

## Zamówienia – krok po kroku

### I. W JAKI SPOSÓB MOŻNA ZŁOŻYĆ ZAMÓWIENIE?

FM GROUP Polska przyjmuje zamówienia złożone:

1) w sklepie internetowym FM GROUP Polska: [www.sklep.fmgroup.pl](http://www.sklep.fmgroup.pl)

2) telefonicznie:

- pod numerem stacjonarnym:

(71) 327 00 00

- pod numerami telefonów komórkowych:

727 92 00 13,

727 92 00 14,

727 92 00 15,

727 92 00 16,

727 92 00 17,

727 92 00 18

3) pocztą elektroniczną pod adresem: [zamowienia@perfumy.fm](mailto:zamowienia@perfumy.fm)

4) faksem na numery:

(71) 327 00 53,

(71) 327 00 54

W przypadku, gdy zamówienie zostaje złożone za pośrednictwem poczty elektronicznej lub sklepu internetowego, Partner Biznesowy (Dystrybutor) otrzymuje na wskazany przez siebie adres e-mail potwierdzenie przyjęcia zamówienia i zawarcia umowy sprzedaży.

### II. KTO MOŻE ZŁOŻYĆ ZAMÓWIENIE?

Zamówienia mogą składać wyłącznie Partnerzy Biznesowi.

### III. NA JAKICH ZASADACH SKŁADA ZAMÓWIENIE NIEPEŁNOLETNI PARTNER BIZNESOWY?

Partnerzy Biznesowi, którzy nie ukończyli 18 lat, mogą składać zamówienia na takich samych zasadach jak pełnoletni członkowie Klubu FM GROUP pod warunkiem, że dostarczyli do FM GROUP Polska zgodę przedstawiciela ustawowego na zawarcie umowy partnerskiej (umowy dystrybutorskiej).

Do momentu dostarczenia do FM GROUP Polska zgody przedstawiciela ustawowego łączna wartość zamówień nie może przekroczyć kwoty 500 PLN brutto. Ograniczenie wartości zamówienia do tej kwoty dotyczy również przypadków, kiedy Partner Biznesowy pełnoletni, będąc do tego upoważnionym, składa zamówienie dla niepełnoletniego Partnera Biznesowego.

Jeżeli niepełnoletni Partner Biznesowy składa zamówienie zbiorcze dla innych Partnerów Biznesowych, to:

a) na żadną osobę łączna wartość wszystkich dokonanych zamówień nie może przekroczyć wartości 500 PLN brutto,

b) łączna kwota zamówień zbiorczych składanych przez niepełnoletniego Partnera Biznesowego nie może przekroczyć 5 000 PLN.

Termin na dostarczenie do FM GROUP Polska zgody przedstawiciela ustawowego wynosi 30 dni. W przypadku braku dostarczenia zgody do FM GROUP Polska możliwość robienia zakupów jest blokowana.

#### **IV. CO TO SĄ LOGIN I HASŁO ORAZ DO CZEGO SŁUŻĄ?**

Loginem jest Numer Partnerski (Numer Dystrybutora). Natomiast hasło to ciąg znaków używanych do logowania.

Login i hasło służą m.in. do zalogowania się do sklepu internetowego FM GROUP Polska oraz na stronę FM GROUP Polska – do tzw. Strefy Partnera. Jedynie po zalogowaniu Partner Biznesowy może złożyć zamówienie w sklepie internetowym. Dlatego prosimy pamiętać o tym, że nie należy ujawniać swojego hasła osobom trzecim.

Hasło zostaje wysłane na adres e-mail podany podczas rejestracji. Jeśli Partner Biznesowy nie rejestruje się online lub nie podał adresu e-mail w formularzu umowy, hasło uzyska telefonicznie, dzwoniąc do Call Center FM GROUP tel. (71) 327 00 00).

#### **V. JAKIE INFORMACJE NALEŻY PODAĆ PRZY SKŁADANIU ZAMÓWIENIA?**

W celu sprawnej realizacji zamówień oraz ich wysyłki niezbędne jest podanie następujących informacji:

1) Numeru Partnerskiego (Numeru Dystrybutora) osoby składającej zamówienie,

2) imienia i nazwiska i/lub nazwy firmy,

3) w przypadku zastrzeżenia danych osobowych przez Partnera Biznesowego składającego zamówienie telefonicznie, za pomocą maila bądź faksu – numeru PESEL oraz adresu zameldowania i numeru telefonu lub adresu e-mail podane przez Partnera Biznesowego lub hasła, jeżeli zostało ustalone uprzednio przez Partnera Biznesowego i wprowadzone do bazy za pośrednictwem Call Center FM GROUP Polska (inne od hasła dostępu do Strefy Partnera oraz od hasła do rabatu),

4) adresu dostawy, a w przypadku korzystania z Paczkomatu InPost – także wybranego punktu odbioru,

5) numeru telefonu odbiorcy przesyłki,

6) adresu mailowego w przypadku wyboru opcji wysyłki za pośrednictwem Paczkomatów InPost.

Przy składaniu zamówień telefonicznie prosimy podawać kody (numery) produktów FM GROUP, a przy składaniu zamówień za pośrednictwem poczty elektronicznej lub faksu prosimy podawać kody (numery) produktów FM GROUP oraz ich nazwy zgodne z podanymi w katalogach.

## **VI. CZY MOŻNA WPROWADZAĆ ZMIANY DO ZŁOŻONEGO ZAMÓWIENIA?**

Można dokonywać zmiany zamówienia przed upływem 15 minut od złożenia zamówienia.

Wszystkie zmiany wprowadzane do zamówienia należy potwierdzać telefonicznie.

## **VII. CZY ZAMÓWIENIA KILKU PARTNERÓW BIZNESOWYCH MOGĄ ZOSTAĆ WYSŁANE W JEDNEJ PRZESYŁCE?**

Kilku Partnerów Biznesowych może złożyć jedno zamówienie, na które składają się poszczególne zamówienia tych Partnerów Biznesowych. Jest to tzw. zamówienie zbiorcze.

Zamówienie takie składane jest analogicznie jak zwykłe zamówienie z tym, że należy dodatkowo pamiętać o tym, że:

- 1) Partner Biznesowy, który będzie składał zamówienia dla innych Partnerów Biznesowych w ramach zamówienia zbiorczego, musi być przez każdego z nich upoważniony do złożenia takiego zamówienia,
- 2) składając zamówienie zbiorcze, należy podać Numery Partnerskie klubowiczów, którzy będą brali udział w zamówieniu zbiorczym, ich imiona i nazwiska i/lub nazwę firmy, numer PESEL, adres zameldowania oraz numer telefonu lub adres e-mail podany przez Partnera Biznesowego i widniejący w bazie, a także hasło Partnera Biznesowego (jeśli zostało ustalone) oraz hasło do rabatu, jeśli ma zostać on uwzględniony,
- 3) jeżeli w ramach zamówienia zbiorczego miałyby zostać wykorzystane rabaty, wówczas Partner Biznesowy, który składa zamówienie zbiorcze w imieniu innych Partnerów Biznesowych, musi być przez każdego z nich upoważniony do wykorzystania rabatu.

Ponadto przy składaniu zamówienia zbiorczego należy podać:

- 1) produkty FM GROUP zamawiane przez każdego z Partnerów Biznesowych biorących udział w zamówieniu zbiorczym,
- 2) dane odbiorcy przesyłki, tj. imię i nazwisko i/lub nazwę firmy, adres do wysyłki, numer telefonu osoby, z którą może kontaktować się osoba doręczająca przesyłkę.

## **VIII. CZY MOŻNA ZŁOŻYĆ ZAMÓWIENIE ZBIORCZE W SKLEPIE INTERNETOWYM?**

Jak najbardziej istnieje możliwość złożenia zamówienia zbiorczego w sklepie internetowym.

Należy jednak pamiętać, że w takim przypadku:

- 1) Partner Biznesowy, który będzie składał zamówienia dla innych Partnerów Biznesowych w ramach zamówienia zbiorczego, musi być przez każdego z nich upoważniony do złożenia takiego zamówienia,
- 2) w trakcie składania zamówienia zbiorczego Partner Biznesowy, który chciałby dokonać w nim zmian, może to zrobić aż do momentu wysłania zamówienia poprzez kliknięcie na ikonę „Zakończ zamówienie”,
- 3) po zakończeniu składania zamówienia zbiorczego, a przed jego wysłaniem, należy uzupełnić dane niezbędne do wysłania przesyłki zawierającej zamówione produkty FM GROUP, a znajdujące się na formularzu zamieszczonym w sklepie internetowym.

Przy składaniu zamówienia zbiorczego zawsze należy podać głównego zamawiającego, z zastrzeżeniem, że przy składaniu zamówienia zbiorczego za pośrednictwem sklepu internetowego za głównego zamawiającego uważa się zalogowanego Członka Klubu FM GROUP.

#### **IX. W JAKI SPOSÓB PRYZNAWANE SĄ PUNKTY ZA ZAMÓWIENIE ZBIORCZE?**

W przypadku zamówień zbiorczych FM GROUP Polska odrębnie nalicza punkty każdemu Partnerowi Biznesowemu, który uczestniczy w składaniu zamówienia zbiorczego, odpowiadające złożonemu przez niego zamówieniu.

Zarazem podawana jest również łączna liczba punktów uzyskana przez wszystkich Partnerów Biznesowych, którzy uczestniczyli w danym zamówieniu zbiorczym.

#### **X. JAK PRZEBIEGA PROCES REALIZACJI ZAMÓWIENIA?**

Zamówienia złożone zarówno drogą telefoniczną, elektroniczną, w sklepie internetowym, jak i faksem w danym dniu:

- 1) do godziny 13:00 (dotyczy zamówień złożonych od poniedziałku do piątku) są zwykle przekazywane do realizacji jeszcze tego samego dnia,
- 2) po godzinie 13:00 oraz w soboty, niedziele i inne dni wolne od pracy – są przekazywane do realizacji w najbliższym dniu roboczym.

Zamówienia są przekazywane przez FM GROUP Polska do wysyłki firmom doręczającym w ciągu 1-3 dni roboczych od ich złożenia. Średni czas oczekiwania przez Partnera Biznesowego na przesyłkę wynosi więc 3 dni.

Dział Zamówień pracuje w dni robocze, tj.:

- 1) od poniedziałku do piątku od godziny 8:00 do godziny 22:00,
- 2) w soboty od godziny 10:00 do godziny 14:00. W przypadku, gdy ostatni dzień miesiąca kalendarzowego przypada w sobotę bądź niedzielę, Dział Zamówień pracuje od godziny 10:00 do godziny 18:00 w sobotę, na którą przypada ostatni dzień miesiąca, bądź w sobotę poprzedzającą ostatni dzień miesiąca.

W niedziele i pozostałe dni wolne od pracy Dział Zamówień nie pracuje. O dniach wolnych od pracy w danym roku kalendarzowym FM GROUP Polska informuje poprzez ogłoszenie na stronie internetowej w zakładce „Kalendarz pracy”.

W przypadku złożenia zamówienia po godzinach pracy Działu Zamówień (tj. odpowiednio po godzinie 22:00, 14:00 albo 18:00 lub w dniu wolnym dla Działu Zamówień od pracy), zamówienie jest przyjmowane do realizacji i faktury VAT są wystawiane w najbliższym dniu roboczym, z wyjątkiem zamówień składanych w sklepie internetowym FM GROUP Polska, w którym faktury wystawiane są z datą złożenia zamówienia.

Przesyłki, w zależności od wyboru zamawiającego, są dostarczane przez kuriera lub firmę InPost od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy).

#### **XI. CZY PRZESYŁKI SĄ WYSYŁANE POZA TERYTORIUM POLSKI?**

FM GROUP Polska realizuje zamówienia i nadaje przesyłki jedynie na terytorium Polski. W przypadku wskazania jako adresu doręczenia przesyłki adresu poza granicami Polski, zamówienie nie zostanie zrealizowane.

#### **XII. KIEDY I W JAKI SPOSÓB MOŻNA ZAPŁAĆ ZA ZAMÓWIONE PRODUKTY?**

Do każdego zamówienia jest wystawiana faktura VAT, której oryginał jest dołączany do przesyłki. Zapłata za zamówione produkty FM GROUP następuje właśnie na jej podstawie. Na kwotę do zapłaty wskazaną w fakturze VAT składa się cena brutto zamówionych produktów FM GROUP oraz koszt przesyłki.

W przypadku zamówień zbiorczych faktury VAT zostają wystawione odrębnie dla każdego Partnera Biznesowego składającego zamówienie zbiorcze, a ich oryginały dołączone do przesyłki zbiorczej. W przypadku zamówienia zbiorczego kwotą do zapłaty stanowi suma kwot z poszczególnych faktur VAT.

Zapłaty można dokonać:

- 1) online za pośrednictwem platformy Przelewy24 zintegrowanej ze sklepem internetowym FM GROUP,
- 2) gotówką w chwili odbioru przesyłki od kuriera lub – w przypadku Paczkomatów InPost – w punkcie odbioru paczki za pomocą karty płatniczej.

Z opcji przedpłaty mogą także skorzystać Partnerzy posiadający status Odbiorcy i jednocześnie działający jako instytucje (szkoły, przedszkola, ZOZ-y, stowarzyszenia, fundacje, spółdzielnie, wspólnoty, ośrodki kultury). O zamiarze skorzystania z przedpłaty należy poinformować podczas składania zamówienia (w przypadku zamówienia telefonicznego, mailowego, faksem). Składając zamówienie w sklepie internetowym, wystarczy wybrać odpowiednią formę płatności za zamówienie – „Płatność przelewem” w podsumowaniu zamówienia.

#### **XIII. JAKI JEST KOSZT PRZESYŁKI?**

Koszty przesyłki wynoszą:

- 1) dla zamówionych produktów FM GROUP, których wartość punktowa nie przekracza 110,15 pkt. – 14,00 PLN brutto w przypadku odbioru przesyłki w Paczkomatach InPost lub 18,00 PLN brutto w przypadku wysyłki za pośrednictwem firmy kurierskiej GLS,
- 2) jeśli wartość punktowa zamówienia wynosi 110,16 pkt. i powyżej, ale nie przekracza 183,59 pkt. – 5,00 PLN brutto w przypadku odbioru przesyłki w Paczkomatach InPost lub 7,00 PLN brutto w przypadku wysyłki za pośrednictwem firmy kurierskiej GLS,
- 3) w przypadku zamówienia, którego wartość punktowa przekracza 183,60 pkt. – przesyłka jest bezpłatna.

#### **XIV. KIEDY PRZESYŁKA JEST NIEODPŁATNA?**

Partner Biznesowy nie ponosi kosztów przesyłki, jeżeli:

- 1) wartość punktowa zamówienia osiągnie co najmniej 183,60 pkt.,
- 2) zakupi Starter 100+50 oraz dodatkowe produkty o wartości punktowej co najmniej 128,52 pkt.,
- 3) zamówi Starter Mini oraz dodatkowe artykuły o wartości punktowej wynoszącej minimum 165,24 pkt.,
- 4) jednorazowo zakupi 15 Starterów Mini albo 10 Starterów 100+50.

W przypadku zamówień zbiorczych brana jest pod uwagę łączna liczba odpowiednio punktów lub produktów, o których mowa powyżej, uzyskana przez wszystkich Partnerów Biznesowych, którzy złożyli dane zamówienie zbiorcze.

#### **XV. KIEDY MOŻNA ODSTĄPIĆ OD UMOWY SPRZEDAŻY ZAMÓWIONYCH PRODUKTÓW FM GROUP?**

Partner Biznesowy będący konsumentem (tj. osobą fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową) może odstąpić od umowy sprzedaży produktów FM GROUP, składając FM GROUP Polska oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór znajduje się [na stronie internetowej FM GROUP Polska](#).

Termin na złożenie tego oświadczenia wynosi 14 dni od dnia otrzymania przesyłki. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy przed upływem terminu do jego złożenia.

#### **XVI. JAKIE SĄ SKUTKI ODSTĄPIENIA OD UMOWY SPRZEDAŻY PRODUKTÓW?**

W razie odstąpienia od umowy sprzedaży zamówionych produktów FM GROUP, umowa jest uważana za niezawartą .

Konsument ma obowiązek zwrócić zamówione produkty do FM GROUP Polska niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, przesyłką pocztową. FM GROUP Polska zwraca konsumentowi, który odstąpił od umowy, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia przesyłki do konsumenta do wysokości najtańszego zwykłego sposobu

dostarczenia oferowanego przez FM GROUP Polska. FM GROUP Polska może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania przesyłki z zamówionymi produktami z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy (np. koszty opakowania, zabezpieczenia, nadania i przesyłki). Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umowy, w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

W przypadku skorzystania przez Partnera Biznesowego z prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, FM GROUP Polska dokona korekty faktury VAT oraz dokona odpowiedniej korekty punktów, rabatów lub wynagrodzeń uzyskanych przez tych Partnerów Biznesowych, którym przyznane zostały punkty oraz naliczone zostały rabaty lub wynagrodzenia w związku z zakupem zwróconych produktów FM GROUP.

## **XVII. GDZIE WYŚLAĆ OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY SPRZEDAŻY PRODUKTÓW?**

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy sprzedaży produktów konsument może wysłać na adres:

FM GROUP Polska ARTUR TRAWIŃSKI

ul. Wrocławska 2a, Szewce

55-114 Wisznia Mała

Formularz odstąpienia od umowy sprzedaży produktów możesz pobrać [tutaj](#).