 powyżej;
    2. Podania nieprawidłowych danych kontaktowych;
    3. Braku możliwości zweryfikowania poprawności danych;
    4. Nieopłacenia przez Klienta poprzednich wymagalnych kwot Zakupów, zakupionych również u innych Sprzedawców.

#### **Odsetki za opóźnienie należne Twisto**

16. W przypadku nie dokonania zwrotu Ceny Towaru w terminie, o którym mowa w punkcie 13 niniejszego Regulaminu, Klient jest zobowiązany do opłacenia odsetek w wysokości odsetek maksymalnych za opóźnienie (podstawa prawna art. 481 § 2<sup>1</sup> i § 2<sup>4</sup> ustawy z 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (j.t. Dz.U. z 2018 r., poz. 1025 ze zm.).
17. Dostępne metody dokonania przez Klienta płatności Ceny Towaru, jak i odsetek przedstawionych w punkcie 16 powyżej są określone każdorazowo w potwierdzeniu zawarcia Umowy Zlecenia.

#### **Rozwiązanie i odstąpienie od Umowy Zlecenia**

18. Umowa Zlecenia pomiędzy Twisto a Klientem ulega automatycznemu rozwiązaniu z chwilą rozwiązania, w tym odstąpienia, Umowy Sprzedaży zawartej pomiędzy Klientem a Sprzedawcą w ramach Zakupu.
19. Zasady i skutki rozwiązania, w tym odstąpienia, Umowy Sprzedaży określa Umowa Sprzedaży.
20. 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:
  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;
  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 odsetek za opóźnienie w wysokości odsetek maksymalnych za opóźnienie.

21. Klient będący konsumentem poprzez akceptację Regulaminu i zawarcie Umowy Zlecenia składa żądanie dokonania zapłaty Merchantowi przez Twisto za Towar przed upływem 14 dni od dnia jej zawarcia, w konsekwencji czego konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy Zlecenia.
22. 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

23. Reklamacje dotyczące usług świadczonych przez Twisto można składać:
  1. pisemnie na adres podany w punkcie 31;
  2. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@twisto.pl
24. Dla uniknięcia wątpliwości podkreśla się, że reklamacje, o których mowa w punkcie 23 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.
25. 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.
26. Ustosunkowanie się do reklamacji przez Twisto następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Klient zostanie powiadomiony drogą mailową lub telefoniczną.

## Dane osobowe

27. 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 z 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.
28. Weryfikacja opisana w pkt 27 powyżej jest przeprowadzana w celu podjęcia decyzji o udostępnieniu (bądź nieudostępnieniu) formuły zakupowej „Kup z Twisto”. Decyzja ta jest podejmowana przez Twisto automatycznie i zgodnie z art. 22, ust. 2. lit „a” Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE nie wymaga aktywnej zgody Klienta.

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

29. 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.

30. 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](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**

31. We wszelkich sprawach związanych dokonaniem zakupu przy wykorzystaniu formuły zakupowej "Kup z Twisto", Klient może kontaktować się z Twisto w następujący sposób:
1. pocztą pod adresem:  
Twisto Polska  
ul. Noakowskiego 10/30  
02-666 Warszawa
  2. telefonicznie pod numerem telefonu: +48 222 630 210,
  3. za pośrednictwem e-mail: kontakt@twisto.pl

#### **Postanowienia Końcowe**

32. Regulamin "Kup z Twisto" obowiązuje od dnia 22.03.2019.
33. Treść Regulaminu "Kup z Twisto" jest dostępna pod adresem [www.twisto.pl](http://www.twisto.pl), skąd Klienci mogą w każdym czasie przeglądać, a także sporządzić jego wydruk.
34. Twisto zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu, jednakże zmiany te nie będą mieć zastosowania do Umów Zlecenia zawartych przed dniem wejścia w życie wspomnianych zmian do Regulaminu, chyba że zmiany te będą korzystne dla Klienta.
35. Umowy Zlecenia w formule zakupowej "Kup z Twisto" zawierane są w języku polskim.
36. Sprawy sporne wynikające z zapisów Regulaminu, których Klientowi i Twisto nie uda się rozwiązać polubownie, będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Twisto.