

REGULAMIN WYMIAN I ZWROTÓW TOWARÓW PEŁNOWARTOŚCIOWYCH W SALONACH VISTULA DLA UMÓW SPRZEDAŻY ZAWARTYCH OD DNIA 6 PAŹDZIERNIKA 2025 ROKU

1. Niniejszy regulamin („**Regulamin**”) określa zasady wymiany i zwrotu towarów pełnowartościowych w salonach Vistula, dla umów sprzedaży zawartych od dnia 6 października 2025 roku.
2. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:
 - a. **Sprzedawcy** - rozumie się przez to VRG S.A. z siedzibą w Krakowie przy ul. Pilotów 10, 31-462 Kraków, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000047082, NIP: 6750000361, REGON 351001329.
 - b. **Kliencie** - rozumie się przez to osobę fizyczną, a także osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, posiadającą zdolność prawną i zdolność do czynności prawnych, która dokonała zakupu Towarów w dowolnym Salonie.
 - c. **Salonie** – rozumie się przez to wszystkie sklepy firmowe (stacjonarne) Vistula na terenie Polski, z wyłączeniem salonów Outletowych. Lista sklepów firmowych Vistula jest dostępna na stronie internetowej <https://www.vistula.pl/>.
 - d. **Towarze lub Towarach** - rozumie się przez to, z zastrzeżeniem pkt 10 Regulaminu, odpowiednio: pełnowartościowy towar/pełnowartościowe towary oferowane przez Sprzedawcę do sprzedaży detalicznej dostępne w Salonach.
 - e. **Dniu niehandlowym** - rozumie się przez to każdy dzień wolny od pracy w rozumieniu ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy, a także każdy dzień objęty ograniczeniem handlu w rozumieniu ustawy z dnia 10 stycznia 2018 roku o ograniczeniu handlu w niedziele i święta oraz w niektóre inne dni.
 - f. **Dniu handlowym** - rozumie się przez to każdy dzień z wyłączeniem Dni niehandlowych.
 - g. **Bonie** - rozumie się przez to: bony Benefit, Multi Benefit, MasterCard, Bonus System, Maxi karty, Sodexo, Club Codes, Shell, Mespex, Groupon.

3. Klient może wymienić lub zwrócić Towar zakupiony w Salonie bez podania przyczyny i ponoszenia kosztów, na zasadach i terminach wskazanych w niniejszym Regulaminie.
4. Klient może wymienić Towar zakupiony w Salonie w ciągu 30 dni od daty zakupu Towaru [liczonych od dnia następującego po dniu wskazanym na paragonie, fakturze imiennej (bez NIP), fakturze VAT (z NIP) lub paragonie z NIP jako data zakupu], w Dni handlowe w godzinach pracy danego Salonu. Przy liczeniu wskazanego terminu uwzględnia się zarówno Dni handlowe, jak i Dni niehandlowe, z zastrzeżeniem, że jeżeli ostatni dzień terminu wypada w Dniu niehandlowym, termin upływa w najbliższym Dniu handlowym następującym po tym dniu.
5. Klient może zwrócić Towar zakupiony w Salonie:
 - a. w ciągu 30 dni od daty zakupu Towaru, liczonych od dnia następującego po dniu wskazanym na paragonie lub fakturze imiennej (bez NIP) jako data zakupu,
 - b. w ciągu 30 dni od daty zakupu Towaru, liczonych od dnia następującego po dniu wskazanym na fakturze VAT (z NIP) lub paragonie z NIP jako data zakupu,
 - c. w Dni handlowe w godzinach pracy danego Salonu. Przy liczeniu wskazanego terminu uwzględnia się zarówno Dni handlowe, jak i Dni niehandlowe, z zastrzeżeniem, że jeżeli ostatni dzień terminu wypada w Dniu niehandlowym, termin upływa w najbliższym Dniu handlowym następującym po tym dniu.
6. Rodzaje zwrotów:
 - 1) zwrot w Salonie, w którym został wykonany zakup – zwrot następuje taką samą metodą płatności, w jakiej dokonano zapłaty za zakup (gotówka, karta płatnicza, karta podarunkowa),
 - 2) zwrot w innym Salonie niż wykonywany był zakup – zwrot następuje taką samą metodą płatności, w jakiej dokonano zapłaty za zakup (gotówka, karta płatnicza, karta podarunkowa),
 - 3) zwrot/ wymiana towarów zakupionych na fakturę VAT (z NIP), fakturę imienną (bez NIP) lub paragonie z NIP – zwrot możliwy jest jedynie w salonie, w którym została wystawiona faktura.

Szczegółowy opis rodzajów i metod zwrotów zawarty został w tabeli wskazanej w pkt 14 niniejszego Regulaminu.

7. W okresie obowiązywania stanu epidemii na terenie Polski - w przypadku Towarów, których termin zwrotu przypada w okresie obowiązywania zakazów prowadzenia działalności handlowej w obiektach handlowych o powierzchni powyżej 2.000 m² – Sprzedawca może wydłużyć termin zwrotu o okres trwania zakazu. O każdym wydłużeniu terminu zwrotu Sprzedawca poinformuje w komunikacie, który dostępny będzie na stronie sklepu internetowego pod adresem <http://www.vistula.pl/>.
8. W przypadku zamiaru skorzystania przez Klienta z uprawnienia do wymiany Towaru w terminie określonym w pkt 4 Regulaminu, Klient zobowiązany jest okazać Sprzedawcy dowodu zakupu w postaci paragonu, faktury imiennej (bez NIP) lub faktury VAT (z NIP)) lub paragonu z NIP. Sprzedawca zastrzega, że brak okazania przez Klienta ww. dowodu zakup wyklucza możliwość realizacji jego wymiany.
9. W przypadku zamiaru skorzystania przez Klienta z uprawnienia do zwrotu Towaru w terminie określonym w pkt 5 lit. a i lit. b Regulaminu, Klient zobowiązany jest okazać Sprzedawcy dowodu zakupu odpowiednio w postaci paragonu, faktury imiennej (bez NIP), faktury VAT (z NIP) lub paragonu z NIP. Sprzedawca zastrzega, że brak okazania przez Klienta ww. dowodów zakup wyklucza możliwość realizacji jego zwrotu.
10. Towar, który Klient zamierza wymienić lub zwrócić:
 - 1) nie może nosić jakichkolwiek śladów użytkowania, w szczególności nie może być uszkodzony mechanicznie,
 - 2) musi posiadać przymocowane do niego na stałe wszelkie oznaczenia (w tym metki), w które Sprzedawca zaopatrzył Towar w chwili zakupu. Oznaczenia takie muszą być oryginalne (tj. muszą pochodzić od Sprzedawcy) i nie mogą nosić śladów ich usunięcia i ponownego przymocowania do Towaru,
 - 3) powinien znajdować się w oryginalnym opakowaniu, w jakim został sprzedany.
11. W przypadku zamiaru wymiany Towaru, Klient może wymienić zakupiony Towar wyłącznie na inny rozmiar w obrębie tego samego Towaru w tym samym kolorze i fasonie. Nie jest możliwa wymiana zakupionego Towaru na inny rodzaj Towaru w tej samej, niższej lub wyższej cenie, w tym także różniący się jedynie kolorem lub fasonem.
12. W przypadku zamiaru wymiany lub zwrotu Towaru wcześniej już wymienianego lub zwracanego, Klient może dokonać zwrotu Towaru, przy czym zwrot równowartości zapłaconej przez Klienta ceny zostanie dokonany wyłącznie na kartę podarunkową.

13. W przypadku zamiaru zwrotu jakiegokolwiek Towaru zakupionego w ramach zestawu z oferty promocyjnej, Klient może:

a. odstąpić od umowy sprzedaży oraz dokonać zwrotu wszystkich Towarów nabytych w ramach tego zestawu. Celem wyjaśnienia wątpliwości, w przypadku wyboru tego rozwiązania, Klient nie jest uprawniony do zwrotu tylko niektórych, wybranych Towarów zakupionych w ramach zestawu z oferty promocyjnej, a odstąpienie od umowy sprzedaży jest wiążące dla całego zestawu. Zwrot równowartości zapłaconej przez Klienta ceny za zestaw z oferty promocyjnej zostanie dokonany na gotówkę, kartę płatniczą lub kartę podarunkową, w zależności od użytego rodzaju płatności podczas zakupu zgodnie z pkt 15 Regulaminu;

b. odstąpić od umowy sprzedaży wybranego Towaru zakupionego w ramach zestawu z oferty promocyjnej, przy czym dla pozostałych, niezwróconych Towarów z zestawu będą obowiązywały ceny aktualne na dzień odstąpienia od umowy.

14. Rodzaje i metody zwrotów:

Lp.	Rodzaje zwrotów	Metoda zwrotu
1	Zwrot środków w lokalizacji, w której dokonano zakupu	gotówka/karta płatnicza/karta podarunkowa
2	Zwrot środków w innej lokalizacji niż dokonano zakupu	gotówka/karta płatnicza/karta podarunkowa
3	Zwrot środków przy płatności kartą podarunkową, niezależnie od lokalizacji	karta podarunkowa
4	Zwrot środków przy płatności mieszanej (zwrot całego paragonu)	gotówka lub/i karta płatnicza lub/i karta podarunkowa - zwrot proporcjonalny do metody płatności, z zastrzeżeniem, że w przypadku płatności Bonem, zwrot dokonywany jest na kartę podarunkową. Przykład: w przypadku zapłaty za Towar 50 zł w gotówce i 50 zł w Bonie, przy zwrocie Klient otrzymuje 50 zł w gotówce i 50 zł na kartę podarunkową.

5	Zwrot środków przy płatności mieszanej (zwrot części paragonu)	gotówka lub/i karta płatnicza lub/i karta podarunkowa - zwrot proporcjonalny do metody płatności naliczany takim samym udziałem % niezależnie jaką kwotę zwraca Klient, np. 50% gotówka i 50% karta podarunkowa
6	Zwrot środków przy płatności inną metodą niż gotówka/karta (bony)	karta podarunkowa
7	Zwrot środków w przypadku braku gotówki w kasie	karta podarunkowa
8	Zwrot środków w przypadku zwrotu mniejszego niż 10 zł	gotówka
9	Zwrot środków w przypadku zakupów na fakturę VAT (z NIP) lub paragon z NIP	gotówka/karta płatnicza/karta podarunkowa
10	Zwrot środków w przypadku zakupów na paragon lub fakturę imienną (bez NIP)	gotówka/karta płatnicza/karta podarunkowa

15. Wymianie i zwrotowi nie podlegają następujące kategorie Towarów:

- a. maseczki ochronne,
- b. opakowania,
- c. karty podarunkowe,
- d. towary szyte na miarę,
- e. towary po przeróbkach krawieckich lub innych dopasowaniach dla potrzeb Klienta,
- f. produkty po wykonanej usłudze haftu.

16. W przypadku zwrotu Towaru, Sprzedawca odbiera od Klienta Towar oraz wydany Klientowi w momencie zakupu paragon. Jeżeli Klient zwraca jedynie niektóre Towary, otrzymuje on odpowiednio nowy egzemplarz paragonu, faktury imiennej (bez NIP), faktury VAT (z NIP) lub paragonu z NIP, które zawierają informacje o produktach i ich ilości pozostających u Klienta oraz pozycji

zwróconych, wraz z dokumentem potwierdzającym zwrot Towaru i wskazaniem ich ilości. Formularz zwrotu Towaru stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu.

- 17.** W przypadku zwrotu Towaru, zwrotowi podlega zapłacona przez Klienta cena Towaru wynikająca z paragonu, faktury imiennej (bez NIP), faktury VAT (z NIP) lub paragonu z NIP. Zwrot należności za Towar dokonywany jest zgodnie z pkt 5, pkt 6, pkt 12, pkt 13 i pkt 14 i pkt 15 niniejszego Regulaminu.
- 18.** W przypadku wymiany Towaru zakupionego na paragon, fakturę imienną (bez NIP), fakturę VAT (z NIP) lub paragon z NIP, Klient otrzymuje odpowiednio nowy paragon albo fakturę korygującą i nową fakturę imienną (bez NIP), fakturę VAT (z NIP) lub paragon z NIP.
- 19.** Wymiana lub zwrot Towaru możliwe są jedynie w przypadku spełnienia wszystkich warunków wskazanych w niniejszym Regulaminie.
- 20.** Treść niniejszego Regulaminu dostępna jest w Salonach oraz na stronie sklepu internetowego pod adresem <http://www.vistula.pl/>.
- 21.** Postanowienia niniejszego Regulaminu w żaden sposób nie naruszają ani nie ograniczają praw Klientów z tytułu rękojmi.
- 22.** Regulamin niniejszy wchodzi w życie z dniem 06.10.2025 roku.

Załącznik nr 1 Przykładowy formularz zwrotu towaru

VRG 31-462 KRAKÓW
ul. Pilotów 10
Wólczanka CH KORONA
Wrocław
ZWROT

Nr paragonu:	36528			
Data sprzedaży:	2019-03-07 10:40			
Nr transakcji zwrotu:	36529			
Data zwrotu	2019-03-07 10:43			
Kasjer	supervisor			
Indeks i nazwa towaru	Ilość	Cena	Stawka VAT	Wartość brutto
670777 WODIMTGWSW645W06132K244	KOSZULA			
	1 x	83,99	23	83,99
	Suma zł			83,99
			Rozliczenie podatków:	
			Brutto	VAT
			23%	83,99 15,71
	Gotówka			83,99

.....
Podpis
Sprzedawcy

.....
Podpis
Nabywcy