

## OGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY

### **OGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY NESTLÉ POLSKA S.A. ODDZIAŁ Nespresso W WARSZAWIE**

#### **1. Zastosowanie Ogólnych Warunków Sprzedaży**

1.1 O ile nie ustalono inaczej w piśmie, do zamówień na kawę lub inne artykuły spożywcze, ekspresy lub akcesoria marki Nespresso (dalej łącznie „Produkty”), składanych Nestlé Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, 02-672 Warszawa, ul. Domaniewska 32, wpisanej do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, nr 0000025166, kapitał zakładowy 42.459.600 PLN w całości wpłacony, NIP 527-020-39-68, nr BDO 000016180 (ODDZIAŁ Nespresso W WARSZAWIE, ul. Domaniewska 32, 02-672 Warszawa) (dalej „Nespresso”), mają zastosowanie wyłącznie niniejsze Ogólne Warunki Sprzedaży (dalej „OWS”). Nespresso ma status **dużego przedsiębiorcy** w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 935 z późn. zm.). Dane do kontaktu z Nespresso, w tym również w celach reklamacyjnych: [klub@nespresso.com](mailto:klub@nespresso.com) oraz **telefon 0800 51 52 53**.

1.2 Ogólne warunki sprzedaży/dostawy/zakupu/itp., stosowane przez zamawiających - odmienne a w szczególności ogólne warunki sprzeczne z OWS nie będą przez Nespresso uznawane - Nespresso nie zamierza zawierać umów na ogólnych warunkach sprzedaży/dostawy/zakupu/itp. odmiennych lub sprzecznych z OWS.

1.3 OWS są dostępne na następujących

stronach: <https://www.Nespresso.com/pro/pl/pl/home> i <https://www.Nespresso.com/pl/pl/>, w butikach Nespresso oraz w siedzibie Nespresso, a ponadto można otrzymać ich skan na wskazany adres email lub wydruk na wskazany adres stacjonarny. Przed skorzystaniem z ww. stron internetowych, a w szczególności przed złożeniem zamówienia, każdy powinien dokładnie zapoznać się z OWS.

1.4 Nespresso zastrzega sobie możliwość zmiany niniejszych OWS w następujących przypadkach: (i) zmiana przepisów prawa, zmiana orzecznictwa, zmiana podejścia organów administracji publicznej, w zakresie, w jakim dotyczą niniejszych OWS, (ii) istotna zmiana praktyk rynkowych w zakresie, w jakim dotyczą niniejszych OWS, (iii) usunięcie ewentualnych niejasności interpretacyjnych OWS, (iv) konieczność przeciwdziałania naruszeniom OWS; (v) uzasadniona zmiana okoliczności biznesowych, które obiektywnie uniemożliwiają lub istotnie utrudniają realizację OWS na dotychczasowych zasadach. Zmiana OWS nastąpi poprzez opublikowanie nowej wersji na stronach, o których mowa w punkcie 1.3. Przy składaniu Nespresso zamówień na Produkty przez Internet, zamawiający będą proszeni o potwierdzenie zapoznania się z OWS obowiązującymi w dacie złożenia zamówienia i o ich akceptację.

#### **2. Dane osobowe**

2.1 Współadministratorami danych osobowych zbieranych za pośrednictwem stron internetowych, o których mowa w punkcie 1.3 są: Nestlé Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (ul. Domaniewska 32, 02-672 Warszawa) oraz Nestlé Nespresso S.A. z siedzibą w Vevey (Chaussée de la Guinguette 10, 1800 Vevey, Szwajcaria). Ww. spółki są również współadministratorami danych w odniesieniu do tych innych danych osobowych, które zostaną zebrane od użytkowników stron internetowych, o których mowa w punkcie 1.3 w trakcie ich kontaktów z którymkolwiek ze współadministratorów.

2.2 Wszelkie żądania, pytania i wnioski dotyczące danych osobowych przetwarzanych przez współadministratorów lub związanych z nimi praw osób, których dane dotyczą, należy kierować pisemnie na adres: Nestlé Polska S.A., ul. Domaniewska 32, 02-672 Warszawa lub mailem na adres: [data.privacy@pl.nestle.com](mailto:data.privacy@pl.nestle.com).

2.3 Dane kontaktowe do inspektora ochrony danych osobowych: [DataProtectionOffice@nestle.com](mailto:DataProtectionOffice@nestle.com).

2.4 Informacje na temat: (i) celów i podstaw przetwarzania danych osobowych zbieranych przez współadministratorów, (ii) praw osób, których dane dotyczą, (iii) kategorii odbiorców danych, (iv) okresów przechowywania danych oraz (v) warunków mających zastosowanie w przypadku przekazywania danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy, znajdują się w **Polityce Prywatności Nespresso**.

2.5 Z zastrzeżeniem punktu 2.6, podanie danych osobowych współadministratorom jest dobrowolne, jednakże bez ich podania nie będzie możliwe założenie konta klienta na stronach, o których mowa w punkcie 1.3, kontaktowanie się ze współadministratorami, korzystanie z produktów lub usług współadministratorów, w szczególności dokonywanie zakupów na stronach internetowych wskazanych w punkcie 1.3.

2.6 W przypadku, w którym dane osobowe zbierane są przez współadministratorów w celu wykonania nałożonego na nich obowiązku prawnego (np. w celu wystawienia faktury), podanie danych osobowych niezbędnych do wykonania ww. obowiązku jest obowiązkowe i wynika z przepisów prawa określających obowiązki prawne ciążące na współadministratorach.

#### **3. Zamówienia**

3.1 Zamówienia na Produkty mogą być składane:

a) jeśli chodzi o Produkty dedykowane dla przedsiębiorców, dostępne na stronie <https://www.Nespresso.com/pro/pl/pl/home> (dalej odpowiednio «Produkty B2B» i «Strona B2B»):

- telefonicznie na bezpłatny numer: 0800 41 42 43;
- przez Internet za pośrednictwem Strony B2B;
- listownie na adres: Nestlé Polska S.A. Oddział Nespresso w Warszawie, ul. Domaniewska 32, 02-672 Warszawa;

b) jeśli chodzi o Produkty dedykowane dla konsumentów, dostępne na stronie <https://www.Nespresso.com/pl/pl/> (dalej odpowiednio «Produkty B2C» i «Strona B2C»):

- telefonicznie na bezpłatny numer 800 51 52 53;
- przez Internet za pośrednictwem Strony B2C, w tym za pośrednictwem aplikacji mobilnych, jeśli są dostępne;

- w jednym z Butików **Nespresso** w Polsce.
- 3.1.a) Zamawiający ma możliwość uruchomienia na swoim koncie, o którym mowa w punkcie poniżej, **opcji stałego zamówienia (EASY ORDER)**, która to opcja polega na ustaleniu z góry:
- (i) jakie kapsułki kawy **Nespresso**, inne artykuły spożywcze lub akcesoria (z wyłączeniem ekspresów) spośród Produktów B2C i w jakiej ilości zamawiający chce zamówić;
  - (ii) częstotliwości (spośród dostępnych opcji częstotliwości) z jaką zamawiający chce otrzymywać zamówione Produkty;
  - (iii) miejsca dostawy, do którego zamawiającemu mają być dostarczane zamówione Produkty;
  - (iv) sposobu (spośród dostępnych opcji płatności), w jaki sposób zamawiający chce dokonywać zapłaty za zamówione Produkty, bez konieczności odrębnego składania powtarzających się zamówień na te same Produkty i w tej samej ilości.
- 3.1. b) Z zastrzeżeniem punktu 3.1.d) , składając takie stałe zamówienie, zamawiający potwierdza zamówienie z obowiązkiem zapłaty za każdą dostawę Produktów objętych stałym zamówieniem, która jednak następuje dopiero w momencie przystąpienia **Nespresso** do realizacji tego zamówienia w danym wybranym przez zamawiającego cyklu (przykład: zamawiający zamawia cykliczną dostawę po 60 wybranych kapsulek kawy **Nespresso** z terminem wysyłki przez **Nespresso** na 15 dzień każdego miesiąca kalendarzowego, za pośrednictwem kuriera, z opcją płatności kartą - zapłata za zamówienie następuje w momencie przystąpienia przez **Nespresso** do realizacji pojedynczego cyklicznego zamówienia). Jeśli wybrany dzień wysyłki nie jest dniem roboczym, wysyłka nastąpi w najbliższym dniu roboczym, a dostawa do zamawiającego nastąpi w terminie kolejnych dwóch dni roboczych.
- 3.1.c) Zamawiający, który uruchomił opcję **EASY ORDER** nie ponosi kosztów dostawy już w przypadku, gdy jedna dostawa obejmuje minimum 50 kapsulek kawy **Nespresso**.
- 3.1.d) **Stale zamówienie ma charakter umowy na czas nieokreślony. Zamawiający może w każdej chwili, bez ponoszenia negatywnych konsekwencji z tego tytułu, anulować lub zmienić swoje stałe zamówienie (co do dostaw, które dopiero mają być zrealizowane), zarówno co do ilości i rodzaju zamawianych Produktów, częstotliwości ich wysyłki przez Nespresso, miejsca dostawy, jak i opcji płatności (w zależności od aktualnie dostępnych opcji). Nespresso może rozwiązać ww. umowę z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia, poprzez wystanie zamawiającemu oświadczenia o rozwiązaniu umowy za ww. wypowiedzeniem, mailem na adres email lub adres stacjonarny zamawiającego wskazany na jego koncie klienta. Nespresso ma ponadto prawo do zmiany cen Produktów objętych stałym zamówieniem, informując o tym zamawiającego z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem przed wejściem w życie nowych cen. Zamawiający, który nie zaakceptuje nowych cen Produktów objętych stałym zamówieniem, będzie uprawniony do anulacji lub zmiany swojego stałego zamówienia (co do dostaw, której dopiero mają być zrealizowane). W każdym przypadku anulowanie lub zmiana stałego zamówienia przez klienta powinna nastąpić poprzez zmianę ustawień zamawiającego na jego koncie Klienta lub poprzez kontakt się z Centrum Obsługi Klienta pod numerem bezpłatnej infolinii (800 51 52 53). W przypadku anulacji/zmiany stałego zamówienia z powodu zmiany cen, taka anulacja/zmiana powinna mieć miejsce przed upływem 14 dni licząc od dnia otrzymania przez zamawiającego informacji od Nespresso o zmianie cen. W przypadku, gdy zamawiający nie anuluje swojego stałego zamówienia przed upływem ww. terminu, stałe zamówienie będzie realizowane z uwzględnieniem nowych cen, począwszy od terminu wysyłki przypadającego po upływie ww. okresu 14 dni, z zachowaniem prawa zamawiającego do anulowania lub zmiany stałego zamówienia co do dostaw, które dopiero mają być zrealizowane.**
- 3.1.e) Prawo odstąpienia od umowy, o którym mowa w p. 8 przysługuje w odniesieniu do sprzedaży Produktów będących przedmiotem każdej pojedynczej dostawy w ramach zamówienia stałego.
- 3.2 W celu zamawiania Produktów przez Internet, należy zarejestrować się (założyć indywidualne konto klienta) na wybranej Stronie: B2B lub B2C (lub na obydwu tych Stronach), poprzez podanie prawidłowych, dokładnych i kompletnych danych wymaganych do zarejestrowania się (założenia konta): m.in. imię i nazwisko lub nazwa firmy, adres email, adres firmy, adres dostawy, telefon, wskazywanych w procesie rejestracji. W przypadku zmiany podanych danych należy o nich poinformować **Nespresso** lub samodzielnie dokonać zmiany poprzez aktualizację danych z konta klienta na danej Stronie. Przy rejestracji na danej Stronie zamawiający zostanie poproszony o podanie loginu i hasła, które należy zachować w poufności i nie ujawniać ich osobom trzecim. Po rejestracji na wybranej Stronie zamawiający otrzyma swój unikalny numer klienta, który również powinien zachować w poufności. W przypadku naruszenia poufności przez zamawiającego, zamawiający będzie ponosił odpowiedzialność za korzystanie z jego hasła i/lub konta klienta przez osoby trzecie i zamówienia złożone z użyciem hasła, nawet jeśli zostały złożone bez wiedzy zamawiającego. W razie powzięcia podejrzenia przez zamawiającego, że ktoś korzysta z jego hasła i/lub konta klienta, zamawiający powinien o tym niezwłocznie poinformować **Nespresso**. Zamawiający może także samodzielnie zmienić hasło, jak również w panelu swojego konta klienta wyświetlić listę ostatnio złożonych zamówień. W razie powzięcia podejrzenia przez **Nespresso**, że ktoś w sposób nieuprawniony korzysta z hasła i/lub konta klienta, **Nespresso** będzie uprawnione do wstrzymania się z realizacją transakcji dokonywanych za pośrednictwem takiego hasła i/lub konta klienta, jednocześnie kontaktując się z posiadaczem konta, w celu wyjaśnienia sytuacji.
- 3.3 Informacje o Produktach na Stronach B2B i B2C stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 kodeksu cywilnego. Przez złożenie zamówienia w jeden ze sposobów wskazanych w punkcie 3.1, zamawiający składa **Nespresso** ofertę zakupu Produktów na warunkach określonych w OWS.
- 3.4 Złożone zamówienie nie stanowi wiążącej umowy do momentu potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji przez **Nespresso**. W przypadku złożenia zamówienia za pośrednictwem jednej ze

Stron, **Nespresso** potwierdza zamawiającemu otrzymanie zamówienia, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email wskazany przez zamawiającego zgodnie z punktem 3.2. Następnie **Nespresso** sprawdza dostępność zamówionych Produktów i jeśli zamówione Produkty są dostępne, nadaje zamówieniu numer i kieruje je do realizacji (tj. przygotowuje Produkty do wysyłki). Informacje o dostępności zamówionych Produktów i ich przygotowaniu do wysyłki dostępne będą na koncie klienta a ponadto każdy klient otrzyma maila informację o przyjęciu zamówienia do realizacji przez NESPRESSO. Do zawarcia umowy sprzedaży dochodzi w momencie skierowania zamówienia do realizacji przez **Nespresso**, w zakresie, w jakim to zamówienie jest skierowane do realizacji, potwierdzonego odpowiednią informacją na koncie klienta oraz ww. mailem. W przypadku zamówień składanych telefonicznie lub w jednym z Butików **Nespresso** w Polsce, do zawarcia umowy dochodzi w momencie przyjęcia przez **Nespresso** zamówienia do realizacji - **Nespresso** przyjmuje zamówienie do realizacji w całości lub części lub odmawia przyjęcia zamówienia do realizacji, bezpośrednio po otrzymaniu zamówienia. W pozostałych przypadkach przyjmuje się, że zamówienie zostało przyjęte do realizacji, jeśli **Nespresso** nie odmówi realizacji zamówienia w terminie 2 dni roboczych od jego otrzymania. Powyższy zapis nie ma zastosowania w przypadku przekroczenia limitów wskazanych w punkcie 3.5 lub w przypadkach opisanych w punkcie 3.6, w których do zawarcia umowy dochodzi w przypadku wyraźnego przyjęcia zamówienia do realizacji przez **Nespresso**.

3.5 **Nespresso** realizuje zamówienia na Produkty w granicach aktualnie dostępnych zapasów i z uwzględnieniem limitów, które wynoszą w odniesieniu do Produktów B2C: 1500 sztuk kapsulek **Nespresso** na miesiąc. W ramach stałego angażowania się **Nespresso** w wywieranie pozytywnego wpływu na naszą planetę, **Nespresso** postanowiło ograniczyć ilość materiałów zużywanych do pakowania kapsulek kawy **Nespresso** dostarczanych do klientów i tym samym ograniczyć ilość powstających odpadów. Z tego też względu **Nespresso** wprowadziło minimum zamówienia na kapsułki kawy **Nespresso** spośród Produktów B2C (ORIGINAL LINE oraz VERTUO LINE) na poziomie **50 kapsulek kawy Nespresso (minimum 5 opakowań jednostkowych kapsulek kawy Nespresso - każde opakowanie jednostkowe liczy 10 kapsulek kawy Nespresso)**. Opisane minimum obowiązuje w każdym zamówieniu obejmującym kapsułki kawy **Nespresso** spośród Produktów B2C (ORIGINAL LINE oraz VERTUO LINE), bez względu na to, czy zamówienie to obejmuje również inne produkty, z tego względu, że kapsułki kawy **Nespresso** zawsze wymagają dodatkowych zabezpieczeń w opakowaniu na czas transportu.

3.6 W zakresie dozwolonym przez prawo, **Nespresso** może odmówić realizacji zamówienia, z następujących ważnych powodów: (i) w przypadku braku dostępności zamawianych Produktów, (ii) w przypadku zwłoki zamawiającego w zapłacie już wymagalnych faktur wynoszącej co najmniej 1 dzień (dotyczy faktur z odroczonym terminem płatności), (iii) w przypadku przekroczenia przez zamawiającego odrębnie przyznanego mu limitu kredytowego (w takim jednak przypadku zamawiający może dokonać zapłaty gotówką lub przy użyciu karty), (iv) w przypadku upadłości lub zagrożenia niewypłacalnością zamawiającego, (v) w przypadku zamówienia ponad limity wskazane w punkcie 3.5, (vi) w przypadku odmowy autoryzacji płatności przez instytucję płatniczą, (vii) w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że zamówienie nie zostało złożone w dobrej wierze. W przypadku wystąpienia jednej z ww. okoliczności, **Nespresso** skontaktuje się z zamawiającym telefonicznie lub mailowo, w celu ustalenia warunków realizacji zamówienia. Odmowa realizacji zamówienia nastąpi przed upływem terminu realizacji zamówienia wskazanego w punkcie 4.1. W przypadku, gdy zamawiający dokonał zapłaty za zamawiane Produkty już przy składaniu zamówienia, a następnie **Nespresso** odmówiło realizacji zamówienia, **Nespresso** zwróci zamawiającemu niezwłocznie (nie później niż w ciągu 14 dni roboczych) uiszczoną na rzecz **Nespresso** cenę i inne koszty w całości, a jeśli odmowa realizacji zamówienia dotyczy tylko części zamówienia - zwrot uiszczony na rzecz **Nespresso** ceny i innych kosztów nastąpi proporcjonalnie.

#### 4. Dostawa Produktów

4.1 **Nespresso** dąży starań, aby realizować przyjęte do realizacji zamówienia w terminie do dwóch dni roboczych od otrzymania zamówienia przyjętego następnie do realizacji, z zastrzeżeniem punktu 7.4 zdanie drugie.

4.2 Jeśli zamawiający będzie zainteresowany realizacją zamówienia w terminie dłuższym niż wynikający z ust. 4.1, zamawiający powinien to zaznaczyć w zamówieniu.

4.3 W zależności od wyboru zamawiającego, zamówione Produkty będą dostarczane za pośrednictwem wybranej przez **Nespresso** firmy kurierskiej pod wskazany przez zamawiającego w zamówieniu adres na terenie Polski, do wskazanych przez zamawiającego w zamówieniu paczkomatów INPOST na terenie Polski, z których zostaną odebrane przez zamawiającego (dostawa do paczkomatów INPOST możliwa jest tylko w przypadku zamówień opłaconych wcześniej kartą płatniczą lub przelewem bankowym on-line, ponadto dostawa do paczkomatów INPOST nie jest dostępna przy zamówieniach, w ramach których dochodzi do uruchomienia Planu Kawowego, w tym Planu Kawowego „Ekspres za 1 zł”) lub do wskazanego przez zamawiającego jednego z Butików **Nespresso** w Polsce. W przypadku, gdy Produkty B2C zamówione na odległość mają być dostarczone przez zamawiającego jednego z Butików **Nespresso** w Polsce celu ich odbioru przez zamawiającego w tym butiku i nie zostaną one odebrane przez zamawiającego w terminie 48h liczonych w dni robocze począwszy od pierwszego dnia roboczego następującego po dniu złożenia zamówienia - będą anulowane, o czym **Nespresso** powiadomi zamawiającego mailowo lub telefonicznie. W przypadku, gdy Produkty B2C zamówione na odległość mają być dostarczone do odbioru przez zamawiającego w jednym z Butików **Nespresso** w Polsce, nie istnieje możliwość zmiany takiego zamówienia przy jego odbiorze w butiku (jedynie skorzystanie z prawa odstąpienia zgodnie z warunkami p. 8OWS i złożenie nowego zamówienia).

4.4 **Nespresso** nie ponosi odpowiedzialności za niedokładne lub błędne wskazanie w zamówieniu danych

dotyczących miejsca dostawy i wynikające stąd skutki.

4.5 **Nespresso** lub podmioty upoważnione przez **Nespresso** mogą kontaktować się z zamawiającym telefonicznie, sms-em lub mailowo w związku z informacją dotyczącą złożonego zamówienia lub dostawy zamówionych Produktów.

## 5. Sprawdzenie Produktów

5.1 Zamawiający powinien sprawdzić stan dostarczanych mu Produktów pod względem ich ilości i jakości (widoczne uszkodzenia) w momencie dostawy przez firmę kurierską i jest zobowiązany do zaznaczenia stwierdzonych niezgodności ilościowych lub widocznych uszkodzeń Produktów na dokumencie dostawy, które na dokumencie dostawy powinna potwierdzić osoba wykonująca dostawę oraz do zgłoszenia **Nespresso** stosownej reklamacji w tym zakresie w terminie 7 dni od daty dostawy. Brak informacji o stwierdzonej niezgodności ilościowej lub widocznych uszkodzeniach Produktów na dokumencie dostawy, potwierdzonej przez osobę wykonującą dostawę, nie wpływa na przysługujące zamawiającemu, będącemu konsumentem, uprawnienia z tytułu rękojmi/braku zgodności towaru z umową lub gwarancji. Postanowienie zawarte w zdaniu poprzednim, stosuje się również do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego. W przypadku dostaw Produktów do paczkomatów INPOST, zamawiający powinien, niezwłocznie po odebraniu przesyłki z paczkomatu, dokonać sprawdzenia stanu dostarczanych Produktów oraz zgłosić **Nespresso** reklamację, jeśli zachodzi taka potrzeba.

## 6. Ceny, koszty dostawy i dokumenty potwierdzające zakup

6.1 Produkty będą dostarczane w cenach obowiązujących w dacie złożenia zamówienia, wynikających z aktualnego na dzień złożenia zamówienia cennika **Nespresso**, publikowanego na Stronie B2B lub Stronie B2C, z tym, że, jeśli chodzi o ceny wynikające z aktualnego cennika **Nespresso** dostępnego na Stronie B2B, to są to ceny netto, do których zostanie doliczony podatek VAT w obowiązującej wysokości, a jeśli chodzi o ceny wynikające z aktualnego cennika **Nespresso** dostępnego na Stronie B2C, to zawierają one podatek VAT w obowiązującej wysokości.

6.2 Cena do zapłaty stanowić będzie: iloczyn ilości i rodzaju zamówionych Produktów i obowiązującej ceny jednostkowej poszczególnych Produktów. Dokładna cena do zapłaty oraz koszt dostawy będą podane przed złożeniem zamówienia, a ponadto w każdym przypadku będą potwierdzone w treści dowodu zakupu przesyłanego do klienta mailem, a w razie braku adresu email - dołączonego do zamówionych Produktów.

6.3 Do cen Produktów zostanie każdorazowo doliczony koszt brutto dostawy Produktów.

6.4 Koszt dostawy zamówionych Produktów zależy od sposobu złożenia zamówienia, rodzaju i wielkości zamówienia oraz wybranej przez zamawiającego formy dostawy:

### a) zamówienie przez Internet:

- dostawa na koszt **Nespresso** przy zamówieniu: (i) 100 i więcej kapsulek **Nespresso** lub ekspresu **Nespresso** spośród Produktów B2B; (ii) 150 i więcej kapsulek **Nespresso** lub ekspresu **Nespresso** spośród Produktów B2C; (iii) dowolnych produktów spośród Produktów B2C, jeśli wartość zamówienia wynosi co najmniej 290 zł, (iv) z odbiorem własnym we wskazanym przez zamawiającego jednym z Butików **Nespresso** w Polsce;

- **UWAGA: dostawa na koszt Nespresso nie dotyczy usługi Same Day Delivery (dostawa tego samego dnia);**

- w pozostałych przypadkach dostawa na koszt zamawiającego, który wynosi:

- (i) 12 zł brutto przy zamówieniu Produktów spośród Produktów B2C i ich dostawie do paczkomatu INPOST;

- (ii) 15 zł brutto przy zamówieniu Produktów spośród Produktów B2C i ich dostawie za pośrednictwem firmy kurierskiej;

- (iii) 20 zł brutto przy zamówieniu Produktów spośród Produktów B2B;

- (v) 24,99 zł brutto przy zamówieniu Produktów spośród Produktów B2C i ich dostawie za pośrednictwem firmy kurierskiej metodą dostawy Same Day Delivery (dostawa tego samego dnia);

### b) zamówienie przez telefon, w tym email:

- dostawa na koszt **Nespresso** przy zamówieniu: (i) 300 i więcej kapsulek **Nespresso** lub ekspresu **Nespresso** spośród Produktów B2B; (ii) 150 i więcej kapsulek **Nespresso** lub ekspresu **Nespresso** spośród Produktów B2C; (iii) dowolnych produktów spośród Produktów B2C, jeśli wartość zamówienia wynosi co najmniej 290 zł, (iv) z odbiorem własnym we wskazanym przez zamawiającego jednym z Butików **Nespresso** w Polsce;

- **UWAGA: dostawa na koszt Nespresso nie dotyczy usługi Same Day Delivery (dostawa tego samego dnia);**

- w pozostałych przypadkach dostawa na koszt zamawiającego, który wynosi:

- (i) 12 zł brutto przy zamówieniu Produktów spośród Produktów B2C i ich dostawie do paczkomatu INPOST;

- (ii) 15 zł brutto przy zamówieniu Produktów spośród Produktów B2C i ich dostawie za pośrednictwem firmy kurierskiej;

- (iii) 20 zł brutto przy zamówieniu Produktów spośród Produktów B2B;

- (v) 24,99 zł brutto przy zamówieniu Produktów spośród Produktów B2C i ich dostawie za pośrednictwem firmy kurierskiej metodą dostawy Same Day Delivery (dostawa tego samego dnia);

- c) ponadto dostawa na koszt **Nespresso** nastąpi przy: (i) zamówieniu przez Internet dowolnych produktów z spośród Produktów B2C jednocześnie z dokonaniem przez zamawiającego wyboru Planu Kawowego na zasadach określonych w Regulaminie Ogólnym Planów Kawowych i Regulaminach Szczegółowych dotyczących poszczególnych Planów Kawowych ; (ii) zamówieniu telefonicznym lub przez Internet dowolnych produktów

spośród Produktów B2C, za które zamawiający płaci (choćby częściowo) **Środkami Nespresso** zapisanymi na jego koncie klienta w Klubie **Nespresso** w ramach uruchomionego dla zamawiającego Planu Kawowego (wcześniej subskrypcji), o ile przedmiotem zamówienia będzie nie mniej niż 50 (pięćdziesiąt) dowolnych kapsulek kawy **Nespresso**.

**UWAGA: dostawa na koszt Nespresso nie dotyczy usługi Same Day Delivery (dostawa tego samego dnia).**

6.5 **Nespresso** zastrzega sobie prawo jednostronnej zmiany cennika i kosztów dostaw poprzez ogłoszenie nowego cennika/kosztów dostaw na Stronach B2B lub B2C (zawsze zastosowanie ma cena obowiązująca w dacie złożenia zamówienia, tzn. zmiany wchodzi w życie na przyszłość i nie będą mieć zastosowania do zamówień złożonych przed zmianą).

6.6 Razem z Produktami **Nespresso** dostarczy zamawiającemu, w przypadkach określonych w odrębnych przepisach - fakturę VAT lub paragon fiskalny.

6.7 **Nespresso** nie oferuje żadnych zniżek, rabatów ani upustów za wielkość złożonych zamówień.

## 7. Zapłata ceny

7.1 W zależności od wyboru zamawiającego, cena Produktów i koszty dostawy będą płatne w jeden z następujących sposobów:

a) karta płatnicza (płatność przy składaniu zamówienia telefonicznie lub przez Internet, lub przy zakupie Produktów w jednym z Butików **Nespresso** w Polsce),

b) przelew bankowy on-line (płatność przy składaniu zamówienia telefonicznie lub przez Internet),

c) gotówka (płatność przy odbiorze zamówionych Produktów pod wskazanym przez zamawiającego adresem do rąk kuriera wykonującego dostawę lub przy zakupie Produktów w jednym z Butików **Nespresso** w Polsce),

d) płatność z użyciem **Środków Nespresso** zapisanych na koncie klienta w Klubie **Nespresso** w ramach uruchomionego dla zamawiającego Planu Kawowego (wcześniej subskrypcji) na zasadach określonych w **Regulaminie Ogólnym Planów Kawowych** i **Regulaminach Szczegółowych dotyczących poszczególnych Planów Kawowych (wcześniej Subskrypcji)**; o ile co innego nie wynika z ww. regulaminów, jeśli zamawiający płaci za zamówienie **Środkami Nespresso**, zamawiający powinien dokonać zapłaty ceny za zamówienie wyłącznie tymi **Środkami** i dopiero w przypadku, gdy cena zamówienia przekracza wartość posiadanych przez zamawiającego **Środków Nespresso**, zapłata reszty ceny może nastąpić w inny dostępny sposób: przy zamówieniu w sklepie internetowym - kartą płatniczą, w butikiu **Nespresso** - kartą płatniczą, a w przypadku zamówienia za pośrednictwem bezpłatnej infolinii (800 51 52 53) - przelewem online lub kartą płatniczą; a ponadto, w przypadku dostaw z opcją zapłaty przy odbiorze, zapłata reszty ceny może nastąpić również gotówką do rąk kuriera;

e) w przypadkach indywidualnie uzgodnionych z **Nespresso**, w odniesieniu do zamówień złożonych telefonicznie, istnieje możliwość zapłaty ceny i kosztów dostawy przelewem z odroczonym terminem płatności (wtedy **Nespresso** wpisuje uzgodniony termin zapłaty w treści wystawianej faktury).

7.2 Płatność kartą płatniczą jest natychmiast wymagalna i płatna, tj. przy składaniu zamówienia. Karta płatnicza zamawiającego zostanie zaszyfrowana dla celów bezpieczeństwa. Akceptowane są następujące karty płatnicze: Visa, MasterCard. Dane kart płatniczych są zaszyfrowane w procesie płatności dla celów bezpieczeństwa.

7.3 Płatności przelewem bankowym on-line są dostępne za pośrednictwem następujących systemów płatności internetowych: Przelewy 24, eCard.

7.4 Zapłata kartą płatniczą lub przelewem bankowym on-line przy składaniu zamówienia przez Internet odbywa się zgodnie z zasadami ustalonymi przez instytucje płatnicze. Wysyłka Produktów ma miejsce po otrzymaniu zapłaty przez **Nespresso** lub po otrzymaniu przez **Nespresso** informacji o autoryzacji płatności od instytucji płatniczej.

7.5 Płatność przelewem powinna nastąpić na rachunek bankowy **Nespresso** wskazany na Stronie B2B lub B2C lub na dokumencie potwierdzającym zakup. Za dzień zapłaty uznaje się datę uznania rachunku bankowego **Nespresso** kwotą wynikającą z dokumentu potwierdzającego zakup.

7.6. Płatność z użyciem **Środków Nespresso** zapisanych na koncie klienta w Klubie **Nespresso** w ramach uruchomionego dla zamawiającego Planu Kawowego (dawniej subskrypcji) skutkuje odpowiednim pomniejszeniem salda ww. **Środków** na koncie klienta w Klubie **Nespresso**.

7.7. W przypadku opóźnienia w zapłacie naliczane będą odsetki w wysokości ustawowej, przy czym w odniesieniu do przedsiębiorców - odsetki naliczane zgodnie z Ustawą z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 935 z późn. zm.).

## 8. Prawo do odstąpienia od umowy przez zamawiających będących konsumentami

8.1 Zamawiający, który jako konsument zawarł umowę sprzedaży Produktów **Nespresso** na odległość (przez Internet, telefonicznie, może w terminie 14 dni od niej odstąpić bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów, o których mowa poniżej. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się dla umowy, w wykonaniu której **Nespresso** wydaje Produkty, będąc zobowiązany do przeniesienia ich własności - od objęcia Produktów w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik. Informacja dotycząca korzystania z prawa odstąpienia od umowy stanowi **załącznik nr 1** do niniejszego regulaminu.

8.2 Konsument może odstąpić od umowy, składając **Nespresso** oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi **załącznik nr 2** do niniejszego regulaminu i który zostanie dostarczony konsumentowi razem z Produktami lub w mailu wysłanym konsumentowi po otrzymaniu przez **Nespresso** zamówienia na Produkty od konsumenta. Do zachowania terminu, o którym mowa w punkcie 8.1 wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem, na adres lub adres email wskazany w

punkcie 1.1 lub mailem na adres w formularzu kontaktowym na stronie <https://www.Nespresso.com/pl/pl>.

8.3 Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów, w których przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu (kapsułki kawy i inne artykuły spożywcze), której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

8.4 W razie odstąpienia od umowy zawartej na odległość umowa jest uważana za niezawartą. Jeżeli konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy zanim **Nespresso** przyjęło zamówienie, oferta przestaje wiązać.

8.5 **Nespresso** ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia Produktów do konsumenta. **Nespresso** dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Jeżeli **Nespresso** nie zaproponował, że sam odbierze Produkty od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania Produktów z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu ich odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej. Jeżeli konsument wybrał sposób dostarczenia Produktów inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez **Nespresso**, **Nespresso** nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

8.6 Konsument ma obowiązek zwrócić Produkty **Nespresso** lub przekazać je osobie upoważnionej przez **Nespresso** do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że **Nespresso** zaproponował, że sam odbierze Produkty. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Produktów przed jego upływem. Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu Produktów, chyba że **Nespresso** zgodził się je ponieść lub nie poinformował konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktów będące wynikiem korzystania z nich w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktów.

8.7 Prawo do odstąpienia od umowy, o którym mowa w niniejszym punkcie 8 dotyczy wyłącznie umów zawartych na odległość (przez Internet, telefonicznie lub listownie). Prawo to nie dotyczy umów sprzedaży Produktów **Nespresso** zawartych przy zakupie tych produktów w butik **Nespresso** (w sklepie stacjonarnym). W tym ostatnim przypadku prawo do odstąpienia od umowy przysługuje wyłącznie w ramach uprawnień kupującego z tytułu rękojmi/braku zgodności towaru z umową.

8.8. Szczegóły dotyczące odstępowania od umowy w przypadku uruchomienia Planu kawowego zawiera odrębny regulamin (Ogólny Regulamin Planów Kawowych). Ww. szczegóły zawarte są również w informacji dotyczącej korzystania z prawa odstąpienia od umowy, która stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.

8.9 Postanowienia punktu 8 stosuje się również do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego.

## **9. Odpowiedzialność Nespresso za brak zgodności Produktów z umową/wady Produktów, gwarancja dotycząca dostarczanych ekspresów Nespresso i serwis posprzedażny**

9.1 **Nespresso** zobowiązuje się dostarczać produkty zgodne z umową/wolne od wad. **Nespresso** ponosi prawną odpowiedzialność za brak zgodności Produktów z umową/wady Produktów na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa, tj. w Ustawie o prawach konsumenta (konsumentami oraz osoby fizyczne, o których mowa w punkcie 8.9) oraz Kodeksie cywilnym (pozostali klienci).

9.2 Ekspresy **Nespresso** objęte są gwarancją, w ramach której gwarant (**Nespresso** lub inny podmiot) zapewni sprawne działanie ekspresów **Nespresso** i zobowiązuje się do ich bezpłatnej naprawy. Okres gwarancji wynosi, w zależności od rodzaju ekspresu 12 miesięcy lub 24 miesiące od daty sprzedaży. Naprawa ma miejsce w autoryzowanych serwisach **Nespresso** na terenie Polski. Termin naprawy wynosi 14 dni roboczych od dnia dostarczenia ekspresu do autoryzowanego serwisu **Nespresso** lub 21 dni roboczych od dostarczenia ekspresu do miejsca zakupu. Szczegółowe warunki gwarancji (w tym okres gwarancji) oraz przypadki wad, których gwarancja nie obejmuje (np. uszkodzenia mechaniczne i wywołane nimi wady, uszkodzenia i wywołane nimi wady wynikłe z niezgodnego z instrukcją obsługi użytkowania, konserwacji lub przechowywania, w szczególności spowodowane przez kamień osadzany przez wodę), określa karta gwarancyjna dostarczana klientowi. Dodatkowo:

a) wszyscy aktywni klienci **Nespresso** (tj. tacy klienci, którzy w okresie ostatnich 12 miesięcy zakupili od **Nespresso** kapsułki kawy poprzez swoje konto klienta w Klubie **Nespresso** - dalej „aktywni klienci **Nespresso**”) na czas naprawy gwarancyjnej swojego ekspresu otrzymają nieodpłatnie ekspres zastępczy (przy czym może nie być to taki sam ekspres, jak ekspres będący przedmiotem naprawy gwarancyjnej); w przypadku pozostałych klientów możliwe jest udostępnienie ekspresu zastępczego bez rozwiązania mlecznego odpłatnie - o ile klient będzie zainteresowany taką opcją i uprzednio zaakceptuje koszt udostępnienia ekspresu zastępczego);

b) wszyscy aktywni klienci **Nespresso**, którzy ponadto są klientami **Nespresso** przez okres co najmniej 24 miesięcy (tj. założyli swoje konto klienta w Klubie **Nespresso** co najmniej przed 24 miesiącami licząc wstecz od daty zgłoszenia ekspresu do naprawy gwarancyjnej) lub są klientami **Nespresso** przez okres krótszy, ale kupując od **Nespresso** kapsułki kawy **Nespresso** w ilości wskazującej na spożycie średnio jednej kapsułki kawy **Nespresso** dziennie: (i) na czas naprawy gwarancyjnej swojego ekspresu otrzymają nieodpłatnie ekspres zastępczy (przy czym może nie być to taki sam ekspres, jak ekspres będący przedmiotem naprawy gwarancyjnej, a jeśli przedmiotem naprawy gwarancyjnej jest ekspres z opcją mleczną, udostępniany będzie ekspres zastępczy wraz ze spieniaczem do mleka); (ii) po naprawie ekspresu uzyskują 6 miesięcy gwarancji na swój ekspres (tj. od momentu zwrotu naprawionego ekspresu podlega gwarancji przez okres nie krótszy niż 6



miesiący - przy czym ten okres nie sumuje się z okresem pierwotnej gwarancji), a ponadto (iii) w ramach naprawy pogwarancyjnej tacy klienti uprawnieni są do: otrzymania ekspresu zastępczego w ramach kosztu naprawy pogwarancyjnej; dostawa ekspresu do serwisu i z powrotem do klienta zostanie w całości zorganizowana przez **Nespresso** i na jego koszt; po naprawie pogwarancyjnej ekspresu taki klient uzyskuje 6 miesięcy gwarancji na swój ekspres a 2 lata gwarancji na wymienione części;

c) W przypadku, gdy okaże się, że dostarczony do naprawy ekspres nie jest dotknięty wadą - jest w pełni sprawny, a wymaga jedynie odkamienienia lub czyszczenia albo jest dotknięty wadą, ale nieobjętą gwarancją, lecz spowodowaną niewłaściwym użytkowaniem ekspresu, odkamienienie/czyszczenie/naprawa ekspresu mogą zostać wykonane przez serwis **Nespresso** na koszt klienta, o ile klient sobie tego zażyczy i zaakceptuje uprzednio koszty takiego serwisu. 250zł/270zł/320 zł/ekspres\* - naprawa wady nieobjętej gwarancją (w tym naprawa pogwarancyjna); klienci, o których mowa w punkcie b) uprawnieni są do zniżek od ww. kosztów, jeśli przedmiotem czynności serwisowych są ekspresy nie starsze niż 5 lat (licząc od daty zakupu lub daty produkcji, jeśli nie da się ustalić daty zakupu) - w takim przypadku ww. koszty dla tych klientów wynoszą odpowiednio 200zł/250zł/300zł/ekspres\*\*.

\***Oplata 250zł brutto** obowiązuje dla ekspresów: **Essenza, Inissia, Pixi, Prodiggio, U, U&Milk; oplata 270zł brutto** obowiązuje dla ekspresów: **Citiz, Citiz&Milk, Prodiggio&Milk; oplata 320zł brutto** obowiązuje dla ekspresów: **Atelier, Barista, Creatista, Ekspert, Ekspert&Milk, Gran Maestria, Lattissimy Plus, Lattissimy Touch, Lattissimy Pro, Lattissimy Premium, Lattissima Gran, Lattissima One, Maestria.**

\*\***Oplata 200 zł brutto** obowiązuje dla ekspresów: **Citiz, Essenza, Inissia, Pixi, Prodiggio, U; oplata 270 zł brutto** obowiązuje dla ekspresów: **Citiz&Milk, Prodiggio&Milk U&Milk, Prodiggio; oplata 300 zł brutto** obowiązuje dla ekspresów: **Atelier, Barista, Creatista, Ekspert, Ekspert&Milk, Gran Maestria, Lattissimy Plus, Lattissimy Touch, Lattissimy Pro, Lattissimy Premium, Lattissima Gran, Lattissima One, Maestria.**

9.3 We wszelkich sprawach dotyczących działania, utrzymania oraz serwisu ekspresów **Nespresso** nabytych od **Nespresso**, należy kontaktować się z **Nespresso** pod numerem telefonu **0 800 51 52 53** (numer bezpłatny).

9.4 Reklamacje w zakresie sprzedaży Produktów **Nespresso**, w tym ekspresów **Nespresso** można też składać listownie na adres lub adres email wskazany w punkcie 1.1, za pośrednictwem formularza dostępnego na Stronie B2C lub Stronie B2B, w zakładce KONTAKT lub za pośrednictwem numerów telefonu 0800 51 52 53 (B2C) oraz 0800 41 42 43 (B2B) lub telefonów wskazanych na karcie gwarancyjnej, a także poprzez CHAT, który jest dostępny stronie [www.Nespresso.com](http://www.Nespresso.com). **Nespresso** odpowie na reklamację w terminie do 14 dni od jej otrzymania.

9.5 Reklamacje i roszczenia z tytułu rękojmi/braku zgodności towaru z umową, gwarancji składane/podnoszone przez zamawiających będą rozpatrywane na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa, z uwzględnieniem powyższych zapisów.

9.6 Zamawiający może wykonywać uprawnienia z tytułu rękojmi/braku zgodności towaru z umową niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji. Wykonanie uprawnień z gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność **Nespresso** z tytułu rękojmi/zgodności towaru z umową określoną w przepisach odpowiednio Ustawy o prawach konsumenta lub Kodeksu Cywilnego. W przypadku braku zgodności sprzedanych Produktów z umową zamawiającemu z mocy prawa przysługują środki ochrony prawnej ze strony i na koszt sprzedawcy; udzielona gwarancja nie ma wpływu na te środki ochrony prawnej.

## 10. Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

10.1 Celem pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, czyli sporów pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą wynikających z zawartej przez nich umowy, jest rozwiązywanie sporu konsumenckiego polegające na: (i) umożliwieniu zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony, (ii) przedstawieniu stronom propozycji rozwiązania sporu.

10.2 W przypadku, gdy w następstwie złożonej **Nespresso** przez zamawiającego będącego konsumentem reklamacji, spór nie zostanie rozwiązany, **Nespresso** przekaże konsumentowi, na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o:

a) zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich albo o zgodzie na udział w takim postępowaniu, wskazując jednocześnie właściwy dla siebie podmiot uprawniony albo

b) odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich; 10.3 Jeżeli **Nespresso** nie złoży zamawiającemu będącemu konsumentem żadnego z ww. oświadczeń, uznaje się, że wyraził zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

10.4 Spory rozpatrywane są przez podmioty uprawnione, wpisane do rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, na podstawie obowiązujących w danym podmiocie procedur postępowania.

10.5 Podmiotem uprawnionym dla sporów, jakie mogą wynikać pomiędzy **Nespresso** a zamawiającymi Produkty będącymi konsumentami jest INSPEKCJA HANDLOWA. Szczegółowe zasady postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Inspekcją Handlową określa Ustawa z dnia 15.12.2000r. o Inspekcji Handlowej (T.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1668; zm.: Dz. U. z 2019 r. poz. 2166) oraz przepisy wykonawcze do tej ustawy, w tym wskazane na stronie internetowej Inspekcji Handlowej: <http://bip.wiih.org.pl/index.php?id=554>.

10.6 Zamawiający będący konsumentem, w celu rozwiązania sporu, może również skorzystać ze statych polubownych sądów konsumenckich działających przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej. Szczegółowe zasady postępowania przed ww. sądami określa Ustawa, o której mowa w punkcie 10.5 oraz przepisy wykonawcze do tej Ustawy.

10.7 Zamawiający będący konsumentem, dokonujący zakupu przez Internet, w celu rozwiązania sporu, może również skorzystać z platformy umożliwiającej rozwiązanie sporu online, tzw. platformy ODR: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>.

10.8 Korzystanie z ww. procedur jest dobrowolne i może mieć miejsce tylko za zgodą obu stron sporu. Ww. zapisy mają charakter informacyjny i nie stanowią zgody Nespresso na udział w pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji, dochodzenia roszczeń lub rozwiązywania sporów.

10.9 Informacje w zakresie możliwości pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i dochodzenia roszczeń dostępne są również na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).

#### 11. Odpowiedzialność, postanowienia końcowe

11.1 O ile co innego nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, odpowiedzialność Nespresso z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy sprzedaży/dostawy Produktów jest ograniczona do wartości netto zamówionych Produktów. Powyższe postanowienie nie ma zastosowania wobec konsumentów. Postanowienia niniejszego punktu 11.1 stosuje się również do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego (dotyczy umów zawartych nie wcześniej niż 1.01.2021r.).

11.2 OWS podlegają prawu polskiemu. W sprawach nieuregulowanych w OWS stosowane będą przepisy prawa polskiego a zwłaszcza kodeks cywilny. Obowiązuje jurysdykcja sądów polskich, zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego.

**OSTATNIA AKTUALIZACJA, Styczeń 2023**

#### ZAŁĄCZNIK NR 1

#### INFORMACJA DOTYCZĄCA KORZYSTANIA Z PRAWA ODSTĄPIENIA OD UMOWY PRZEZ KONSUMENTA ORAZ OSOBY FIZYCZNE WSKAZANE W P.11

1. Z zastrzeżeniem p. 2 i 5 poniżej, konsument ma prawo odstąpić od zawartej przez konsumenta umowy (umowa sprzedaży produktów i/lub umowa Planu Kawowego Nespresso), bez podania jakiegokolwiek przyczyny i według wyboru konsumenta:

- w przypadku zawarcia umowy sprzedaży produktów Nespresso bez zawierania umowy Planu Kawowego Nespresso:

a. w zakresie zamówienia produktów Nespresso - w takim przypadku umowę w zakresie sprzedaży produktów Nespresso uznaje się za niezawartą;

- w przypadku zawarcia umowy Planu Kawowego Nespresso i sprzedaży produktów objętych umową Planu Kawowego Nespresso oraz sprzedaży dodatkowych produktów Nespresso objętych tym samym zamówieniem:

b. zarówno w zakresie uruchomienia Planu Kawowego Nespresso i sprzedaży produktów objętych umową Planu Kawowego Nespresso, jak i w zakresie zamówienia dodatkowych produktów Nespresso - w takim przypadku zarówno umowę w zakresie Planu Kawowego Nespresso, w tym sprzedaży produktów objętych tą umową, jak i umowę sprzedaży dodatkowych produktów Nespresso objętych zamówieniem uznaje się za niezawartą;

c. tylko w zakresie uruchomienia Planu Kawowego Nespresso i sprzedaży produktów objętych umową Planu Kawowego Nespresso; w takim przypadku umowę w zakresie Planu Kawowego Nespresso i sprzedaży produktów objętych umową Planu Kawowego Nespresso uznaje się za niezawartą, a umowa sprzedaży produktów dodatkowych Nespresso pozostaje w mocy;

d. tylko w zakresie zamówienia dodatkowych produktów Nespresso - w takim przypadku umowę w zakresie sprzedaży dodatkowych produktów Nespresso uznaje się za niezawartą, a umowa w zakresie Planu Kawowego Nespresso i sprzedaży produktów objętych umową Planu Kawowego Nespresso pozostaje w mocy;

e. z zastrzeżeniem p. 2 poniżej - tylko w zakresie uruchomienia Planu Kawowego Nespresso - w takim przypadku umowę Planu Kawowego Nespresso w części dotyczącej uruchomienia Planu Kawowego Nespresso uznaje się za niezawartą, a umowa sprzedaży produktów objętych umową Planu Kawowego Nespresso oraz umowa sprzedaży produktów dodatkowych Nespresso pozostają w mocy.

2. Odstąpienie od umowy Planu Kawowego Nespresso w zakresie uruchomienia Planu Kawowego Nespresso „Ekspres za 1 zł”, obejmuje jednocześnie odstąpienie od umowy sprzedaży ekspresu, jako kluczowego elementu uruchomienia tego Planu, nawet jeśli konsument nie zaznaczy tego wyraźnie w oświadczeniu o odstąpieniu od umowy.

3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od danej umowy, konsument musi poinformować nas, tj. NESTLE Polska S.A. Oddział Nespresso w Warszawie, ul. Domaniewska 32, 02-672 Warszawa, o swojej decyzji o odstąpieniu od wskazanej przez konsumenta umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia. Konsument może skorzystać z wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy otrzymanego w mailu potwierdzającym uruchomienie Planu Kawowego Nespresso lub dostarczonego razem z produktami, jednak nie jest to wzór obowiązkowy.

4. Odstąpienie od umowy w każdym z przypadków, o których mowa w p. 1 powinno nastąpić w terminie 14 dni od otrzymania przez konsumenta lub przez wskazaną przez konsumenta osobę trzecią, inną niż przewoźnik, zamówionych produktów. Aby zachować ten termin, wystarczy, aby konsument wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego konsumentowi prawa odstąpienia od umowy przed upływem tego terminu, pocztą na adres wskazany w p. 3 powyżej lub mailem na adres wskazany w formularzu kontaktowym na stronie <https://www.Nespresso.com/pl/pl>.

5. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje w odniesieniu do umów sprzedaży, w których przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu (kapsułki kawy i inne artykuły spożywcze),



której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

6. Skutki odstąpienia od umowy Planu Kawowego Nespresso. W przypadku odstąpienia konsumenta od umowy Planu Kawowego Nespresso, konsument przestaje być zobowiązany do zapłaty Nespresso stałej opłaty miesięcznej w wysokości przypisanej do wybranej przez konsumenta opcji w ramach Planu Kawowego Nespresso i tym samym Nespresso nie będzie uprawnione do pobierania z karty płatniczej wskazanej przez konsumenta kwot na pokrycie ww. zobowiązania. **W przypadku odstąpienia od umowy Planu Kawowego Nespresso „Ekspres za 1 zł”, jednocześnie konsument jest zobowiązany do zwrotu Nespresso ekspresu nabytego w ramach tego Planu za zwrotem przez Nespresso ceny zapłaconej przez konsumenta przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. W przypadku odstąpienia od Planu Kawowego Nespresso „Benefit 10%”, konsument traci prawo do wykorzystania dodatkowych środków przyznanych mu w ramach tego Planu, chyba, że już je wykorzystał. Jeśli konsument nie odstępuje jednocześnie od umowy sprzedaży produktów Nespresso zamówionych w ramach transakcji, w której dochodzi do uruchomienia Planu Kawowego Nespresso, Nespresso nie zwraca konsumentowi kwoty uiszczonej przez konsumenta za te zamówione produkty Nespresso. Konsument nie będzie jednak w takim przypadku zobowiązany do poniesienia kosztów dostawy zamówionych produktów.**

7. Skutki odstąpienia od umowy sprzedaży produktów Nespresso. W przypadku odstąpienia konsumenta od umowy sprzedaży produktów Nespresso, Nespresso niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zobowiązane jest zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności za te produkty, w tym poniesione przez konsumenta koszty dostarczenia produktów Nespresso do konsumenta. Nespresso dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Jeżeli konsument płaci za zamówione produkty częściowo Środkami Nespresso, a częściowo w inny sposób, to zwrot ceny za produkty, od których sprzedaż konsument odstąpił, o ile konsument nie wyrazi zgody na inny sposób zwrotu, następuje zgodnie z poniższymi zasadami:

- a. część ceny zapłacona Środkami Nespresso - zwrot tej części ceny następuje na konto klienta w Klubie Nespresso (poprzez zwiększenie salda Środków Nespresso);
- b. część ceny zapłacona kartą płatniczą - zwrot tej części ceny następuje na kartę płatniczą, użytą do zapłaty;
- c. część ceny zapłacona przelewem online - zwrot tej części ceny następuje przelewem na konto, z którego była uiszczona;
- d. jeśli konsument odstępuje od umowy tylko częściowo, to w pierwszej kolejności zwrot ceny następuje na konto klienta w Klubie Nespresso (poprzez zwiększenie salda Środków Nespresso), a dopiero jeśli kwota ceny podlegająca zwrotowi w związku z częściowym odstąpieniem od umowy przez konsumenta przekracza część ceny zapłaconej Środkami Nespresso, różnica zostanie zwrócona zgodnie z punktem b) lub c) powyżej, odpowiednio do sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba, że konsument wyrazi zgodę na inny sposób zwrotu.

8. Możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania produktów lub do czasu dostarczenia nam dowodu

ich odesłania, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.

9. Odbierzemy produkty. Konsument odpowiada tylko za zmniejszenie wartości produktów wynikające z korzystania z nich w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania produktów.

10. Jeśli konsument odstąpi od umowy Planu Kawowego Nespresso „Ekspres za 1 zł” i nie zwróci Nespresso ekspresu zakupionego w ramach tej umowy w cenie promocyjnej, w terminie do 14 dni licząc od dnia złożenia Nespresso oświadczenia o odstąpieniu od umowy, Nespresso będzie uprawnione do żądania od konsumenta zapłaty różnicy pomiędzy ceną standardową ekspresu z VAT wskazaną w punkcie 12 w Regulaminie szczegółowym Planu Kawowego Nespresso „Ekspres za 1 zł” a ceną promocyjną ekspresu z VAT zapłaconą przez konsumenta. Dla zachowania terminu zwrotu ekspresu wystarczy, że konsument umożliwi Nespresso odebranie ekspresu przed upływem tego terminu lub konsument odeśle ekspres przed upływem tego terminu na adres: LOGWIN AIR+OCEAN POLSKA, Al. Katowicka 66, 05-830 NADARZYN. Konsument zobowiązuje się przedstawić Nespresso kopię dowodu odesłania ekspresu na ww. adres. Płatność ww. różnicy przez konsumenta na rzecz Nespresso, nastąpi na podstawie faktury VAT wystawionej przez Nespresso z terminem płatności 7 dni od daty jej otrzymania przez konsumenta, w taki sposób, że mógł się zapoznać z jej treścią. Faktura VAT będzie wysłana listem poleconym lub mailem, odpowiednio na najbardziej aktualny adres konsumenta lub adres email konsumenta wskazany na Koncie Klienta, niezwłocznie po jej wystawieniu. Nespresso zastrzega sobie prawo potrącenia wartości faktury VAT ze Środkami Nespresso dostępnymi na Koncie Klienta już w momencie wystawienia ww. faktury VAT, lub jej ściągnięcie z karty płatniczej wskazanej przez konsumenta przy zawarciu ww. umowy.

11. Postanowienia niniejszego załącznika mają zastosowanie również do osób fizycznych zawierających umowy bezpośrednio związane z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego.

#### ZAŁĄCZNIK NR 2

#### WZÓR OŚWIADCZENIA O Odstąpieniu od umowy

Formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy

Adresat: NESTLÉ Polska S.A. ODDZIAŁ Nespresso W WARSZAWIE,  
ul. Domaniewska 32, 02-672 Warszawa, klub@nespresso.com

Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy (do zaznaczenia, której umowy dotyczy odstąpienie):

1) Umowy Planu Kawowego Nespresso;

Numer umowy Planu Kawowego Nespresso:

.....

2) Umowy sprzedaży produktów Nespresso:

.....

.....

Data odbioru produktów Nespresso:

.....

Imię i nazwisko konsumenta(-ów)/ osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego :

.....

Adres:

.....

Podpis:

.....

Data odbioru produktów:

.....

PROSZĘ O ZWROT NALEŻNOŚCI, KTÓRE UIŚCIŁEM/-AM W GOTÓWCE NA NASTĘPUJĄCE KONTO (dotyczy tylko przypadków, gdy płatność za zakup produktów miała miejsce gotówką):

.....

Podpis:

.....