

REGULAMIN

ZWROTU I WYMIANY TOWARÓW W SKLEPACH STACJONARNYCH 4F oraz 4F Junior

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin („Regulamin”) określa zasady zwrotu i wymiany towarów zakupionych w sklepach stacjonarnych 4F lub 4F Junior, innych niż zwroty i wymiany przysługujące klientowi na podstawie ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku („Ustawa”).
2. Przed zakupem towaru klient powinien upewnić się czy w razie zgłoszenia przez niego żądania zwrotu lub wymiany towaru, będzie miał możliwość skorzystania z uprawnień na zasadach opisanych w Regulaminie.
3. Klient, który zamierza skorzystać ze zwrotu lub wymiany towaru, powinien zapoznać się z niniejszym Regulaminem. Regulamin udostępniony do wglądu w sklepach stacjonarnych 4F lub 4F Junior oraz na stronie internetowej pod adresem: www.4f.com.pl.
4. Zasady opisane w niniejszym Regulaminie nie stoją na przeszkodzie dochodzeniu przez klienta roszczeń na podstawie Ustawy.
5. Regulaminu nie stosuje się do zwrotu lub wymiany towarów zakupionych w sklepie internetowym 4F pod adresem: www.4f.com.pl.

II. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE

1. Zwrot i wymiana towaru odbywają się za dobrowolną zgodą sprzedającego OTCF S.A. z siedzibą w Krakowie przy ul. Saskiej 25 C, 30-720 Kraków, wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 00000555276, REGON: 356630870, NIP: 9451978451, BDO: 000005025, o kapitale zakładowym w wysokości 7 384 500 złotych (opłaconym w całości) („Sprzedawca”).
2. Zwrot lub wymiana towaru jest akceptowana w dowolnym sklepie 4F lub 4F Junior na terenie Polski (dalej: „Sklep”), z zastrzeżeniem ustępu 2a poniżej. Aktualna lista Sklepów znajduje się na stronie internetowej pod adresem: www.4f.com.pl.
- 2a. Zwrot towarów oznaczonych metkami RENEWED, REPAIRED, UPCYCLED, które zostały zakupione w Sklepach posiadających strefę WEAR_FAIR można dokonywać tylko i wyłącznie w Sklepach, których lista dostępna jest pod adresem: www.4fchange.com.
3. Zasady zwrotu i wymiany towaru na podstawie Regulaminu:
 - 1) zwrot i wymiana towaru może nastąpić w terminie 30 dni od dnia zakupu,
 - 2) zwrot towaru w terminie do 7 dni od daty zakupu nastąpi poprzez zwrócenie klientowi ceny zakupionego towaru w taki sam sposób, w jaki dokonywana była płatność lub na Kartę Podarunkową 4F zgodnie z wyborem klienta, tj.
 - i. w przypadku płatności gotówką za towar nastąpi zwrot gotówki lub zwrot ceny na Kartę Podarunkową 4F;
 - ii. w przypadku płatności kartą płatniczą za towar zwrot nastąpi poprzez uznanie kwotę ceny towaru tej samej karty płatniczej lub zwrot ceny na Kartę Podarunkową 4F;

- iii. w przypadku płatności Kartą Podarunkową 4F zwrot nastąpi wyłącznie na Kartę Podarunkową 4F;
 - iv. przypadku płatności za towar w formie mieszanej (np. gotówką i kartą płatniczą), zwrot ceny towaru nastąpi w jednej z form dokonywanej płatności za towar, wybranej przez klienta.
- 3) zwrot towaru w terminie od 8 do 30 dnia od daty zakupu nastąpi poprzez zwrócenie klientowi ceny zakupionego towaru wyłącznie na Kartę Podarunkową 4F; Karta Podarunkowa 4F może być wykorzystana w ciągu 10 lat. Szczegółowe informacje dotyczące wykorzystania Karty Podarunkowej 4F znajdują się w Regulaminie Kart Podarunkowych 4F dostępnym w Sklepie lub na stronie internetowej: www.4f.com.pl
- 4) Wymiana polega na wymianie zakupionego przez klienta towaru na towar wybrany przez klienta w ramach danego modelu na inny kolor lub rozmiar, o ile będzie dostępny w Sklepie; do wymiany towaru postanowienia ust. 3 Regulaminu powyżej znajdują odpowiednie zastosowanie;
- 5) towar nowy (tj. inny niż, o którym mowa w ust. 2a powyżej), który klient zamierza zwrócić lub wymienić:
 - i. nie może posiadać jakichkolwiek znamion użytkowania, w szczególności musi być czysty, nie może być uszkodzony,
 - ii. towar, który w momencie sprzedaży był zapakowany, musi znajdować się w oryginalnym opakowaniu;
 - iii. towar nie był zakupiony w akcji promocyjnej, która wyklucza możliwość zwrotu lub wymiany towaru (informacja na temat możliwości zwrotu lub wymiany podana jest każdorazowo w regulaminie danej akcji promocyjnej),
 - iv. towar zakupiony za bony Pluxee bądź inne bony płatnicze może zostać wymieniony w obrębie tego samego modelu na inny kolor lub rozmiar – o ile dany produkt jest dostępny w Sklepie;
 - v. nie może być spersonalizowany w ramach oferowanej przez Sprzedawcę usługi personalizacji, dostosowany do indywidualnych potrzeb klienta, nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji klienta lub służący zaspokojeniu zindywidualizowanych potrzeb danego klienta.
- 6) towar 4F CHANGE oznaczony metkami RENEWED, REPAIRED, UPCYCLED (o którym mowa w ust. 2a powyżej), który klient zamierza zwrócić lub wymienić:
 - i. nie może posiadać jakichkolwiek znamion użytkowania, w szczególności musi być czysty, nie może być uszkodzony;
 - ii. towar nie był zakupiony w akcji promocyjnej, która wyklucza możliwość zwrotu lub wymiany towaru (informacja na temat możliwości zwrotu lub wymiany podana jest każdorazowo w regulaminie danej akcji promocyjnej);
 - iii. towar zakupiony za bony Pluxee bądź inne bony płatnicze może zostać wymieniony w obrębie tego samego modelu na inny kolor lub rozmiar – o ile dany produkt jest dostępny w Sklepie;

- iv. nie może być spersonalizowany w ramach oferowanej przez Sprzedawcę usługi personalizacji, dostosowany do indywidualnych potrzeb klienta, nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji klienta lub służący zaspokojeniu zindywidualizowanych potrzeb danego klienta.
4. Zwrot lub wymiana nie obejmuje towarów z następujących grup asortymentowych: artykuły spożywcze, impregnaty i środki piorące, kosmetyki, Karty Podarunkowe 4F.
 5. W razie uznania przez Sprzedawcę, że towar spełnia warunki zwrotu opisane w ust. 3, Sprzedawca odbierze od klienta towar, a także wydany klientowi w momencie zakupu paragon fiskalny. W przypadku sprzedaży udokumentowanej fakturą VAT Sprzedawca wykona kserokopię faktury.
 6. W sytuacji, gdy na paragonie wskazane są również inne towary niż te podlegające wymianie lub zwrotowi, Sprzedawca wydrukuje paragon systemowy, z którego wykreśli zwrócony lub wymieniany towar. Paragon systemowy, bądź faktura jest podstawą dokonania zwrotu, wymiany lub ułatwia złożenie reklamacji na pozostałe towary widniejące na paragonie. W przypadku sprzedaży udokumentowanej fakturą VAT Sprzedawca zwróci dokument klientowi.
 7. Sprzedawca wystawi dokument korygujący do przedstawionego dowodu zakupu: w przypadku paragonu fiskalnego – protokół zwrotu towaru, w przypadku faktury VAT – fakturę korygującą VAT.
 8. Celem dokonania zwrotu lub wymiany towaru, niezbędne jest wypełnienie protokołu, w którym klient powinien podać swoje imię i nazwisko. Protokół jest podpisywany przez klienta oraz Sprzedawcy. W przypadku wymiany towaru Sprzedawca realizuje wymianę towaru na towar wybrany przez klienta zgodnie z zasadami Regulaminu oraz wydaje klientowi nowy paragon.

III. USTAWA Z DNIA 30 MAJA 2014 ROKU O PRAWACH KONSUMENTA

Na podstawie art. 8 Ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku („Ustawa”), uprzejmie informujemy:

DANE SPRZEDAWCY:

Właścicielem marki 4F jest OTCF S.A. z siedzibą w Krakowie, wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000555276, NIP: 9451978451 REGON: 356630870, BDO: 000005025, o kapitale zakładowym w wysokości 7 384 500 złotych (opłaconym w całości).

Dane kontaktowe: adres siedziby: ul. Saska 25 C, 30-720 Kraków, Numer telefonu: +4812 6526 900

SPOSÓB POROZUMIEWANIA SIĘ Z KONSUMENTEM:

W przypadku konieczności nawiązania z Państwem kontaktu np. w celu poinformowania Państwa o dostępności danego towaru w Sklepie, kontakt taki nastąpi za pośrednictwem wiadomości e-mail lub przy wykorzystaniu telefonu, po uprzednim przekazaniu przez Państwa tych danych.

PROCEDURA REKLAMACYJNA

Na Sprzedawcy ciąży obowiązek zapewnienia zgodności świadczenia z umową. Sprzedawca ponosi wobec klienta odpowiedzialność za niezgodność towaru z umową na zasadach określonych w

przepisach:

- w przypadku gdy klient jest Konsumentem - określonych w szczególności w art. 43a i następnych Ustawy;
- w przypadku gdy klient nie jest Konsumentem, ani osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego - określonych w szczególności w art. 556 i następnych Kodeksu cywilnego.

W przypadku, gdy zakupiony przez Państwa towar jest niezgodny z umową, mogą Państwo skorzystać z procedury reklamacyjnej, opisanej poniżej. Reklamację powinni Państwo złożyć w terminie 2 lat od dnia, w którym towar ten został Państwu wydany, chyba że wyraźnie zastrzeżliśmy dłuższy termin na złożenie reklamacji w przypadku niektórych towarów.

Reklamacja może zostać złożona przez Państwa w dowolny sposób dostatecznie ujawniający Państwa wolę.

W celu dokonania reklamacji rekomendujemy podjęcie następujących kroków:

- dostarczenie reklamowanego towaru do dowolnego Sklepu w wybrany przez siebie sposób,
 - wypełnienie formularza reklamacyjnego, z podaniem następujących danych: imię, nazwisko, adres zamieszkania, numer telefonu i adres e-mail, nazwę lub numer reklamowanego towaru wraz z określeniem żądania reklamacyjnego,
- lub
- złożenie innego pisemnego oświadczenia o chęci dokonania reklamacji zawierającego m.in. czytelny podpis osoby składającej reklamację.

W miarę możliwości, uprzejmie prosimy o przedłożenie sprzedawcy w Sklepie wraz z reklamowanym towarem dowodu dokonania zakupu tego towaru (np. paragon, wydruk z karty płatniczej). Przedłożenie dowodu dokonania zakupu znacznie ułatwi i przyspieszy rozpatrywanie reklamacji.

Reklamując towar zakupiony w Sklepie, mogą Państwo zażądać: (i) wymiany lub naprawy towaru, (ii) obniżenia ceny towaru albo odstąpienia od umowy sprzedaży, gdy wada jest istotna.

Wymiana lub naprawa towaru:

W przypadku, gdy zdecydują się Państwo na dokonanie wymiany lub naprawy towaru, Państwa żądanie:

- może okazać się dla nas niemożliwe do zrealizowania (np. ze względu na zaprzestanie produkcji danego towaru), lub
- może wymagać z naszej strony poniesienia nadmiernych kosztów (np. koszty wymiany kurtki na nową, podczas gdy możliwe jest dokonanie naprawy zepsutego zamka).

W takiej sytuacji możemy zaproponować Państwu: inny sposób rozpatrzenia reklamacji, tj. w przypadku, gdy żądali Państwo wymiany - możemy zaoferować naprawę; a w przypadku, gdy żądali Państwo naprawy - wymianę.

Jeżeli nie będziemy w stanie naprawić lub wymienić reklamowanego towaru lub wiązałoby się to dla nas z poniesieniem nadmiernych kosztów możemy odmówić uwzględnienia żądania, a Państwo mogą skorzystać w dalszej kolejności z następujących uprawnień tj. obniżenia ceny towaru albo odstąpienia od umowy sprzedaży.

Obniżenie ceny, odstąpienie od umowy sprzedaży:

Z prawa do obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy wraz z żądaniem zwrotu ceny, mogą Państwo skorzystać w następujących wypadkach:

- odmówiliśmy uwzględnienia Państwa żądania (brak doprowadzenia towaru do zgodności z umową) lub mimo próby spełnienia Państwa żądania, nie udało nam się doprowadzić towaru do zgodności z umową,
- z naszego oświadczenia lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie jesteśmy w stanie doprowadzić towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Państwa również,
- brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania z jego naprawy albo wymiany na nowy,

W przypadku skorzystania z prawa do obniżenia ceny powinni Państwo wskazać kwotę, o jaką - Państwa zdaniem - należy obniżyć pierwotną cenę reklamowanego towaru, przy czym obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość towaru niezgodnego z umową pozostaje do wartości towaru zgodnego z umową.

Termin rozpatrzenia reklamacji:

Państwa reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia i w tym terminie zostaną Państwo poinformowani o decyzji reklamacyjnej w ustalony z Państwem sposób: w formie pisemnej, e-mail lub SMS. Brak informacji o sposobie rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia złożenia reklamacji skutkuje jej uznaniem za uzasadnioną.

W przypadku skorzystania przez Państwa z naprawy lub wymiany towaru, dokonujemy na swój koszt wymiany lub naprawy w rozsądnym czasie od chwili kiedy otrzymaliśmy od Państwa informację o niezgodności towaru z umową, bez nadmiernych niedogodności dla Państwa. W przypadku skorzystania przez Państwa z prawa obniżenia ceny, zwracamy Państwu należne kwoty niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania Państwa skutecznego oświadczenia o obniżeniu ceny.

W przypadku skorzystania przez Państwa z prawa odstąpienia od umowy zwracamy Państwu cenę zakupionego towaru niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania zwracanego towaru lub dowodu jego odesłania.

Nie odpowiadamy za niezgodność produktu z umową jeśli najpóźniej w chwili zawarcia umowy, dostaliście Państwo wyraźną informację o tym, że nabywany produkt jest niepełnowartościowy (np. produkt posiada zabrudzenia lub uszkodzenia itp.) i zaakceptowaliście Państwo brak konkretnej cechy produktu.

Dokładamy wszelkich starań, aby reklamacje uznane za zasadne zostały zrealizowane w rozsądnym czasie i bez nadmiernych dla Państwa niedogodności.

IV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Brak zwrotu lub wymiany towaru w terminie 30 dni od dnia jego zakupu jest równoznaczne z utratą możliwości skorzystania z uprawnień przysługujących na podstawie niniejszego Regulaminu.

2. Wszelkie reklamacje związane ze sposobem załatwienia sprawy zwrotu lub wymiany towaru na podstawie Regulaminu, należy skierować na adres: esklep@4f.com.pl lub na adres siedziby Sprzedawca (OTCF S.A. z siedzibą w Krakowie ul. Saska 25C, 30-720 Kraków). Reklamacje zostaną rozpatrzone niezwłocznie w terminie nie dłuższym niż 30 dni.
3. Sprzedawca zastrzega sobie także prawo dokonywania zmian w Regulaminie. Sprzedawca udostępni zmieniony Regulamin zarówno Sklepach 4F oraz na stronie internetowej: www.4f.com.pl. Zmieniony Regulamin, nie będzie dotyczył towarów zakupionych do dnia zmiany Regulaminu. Zmiana regulaminu wchodzi w życie z dniem publikacji na stronie internetowej: www.4f.com.pl.
4. Sprzedawca może wstrzymać okresowo lub zaniechać wydawania Kart Podarunkowych 4F poprzez opublikowanie takiej decyzji na stronie internetowej www.4f.com.pl.
5. Administratorem danych osobowych ujawnionych na potrzeby dokonywanego zwrotu lub wymiany towaru jest OTCF S.A. z siedzibą w Krakowie (ul. Saska 25C, 30-720 Kraków). Spółka wyznaczyła Inspektora Ochrony Danych (IOD), z którym można skontaktować się drogą elektroniczną pod adresem iod@otcf.pl.
6. Dane osobowe będą przetwarzane w celu ewentualnej realizacji zwrotu/wymiany zakupionego towaru (art. 6 ust. 1 lit. b RODO) oraz realizacji wymagań prawnych w zakresie przepisów podatkowych i rachunkowych (art. 6 ust. 1 lit. c RODO).
7. Państwa dane mogą być ujawniane wyłącznie podmiotom zapewniającym wsparcie Spółce w realizacji powyżej wskazanych celów, takim jak: przedsiębiorcom prowadzącym sklepy stacjonarne pod markami Spółki, podwykonawcom zapewniającym Spółce wsparcie techniczne i informatyczne (dostawcy oprogramowania, obsługa techniczna systemów etc.), podmiotom zapewniającym obsługę prawną i doradczą na rzecz Spółki w zakresie związanym z rozpatrywaniem zgłoszonych przez Państwo roszczeń.
8. Pozyskane dane będą przetwarzane przez Spółkę przez czas niezbędny do realizacji zwrotu/wymiany zakupionego towaru, a także przez czas wykonywania obowiązków wynikających z przepisów prawa, w tym w szczególności w zakresie regulacji podatkowych i rachunkowych, np. obowiązków związanych z przechowywaniem dokumentacji zgodnie z wymaganiami art. 74 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości.
9. Przysługuje Państwu prawo żądania dostępu do swoich danych osobowych, prawo ich sprostowania, usunięcia lub żądania ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, a także prawo wniesienia sprzeciwu na ich przetwarzanie, na zasadach i w przypadkach przewidzianych w przepisach RODO.
10. Państwa dane osobowe nie będą podlegały wyłącznie zautomatyzowanemu przetwarzaniu danych, prowadzącego do podejmowania decyzji wywołujących skutki prawne lub w podobny sposób istotnie wpływających na Państwa sytuację. Podanie danych jest dobrowolne, jednak niezbędne dla rozpatrzenia reklamacji lub odpowiednio zwrotu/wymiany towaru. Informujemy o prawie wniesienia skargi w związku z przetwarzaniem danych osobowych do organu nadzoru – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
11. Regulamin wchodzi w życie w dniu 16.07.2025 roku.