



## Ogólne Warunki Handlowe

woom GmbH, zarejestrowana przez Sąd Handlowy w Wiedniu pod numerem rejestracyjnym FN 394311w

Muthgasse 109 A, 1190 Wiedeń, Austria, nr VAT-UE ATU67805716

Telefon: +43 1 3585803

E-mail: woom@woom.com

### 1. Zakres zastosowania Ogólnych Warunków Handlowych

- 1.1. Niniejsze Ogólne Warunki Handlowe mają zastosowanie do stosunków handlowych pomiędzy konsumentem w rozumieniu polskiego Kodeksu cywilnego, tj. osobą fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (zwanym dalej „**Klientem**”) z jednej strony, a woom GmbH (zwaną dalej „**woom**”, „**nami**”) z drugiej strony, wynikających z zakupu towarów („**Produktów**”) w sklepie internetowym woom, dostępnym pod adresem <https://woom.com>. Niniejsze Ogólne Warunki Handlowe nie mają zastosowania do transakcji pomiędzy woom a przedsiębiorcami.
- 1.2. Składając zamówienie, Klient akceptuje aktualną wersję Ogólnych Warunków Handlowych, zaznaczając pole i przesyłając swoje zamówienie.
- 1.3. Niniejsze Ogólne Warunki Handlowe mają zastosowanie do zakupów standardowej ilości na gospodarstwo domowe.

### 2. Zawarcie umowy

- 2.1. Zgodnie z definicją w art. 71 Kodeksu cywilnego prezentacja produktów w sklepie internetowym nie stanowi oferty w rozumieniu prawa. woom zaprasza klientów do złożenia propozycji zawarcia umowy kupna produktów, ale to zaproszenie jest niewiążące i niezobowiązujące. Klient musi aktywnie złożyć ofertę poprzez dodanie Produktów do koszyka, podając wszystkie niezbędne informacje podczas procesu składania zamówienia (np. wprowadzając swój adres e-mail, adres dostawy, dane płatności i dane identyfikacyjne w formularzu zamówienia); oferta ta staje się wiążąca po kliknięciu przycisku „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty” (lub równoważnego). Gdy Klient złoży w ten sposób wiążącą ofertę, nie będzie mógł zmienić swojego zamówienia z wyjątkiem jego anulowania poprzez kontakt z obsługą klienta. Klient będzie jednak miał możliwość sprawdzenia szczegółów swojego zamówienia i poprawienia ewentualnych błędów przed złożeniem zamówienia.
- 2.2. Zamówienia mogą składać osoby fizyczne, które ukończyły co najmniej 18 lat i w momencie zawierania umowy mają pełną zdolność do czynności prawnych.



- 2.3. woom niezwłocznie potwierdzi otrzymanie elektronicznej propozycji zawarcia umowy Klienta. Potwierdzenie odbioru nie stanowi wiążącej akceptacji zamówienia.
- 2.4. woom poinformuje Klienta w ciągu 48 godzin od otrzymania propozycji, czy zamówienie zostało potwierdzone. Zamówienie zostało przyjęte przez woom i umowa została zawarta z chwilą otrzymania przez Klienta odrębnego potwierdzenia zamówienia. woom ma prawo odmówić przyjęcia zamówienia, jeśli produkty są niedostępne.

### **3. Ceny i koszty dostawy**

- 3.1. Ceny podane w sklepie internetowym są cenami detalicznymi zawierającymi podatek VAT i koszty pakowania.
- 3.2. Klient zostanie poinformowany o wszelkich dodatkowych kosztach, w tym kosztach transportu, dostawy lub wysyłki, przed złożeniem oferty, pod warunkiem że można racjonalnie oczekiwać, że koszty te można obliczyć z wyprzedzeniem. Jeśli kosztów nie można obliczyć z góry, woom poinformuje klienta, że mogą obowiązywać dodatkowe koszty, zanim złoży on swoją ofertę.

### **4. Warunki dostawy**

- 4.1. Zorganizujemy wysyłkę zamówienia. Oferujemy następujące metody dostawy: za pośrednictwem firm kurierskich, takich jak DHL, GLS i Fedex. Kierując się naszym najlepszym uznaniem, wybierzemy najlepszą firmę kurierską, ale nie możemy zagwarantować, że będzie to najszybsza i najtańsza opcja.
- 4.2. Zamówienie zostanie dostarczone na adres wskazany przez Klienta.
- 4.3. Szacowany czas dostawy zostanie podany przy składaniu zamówienia. Podane czasy realizacji zamówienia są orientacyjne i niewiążące.

### **5. Ustawowe prawo do odstąpienia od umowy**

- 5.1. Klient ma prawo odstąpić od umowy kupna w ciągu 14 dni bez podawania przyczyny. Okres odstąpienia od umowy wynosi 14 dni od dnia, w którym Klient lub wskazana przez Klienta osoba trzecia (inna niż firma kurierska) otrzymał(a) towar.
- 5.2. Aby skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy, Klient musi poinformować woom (woom GmbH, Muthgasse 109 A, 1190 Wiedeń, Austria, woom@woom.com, tel. +43 1 3585803) w formie jednoznacznego oświadczenia (np. w liście, faksem lub e-mailem) o swojej decyzji o odstąpieniu od tej umowy. Klient może skorzystać ze standardowego formularza odstąpienia od umowy (link do formularza) poniżej, aby poinformować woom o swojej decyzji o odstąpieniu, ale nie jest to obowiązkowe.
- 5.3. Aby dotrzymać terminu odstąpienia od umowy, Klient będzie musiał jedynie poinformować woom, że korzysta z prawa do odstąpienia od umowy przed upływem okresu odstąpienia od umowy.



### Skutki odstąpienia od umowy

- 5.4. Jeśli Klient odstąpi od umowy kupna, woom zwróci wszelkie płatności otrzymane od Klienta, w tym koszty dostawy (do wartości najtańszej oferowanej przez nas metody dostawy), niezwłocznie i nie później niż 14 dni od dnia, w którym woom otrzymał powiadomienie o decyzji Klienta o odstąpieniu od tej umowy kupna. Aby dokonać tego zwrotu, woom użyje tej samej metody płatności, której Klient użył do pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie uzgodniono z Klientem inaczej. W żadnym wypadku Klient nie zostanie obciążony żadnymi opłatami z tytułu tego zwrotu.
- 5.5. woom może odmówić dokonania zwrotu płatności do czasu otrzymania zwróconych towarów lub przedstawienia przez Klienta dowodu przekazania towaru do wysyłki, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.
- 5.6. Klient będzie zobowiązany do zwrotu otrzymanych towarów do woom bezzwłocznie, nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformował woom o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy kupna. Termin uważa się za dotrzymany, jeśli Klient odeśle lub zwróci towar do woom GmbH, Muthgasse 109 A, 1190 Wiedeń, Austria przed upływem czternastodniowego terminu.
- 5.7. woom pokryje bezpośrednio koszty zwrotu towaru, jeśli Klient skorzysta z formularza zwrotu i etykiety zwrotnej dostarczonych przez woom. W przypadku zgubienia etykiety zwrotnej, która została dostarczona z produktem, prosimy o kontakt z obsługą klienta w celu zamówienia nowej.
- 5.8. Klient będzie zobowiązany do pokrycia kosztów utraty wartości towarów w przypadku, gdy utrata ta wynika z niepotrzebnego obchodzenia się z towarami podczas sprawdzania ich stanu, cech i funkcjonalności.

### Standardowy formularz odstąpienia od umowy

- 5.9. Jeśli Klient życzy sobie odstąpić od umowy kupna, może wypełnić poniższy formularz i odesłać go do nas na adres:

woom GmbH, Muthgasse 109 A, 1190 Wiedeń, Austria, e-mail: [woom@woom.com](mailto:woom@woom.com),  
telefon: +43 1 358 58 03

Niniejszym odstępuję/odstępujemy (\*) od zawartej przeze mnie / przez nas (\*) umowy kupna następujących towarów (\*):

Zamówiono dnia (\*)/Otrzymano dnia (\*):

Imię i nazwisko konsumenta(-ów):

Adres konsumenta(-ów):

Podpis konsumenta(-ów) (nie dotyczy w przypadku elektronicznego składania tego formularza)



Data

(\*) Niepotrzebne skreślić.

- 5.10. W przypadkach wymienionych w art. 38 ust. 1 pkt 1 do 14 ustawy o prawach konsumenta prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje. Ma to zastosowanie w szczególności do zakupów towarów, które są wykonane na indywidualne zamówienie zgodnie ze specyfikacjami lub szczególnymi wymaganiami Klienta, towarów zapieczętowanych w momencie dostawy, które nie mogą zostać zwrócone ze względów ochrony zdrowia lub higienicznych, jeżeli plomba została usunięta po dostarczeniu, lub towarów, które ze względu na swój charakter zostały nierozzerwalnie połączone z innymi towarami po ich dostarczeniu.

## **6. Dobrowolnie przedłużone prawo do zwrotu**

- 6.1. woom dobrowolnie przedłuża ustawowy 14-dniowy okres odstąpienia od umowy dla konsumentów o dodatkowe 16 dni. Oznacza to, że woom przyznaje swoim Klientom prawo do zwrotu towaru w ciągu łącznie 30 dni. woom może przedłużyć ten 30-dniowy okres na indywidualnych zasadach podczas kampanii promocyjnych.
- 6.2. Dobrowolnie przedłużone prawo do zwrotu odzieży jest uzależnione od warunku, że odzież nie była noszona i zostanie zwrócona z dołączoną metką cenową. Nie ogranicza to ustawowego prawa do odstąpienia od umowy w ciągu pierwszych 14 dni.
- 6.3. Jeśli Klient skorzysta z dobrowolnie przedłużonego prawa do zwrotu, powinien użyć dostarczonego przez woom dowodu zwrotu i etykiety zwrotnej, a woom pokryje koszty zwrotu.
- 6.4. Jeżeli nie uzgodniono inaczej, przepisy ustawowe dotyczące prawa do odstąpienia od umowy, o których mowa w sekcji 5, będą miały zastosowanie w taki sam sposób do dobrowolnie przedłużonego prawa do zwrotu.

## **7. Warunki płatności**

- 7.1. Jeżeli nie uzgodniono inaczej, Klient będzie zobowiązany do zapłaty uzgodnionej kwoty niezwłocznie po zawarciu umowy, przy użyciu dostępnych metod płatności, takich jak PayPal, karta kredytowa (np. Visa, Master Card, American Express) lub Klarna, a najpóźniej w ciągu 14 dni od zawarcia umowy.

## **8. Zastrzeżenie własności**

- 8.1. woom zachowuje prawo własności do dostarczonych towarów do czasu otrzymania pełnej płatności.

## **9. Reklamacje związane z dostawą**

- 9.1. Konsument jest zobowiązany do sprawdzenia towaru w chwili dostawy, o ile to możliwe, w celu



upewnienia się, że jest kompletny, prawidłowy i w dobrym stanie. Co najważniejsze, powinien sprawdzić, czy opakowanie jest nienaruszone. Wszelkie problemy należy zgłaszać e-mailem na adres [woom@woom.com](mailto:woom@woom.com) z krótkim opisem. Dzięki temu wszelkie reklamacje gwarancyjne będą rozpatrywane szybciej i skuteczniej. Nieprzestrzeganie tego obowiązku nie będzie skutkowało żadnym ograniczeniem ustawowych praw gwarancyjnych konsumenta.

## 10. Gwarancja ustawowa (niezgodność towaru z umową)/odpowiedzialność

- 10.1. Konsumentowi przysługują prawa z tytułu ustawowej rękojmi w odniesieniu do *niezgodności towaru z umową*.
- 10.2. woom odpowiada za jakąkolwiek niezgodność towaru z umową, zgodnie z przepisami art. 43a i kolejnych ustawy o prawach konsumenta. Jeśli produkty zakupione i dostarczone za pośrednictwem naszego sklepu internetowego są niezgodne z umową, Klient ma prawo, na podstawie obowiązujących przepisów ustawowych, żądać ich naprawy, wymiany, odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny zakupu.

## 11. Dobrowolne zobowiązania gwarancyjne

Nasze zobowiązania i warunki gwarancji znajdziesz tutaj: [https://woom.com/en\\_INT/warranty](https://woom.com/en_INT/warranty)

## 12. Reklamacje

- 12.1. woom odpowiada za rozpatrywanie reklamacji.
- 12.2. Reklamacje można składać za pośrednictwem czatu, poprzez formularz reklamacyjny dostępny w witrynie internetowej woom, telefonicznie pod numerem +43 1 3585803 (opłaty naliczane są zgodnie z taryfą operatora) lub e-mailem na adres [woom@woom.com](mailto:woom@woom.com).
- 12.3. Składając reklamację, prosimy podać następujące informacje: imię i nazwisko, adres oraz powód reklamacji.
- 12.4. woom rozpatrzy reklamacje w ciągu 14 dni od ich otrzymania.

## 13. Postanowienia końcowe

- 13.1. Ustalono, że właściwy miejscowo sąd dla kodu pocztowego 1190 Wiedeń ma wyłączną jurysdykcję w zakresie wszelkich sporów wynikających w związku z niniejszymi warunkami, chyba że prawo przewiduje inną właściwość sądu. Konsumenti mieszkający w Polsce mogą wszcząć postępowanie sądowe przed właściwymi sądami polskimi.
- 13.2. Zastosowanie ma materialne prawo austriackie z wyłączeniem Konwencji Narodów Zjednoczonych o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów oraz przepisów regulujących kolizje praw. Jednakże ten wybór prawa będzie miał zastosowanie tylko wtedy, gdy nie jest sprzeczny z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa kraju będącego miejscem zamieszkania Klienta, w którym to przypadku takie przepisy będą miały pierwszeństwo.
- 13.3. Jeśli w niniejszej umowie osoby fizyczne są określane wyłącznie w formie męskiej, uważa się, że



odnosi się to w równym stopniu do kobiet, mężczyzn i osób o nieokreślonej płci. W przypadku odniesienia do konkretnych osób fizycznych należy użyć prawidłowej formy męskiej lub żeńskiej.

Wiedeń, 22/04/2026