

## Regulamin od dnia 25.05.2018

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE
2. USŁUGI ELEKTRONICZNE W SKLEPIE INTERNETOWYM
3. WARUNKI ZAWIERANIA UMOWY SPRZEDAŻY
4. SPOSOBY PŁATNOŚCI
5. KOSZT, TERMIN I SPOSOBY DOSTAWY
6. WARUNKI ROZWIĄZYWANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG ELEKTRONICZNYCH
7. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE (DOTYCZY UMÓW SPRZEDAŻY ZAWARTYCH OD 25 GRUDNIA 2014 ROKU)
8. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR
9. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY (DOTYCZY UMÓW SPRZEDAŻY ZAWARTYCH OD 25 GRUDNIA 2014 ROKU)
10. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW
11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Sklep Internetowy dostępny pod adresem internetowym [www.twojemeble.pl](http://www.twojemeble.pl) prowadzony jest przez spółkę OMEGA MEBLE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Wieliczce (adres siedziby i adres do korespondencji: ul. Nowy Świat 27; 32-020 Wieliczka); wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000261191; sąd rejestrowy, w którym przechowywana jest dokumentacja spółki: Sąd Rejonowy Dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; kapitał zakładowy w wysokości: 200.000,00 zł.; NIP: 120311780; REGON: 6831980518; adres poczty elektronicznej: [sklep@twojemeble.pl](mailto:sklep@twojemeble.pl); tel. 12 399 40 00
- 1.2. Niniejszy Regulamin skierowany jest zarówno do konsumentów, jak i do przedsiębiorców korzystających ze Sklepu Internetowego (za wyjątkiem pkt. 10 Regulaminu, który skierowany jest wyłącznie do przedsiębiorców). Postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw konsumentów przysługujących im na mocy bezwzględnie wiążących przepisów prawa - wszelkie ewentualne wątpliwości tłumaczy się na korzyść konsumenta. W przypadku niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy.
- 1.3. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z realizacją postanowień niniejszego Regulaminu jest Usługodawca. Dane osobowe przetwarzane są w celach, w zakresie i w oparciu o zasady wskazane w polityce prywatności opublikowanej na stronach Sklepu Internetowego. Podanie danych osobowych jest dobrowolne. Każda osoba, której dane osobowe przetwarza Usługodawca ma prawo do wglądu w ich treść oraz prawo do ich aktualizacji i poprawiania.
- 1.4. Definicje:
  - 1.4.1. DZIEŃ ROBOCZY – jeden dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
  - 1.4.2. FORMULARZ ZAMÓWIENIA – Usługa Elektroniczna, interaktywny formularz dostępny w Sklepie Internetowym umożliwiający złożenie Zamówienia, w szczególności poprzez dodanie Produktów do elektronicznego koszyka oraz określenie warunków Umowy Sprzedaży, w tym sposobu dostawy i płatności.
  - 1.4.3. FORMULARZ REJESTRACJI - formularz dostępny w Sklepie Internetowym umożliwiający utworzenie Konta.
  - 1.4.4. KLIENT – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba

- fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która zawarła lub zamierza zawrzeć Umowę Sprzedaży ze Sprzedawcą.
- 1.4.5. KODEKS CYWILNY – ustawa kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. Nr 16, poz. 93 ze zm.).
  - 1.4.6. KONTO - Usługa Elektroniczna, oznaczony indywidualną nazwą (loginem) i hasłem podanym przez Usługobiorcę zbiór zasobów w systemie teleinformatycznym Usługodawcy, w którym gromadzone są dane podane przez Usługobiorcę oraz informacje o złożonych przez niego Zamówieniach w Sklepie Internetowym.
  - 1.4.7. NEWSLETTER – Usługa Elektroniczna, elektroniczna usługa dystrybucyjna świadczona przez Usługodawcę za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail, która umożliwia wszystkim korzystającym z niej Usługobiorcom automatyczne otrzymywanie od Usługodawcy cyklicznych treści kolejnych edycji newslettera zawierającego informacje o Produktach, nowościach i promocjach w Sklepie Internetowym.
  - 1.4.8. PRODUKT – dostępna w Sklepie Internetowym rzecz ruchoma będąca przedmiotem Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą.
  - 1.4.9. REGULAMIN – niniejszy regulamin Sklepu Internetowego.
  - 1.4.10. SKLEP INTERNETOWY - Sklep Internetowy Usługodawcy dostępny pod adresem internetowym: [www.twojemebble.pl](http://www.twojemebble.pl).
  - 1.4.11. SPRZEDAWCA; USŁUGODAWCA – spółka OMEGA MEBLE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Wieliczce (adres siedziby i adres do korespondencji: ul. Nowy Świat 27; 32-020 Wieliczka); wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000261191; sąd rejestrowy, w którym przechowywana jest dokumentacja spółki: Sąd Rejonowy Dla Krakowa-Sródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; kapitał zakładowy w wysokości: 200.000,00 zł.; NIP: 120311780; REGON: 6831980518; adres poczty elektronicznej: [sklep@twojemebble.pl](mailto:sklep@twojemebble.pl).
  - 1.4.12. UMOWA SPRZEDAŻY – umowa sprzedaży Produktu zawierana albo zawarta między Klientem, a Sprzedawcą za pośrednictwem Sklepu Internetowego.
  - 1.4.13. USŁUGA ELEKTRONICZNA – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy za pośrednictwem Sklepu Internetowego.
  - 1.4.14. USŁUGOBIORCA – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, korzystająca lub zamierzająca korzystać z Usługi Elektronicznej.
  - 1.4.15. ZAMÓWIENIE - oświadczenie woli Klienta zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy Sprzedaży Produktu ze Sprzedawcą.
  - 1.4.16. USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA, USTAWA – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014 poz. 827 ze zm.)

## **2. USŁUGI ELEKTRONICZNE W SKLEPIE INTERNETOWYM**

- 2.1. W Sklepie Internetowym dostępne są następujące Usługi Elektroniczne: Konto, Formularz Zamówienia oraz Newsletter.
  - 2.1.1. Konto - korzystanie z Konta możliwe jest po wykonaniu łącznie trzech kolejnych kroków przez Usługobiorcę – (1) wypełnieniu Formularza Rejestracji, (2) kliknięciu pola „Zarejestruj się” (3) wypełnieniu Formularza Edycji Danych w utworzonym Koncie. W Formularzu Rejestracji niezbędne jest podanie adresu e-mail oraz hasła przez Usługobiorcę; w Formularzu Edycji Danych, niezbędne jest podanie następujących danych Usługobiorcy: imię i nazwisko/nazwa firmy, adres (ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość, kraj), adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego. W wypadku Usługobiorców niebędących konsumentami niezbędne jest także podanie nazwy firmy oraz numeru NIP. Usługa Elektroniczna Konto świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Usługobiorca ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, usunięcia Konta (rezygnacji z Konta) poprzez wysłanie stosownego żądania do Usługodawcy, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [sklep@twojemebble.pl](mailto:sklep@twojemebble.pl) lub też pisemnie na adres: ul. Nowy Świat 27, 32-020 Wieliczka.
  - 2.1.2. Formularz Zamówienia – korzystanie z Formularza Zamówienia rozpoczyna się z momentem dodania pierwszego Produktu do elektronicznego koszyka w Sklepie Internetowym. Złożenie Zamówienia następuje po spełnieniu łącznie dwóch kolejnych

kroków – (1) po wypełnieniu Formularza Zamówienia i (2) kliknięciu pola „**Zamów i zapłać**” – do tego momentu istnieje możliwość samodzielnej modyfikacji wprowadzanych danych (w tym celu należy kierować się wyświetlanymi komunikatami oraz informacjami dostępnymi na stronie Sklepu internetowego). W Formularzu Zamówienia niezbędne jest podanie następujących danych: imię i nazwisko/nazwa firmy, adres (ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość, województwo, kraj), adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego, Produkt/y, ilość Produktu/ów, miejsce i sposób dostawy, sposób płatności. W wypadku Usługobiorców niebędących konsumentami niezbędne jest także podanie nazwy firmy oraz numeru NIP. Usługa Elektroniczna Formularz Zamówienia świadczona jest nieodpłatnie oraz ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu z chwilą złożenia Zamówienia za jego pośrednictwem albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania składania Zamówienia za jego pośrednictwem przez Usługobiorcę.

2.1.3. Newsletter – korzystanie z Newslettera następuje po podaniu w zakładce „Newsletter” widocznej stronie Sklepu Internetowego adresu poczty elektronicznej, na który mają być przesyłane kolejne edycje Newslettera i kliknięciu pola „**Zapisz się**”. Na Newsletter można się również zapisać poprzez zaznaczenie odpowiedniego checkboxa w trakcie składania Zamówienia – z chwilą złożenia Zamówienia Usługobiorca zostaje zapisany na Newsletter. Usługa Elektroniczna Newsletter świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Usługobiorca ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, wypisania się z Newslettera (rezygnacji z Newslettera) poprzez wysłanie stosownego żądania do Usługodawcy, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sklep@twojemoble.pl lub też pisemnie na adres: ul. Nowy Świat 27, 32-020 Wieliczka.

2.2. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca:

2.2.1. Komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu.

2.2.2. Dostęp do poczty elektronicznej.

2.2.3. Przeglądarka internetowa: Mozilla Firefox w wersji 32 i wyższej lub Internet Explorer w wersji 9 i wyższej, Opera w wersji 23 i wyższej, Google Chrome w wersji 37 i wyższej.

2.2.4. Zalecana minimalna rozdzielczość ekranu: 1024x768

2.2.5. Włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript.

2.3. Usługobiorca obowiązany jest do korzystania ze Sklepu Internetowego w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych i praw własności intelektualnej osób trzecich.

2.4. Usługobiorca obowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym.

2.5. Usługobiorcę obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

### **3. WARUNKI ZAWIERANIA UMOWY SPRZEDAŻY**

3.1. Ogłoszenia, reklamy, cenniki i inne informacje o Produktach podane na stronach internetowych Sklepu Internetowego, w szczególności ich opisy, parametry techniczne i użytkowe oraz ceny, stanowią zaproszenie do zawarcia umowy, w rozumieniu art. 71 Kodeksu Cywilnego.

3.2. Cena Produktu uwidoczniona na stronie Sklepu Internetowego podana jest w złotych polskich i zawiera wszystkie składniki, w tym podatek VAT oraz cła. Ceny nie zawierają jednak ewentualnych kosztów dostawy i płatności, które są wskazywane w trakcie składania Zamówienia.

3.3. Cena Produktu uwidoczniona na stronie Sklepu Internetowego jest wiążąca w chwili złożenia przez Klienta Zamówienia. Cena ta nie ulegnie zmianie niezależnie od zmian cen w Sklepie Internetowym, które mogą się pojawić w odniesieniu do poszczególnych Produktów po złożeniu przez Klienta Zamówienia.

3.4. **Zawarcie Umowy Sprzedaży za pomocą Formularza Zamówień**

3.4.1. W celu zawarcia Umowy Sprzedaży niezbędne jest wcześniejsze złożenie przez Klienta Zamówienia.

3.4.2. Po złożeniu Zamówienia Sprzedawca niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie, co powoduje związanie Klienta jego Zamówieniem. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia następuje poprzez przesłanie stosownej wiadomości na podany w trakcie składania Zamówienia adres poczty elektronicznej Klienta, która zawiera co najmniej potwierdzenie wszystkich istotnych elementów Zamówienia oraz oświadczenie Sprzedawcy o otrzymaniu Zamówienia.

3.4.3. Następnie Sprzedawca niezwłocznie, nie później niż w terminie 1 Dnia Roboczego (termin związania Zamówieniem), przyjmuje Zamówienie do realizacji. Przyjęcie Zamówienia do realizacji następuje przez przesłanie stosownej wiadomości na podany w trakcie składania Zamówienia adres poczty elektronicznej Klienta zawierającej oświadczenie Sprzedawcy o przyjęciu Zamówienia do realizacji - z chwilą otrzymania przez Klienta tej wiadomości zostaje zawarta Umowa Sprzedaży między Klientem, a Sprzedawcą.

### 3.5. Zawarcie Umowy Sprzedaży za pomocą telefonu

3.5.1. Sprzedawca udostępnia następujące numery telefonów do składania Zamówień za ich pomocą: **12 399 40 00; 22 465 99 70; 71 723 78 70; 61 668 24 70; oraz 533 355 377** - dostępne od poniedziałku do piątku w godzinach od 09:00 do 21:00 oraz w soboty i niedziele w godzinach od 09:00 do 18:00 (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, opłata jak za połączenie standardowe - wg. cennika właściwego operatora). Zamówienie złożone za pomocą telefonu powinno określać co najmniej istotne postanowienia Umowy Sprzedaży, tj. Produkt oraz jego cenę. W braku oznaczenia przez Klienta w Zamówieniu terminu w ciągu którego oczekiwać będzie odpowiedzi Sprzedawcy, Zamówienie złożone w ten sposób przestaje go wiązać, gdy nie zostanie przyjęte niezwłocznie przez Sprzedawcę.

3.5.2. Przyjęcie Zamówienia do realizacji następuje poprzez złożenie Klientowi oświadczenia Sprzedawcy o przyjęciu Zamówienia do realizacji. Z chwilą otrzymania przez Klienta oświadczenia, o którym mowa powyżej zostaje zawarta Umowa Sprzedaży między Klientem, a Sprzedawcą. Sprzedawca dodatkowo potwierdza przyjęcie Zamówienia do realizacji przez przesłanie stosownej wiadomości na adres poczty elektronicznej Klienta.

3.5.3. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Klientowi treści zawieranej Umowy Sprzedaży następuje poprzez (1) udostępnienie niniejszego Regulaminu na stronie Sklepu Internetowego, (2) przesłanie Klientowi wiadomości e-mail, o której mowa w pkt. , 3 oraz 2, a także poprzez (3) dołączanie do przesyłek dowodu zakupu i specyfikacji zawartej Umowy Sprzedaży. Treść Umowy Sprzedaży jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie informatycznym Sklepu Internetowego Sprzedawcy.

## 4. SPOSOBY PŁATNOŚCI

4.1. Sprzedawca udostępnia następujące sposoby płatności:

4.1.1. Płatność za pobraniem przy odbiorze przesyłki.

4.1.2. Płatność przelewem tradycyjnym na rachunek bankowy Sprzedawcy:

4.1.2.1. Bank: Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski S.A.

4.1.2.2. Numer rachunku: 28 1020 2892 0000 5302 0458 1114

4.1.2.3. Bank: Bank Polska Kasa Opieki S.A.

4.1.2.4. Numer rachunku: 44 1240 5080 1111 0000 5197 5577

4.1.3. Płatności kartą płatniczą za pośrednictwem serwisu FirstData.pl.

4.1.4. Płatność przelewem online za pośrednictwem serwisu PayU.

4.1.5. Płatności w systemie ratalnym - płatność odbywa się w całości lub części ze środków pochodzących z kredytu udzielonego przez:

4.1.5.1. spółkę Santander Consumer Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu, Strzegomska 42c zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy Wrocław – Fabryczna we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000094876, NIP 898-101-19-92, REGON 930695605;

4.1.5.2. Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu, pl. Orłąt Lwowskich 1 zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy Wrocław – Fabryczna we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000039887, NIP 657-008-22-74;

4.2. Rozliczenia transakcji kartą płatniczą przeprowadzane są za pośrednictwem serwisu FirstData.pl.

4.3. Obsługę płatności kartą płatniczą prowadzi:

4.3.1. FirstData.pl – spółka First Data Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (adres siedziby: Al. Jerozolimskie 92, 00-807 Warszawa), wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000061293, NIP 526021042

4.4. Obsługę płatności przelewem online prowadzi:

4.4.1. PayU SA z siedzibą w Poznaniu, 60-166 Poznań, przy ul. Grunwaldzkiej 182, krajowa instytucja płatnicza, nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisana do Rejestru usług płatniczych pod numerem IP1/2012, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu,

Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, o kapitale zakładowym w wysokości 4.944.000 PLN, w całości opłaconym, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP: 779-23-08-495, REGON 300523444

## **5. KOSZT, TERMIN I SPOSOBY DOSTAWY**

- 5.1. Sprzedawca udostępnia następujące sposoby dostawy lub odbioru Produktu:
  - 5.1.1. Przesyłka kurierska, przesyłka kurierska pobraniowa.
  - 5.1.2. Transport własny Sprzedawcy.
  - 5.1.3. Przesyłka paletowa.
  - 5.1.4. Odbiór osobisty – miejsca i terminy odbiorów wskazywane są w trakcie składania Zamówienia poprzez Formularz Zamówienia oraz na stronie internetowej Sklepu Internetowego w zakładce „Dostawa”.
- 5.2. Dostawa Produktów dostępna jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- 5.3. Ewentualne koszty dostawy są wskazywane w trakcie składania Zamówienia. Są one uzależnione od wybranego przez Klienta sposobu dostawy oraz płatności. Koszty dostawy wskazane są również na stronie Sklepu Internetowego w zakładce „Dostawa”.
- 5.4. Termin dostawy Produktu do Klienta wynosi do 14 tygodni, chyba że w opisie danego Produktu lub w trakcie składania Zamówienia podano krótszy termin. Termin ten należy liczyć w następujący sposób:
  - 5.4.1. W przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności przelewem, płatności elektroniczne lub kartą płatniczą - od dnia uznania rachunku bankowego lub konta rozliczeniowego Sprzedawcy.
  - 5.4.2. W przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności za pobraniem – od dnia zawarcia Umowy Sprzedaży.
  - 5.4.3. W przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności w systemie ratalnym – od dnia uznania rachunku bankowego Sprzedawcy środkami z udzielonego Klientowi kredytu.

## **6. WARUNKI ROZWIĄZYWANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG ELEKTRONICZNYCH**

- 6.1. Usługodawca i Usługobiorca mogą rozwiązać umowę o świadczenie Usługi Elektronicznej w każdym czasie w drodze porozumienia stron.
- 6.2. Wypowiedzenie umowy o świadczenie Usługi Elektronicznej:
  - 6.2.1. Wypowiedzeniu może ulec umowa o świadczenie Usługi Elektronicznej bezterminowa o charakterze ciągłym (np. Newsletter).
  - 6.2.2. Usługobiorca może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi Elektronicznej bez wskazywania przyczyn poprzez przesłanie stosownego oświadczenia w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sklep@twojemoble.pl lub też pisemnie na adres: ul. Nowy Świat 27; 32-020 Wieliczka. Umowa w takim wypadku wygasa po upływie 7 dni od dnia złożenia oświadczenia woli o jej wypowiedzeniu (okres wypowiedzenia), chyba że strony ustalą krótszy termin wypowiedzenia.
  - 6.2.3. W wypadku Usługobiorców będących jednocześnie konsumentami Usługodawca może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi Elektronicznej, gdy Usługobiorca obiektywnie rażąco albo uporczywie narusza Regulamin, w szczególności gdy dostarcza treści o charakterze bezprawnym, po bezskutecznym co najmniej jednokrotnym wezwaniu do zaprzestania lub usunięcia naruszeń z wyznaczeniem odpowiedniego terminu. Naruszenie Regulaminu musi mieć charakter obiektywny i bezprawny. Umowa o świadczenie Usługi Elektronicznej w takim wypadku wygasa po upływie 14 dni od dnia złożenia przez Usługodawcę Usługobiorcy oświadczenia woli o jej wypowiedzeniu (okres wypowiedzenia).
  - 6.2.4. W wypadku Usługobiorców nie będących jednocześnie konsumentami Usługodawca może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi Elektronicznej ze skutkiem natychmiastowym i bez wskazywania przyczyn poprzez przesłanie Usługobiorcy stosownego oświadczenia.

## **7. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE (DOTYCZY UMÓW SPRZEDAŻY ZAWARTYCH OD 25 GRUDNIA 2014 ROKU)**

- 7.1. Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem Klienta, jeżeli sprzedany Produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia) są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym
- 7.2. Sprzedawca obowiązany jest dostarczyć Klientowi Produkt bez wad. Szczegółowe informacje dotyczące odpowiedzialności Sprzedawcy z tytułu wady Produktu oraz uprawnień Klienta są określone na stronie Sklepu Internetowego w zakładce „Zwroty i reklamacje”.
- 7.3. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta na przykład:
  - 7.3.1. pisemnie na adres: ul. Nowy Świat 27, 32-020 Wieliczka

7.3.2. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@twojemeble.pl

7.3.3. za pośrednictwem formularza na stronie Sklepu Internetowego Twojemeble.pl w zakładce „Zwroty i reklamacje”

7.4. Zaleca się podanie przez Klienta w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady; (2) żądania sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

7.5. Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. Brak ustosunkowania się Sprzedawcy w powyższym terminie oznacza, że Sprzedawca uznał reklamację za uzasadnioną.

7.6. W przypadku, gdy do ustosunkowania się przez Sprzedawcę do reklamacji Klienta lub do wykonania uprawnień Klienta wynikających z rękojmi niezbędne będzie dostarczenie Produktu do Sprzedawcy, Klient zostanie poproszony przez Sprzedawcę o dostarczenie Produktu na koszt Sprzedawcy na adres ul. Jedynaka 15, 32-020 Wieliczka. Jeżeli jednak ze względu na rodzaj wady, rodzaj Produktu lub sposób jego zamontowania dostarczenie Produktu przez Klienta byłoby niemożliwe albo nadmiernie utrudnione, Klient poproszony zostanie o udostępnienie, po uprzednim uzgodnieniu terminu, Produktu Sprzedawcy w miejscu, w którym Produkt się znajduje.

7.7. Prośba o dostarczenie Produktu, o której mowa w pkt. 6.6 Regulaminu nie ma wpływu na bieg terminu na ustosunkowanie się Sprzedawcy do reklamacji Klienta, o którym mowa w pkt. 6.5 Regulaminu oraz nie narusza prawa Klienta żądania od Sprzedawcy demontażu wadliwego Produktu i ponownego zamontowania Produktu po dokonaniu wymiany na wolny od wad lub usunięciu wady, o którym mowa w art. 561[1] Kodeksu cywilnego.

## **8. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR**

8.1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php);  
[http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php) oraz  
[http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).

8.2. Klient będący konsumentem posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

8.2.1. Klient uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy Sprzedaży. Regulamin organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich określa rozporządzenie ministra sprawiedliwości z dnia 25 września 2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich. (Dz.U. 2001, nr 113, poz.1214).

8.2.2. Klient uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Klientem, a Sprzedawcą. Informacja na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej dostępna jest w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.

8.2.3. Klient może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Klientem, a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są pod przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym

numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem email [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl).

## **9. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY (DOTYCZY UMÓW SPRZEDAŻY ZAWARTYCH OD 25 GRUDNIA 2014 ROKU)**

- 9.1. Konsument, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone na przykład:
  - 9.1.1. pisemnie na adres: ul. Nowy Świat 27, 32-020 Wieliczka;
  - 9.1.2. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [sklep@twojemeble.pl](mailto:sklep@twojemeble.pl);
- 9.2. Przykładowy wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty jest w załączniku nr 2 do Ustawy o Prawach Konsumenta oraz dodatkowo dostępny jest na stronie Sklepu Internetowego w zakładce „Zwroty i reklamacje”. Konsument może skorzystać z wzoru formularza, jednak nie jest to obowiązkowe.
- 9.3. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:
  - 9.3.1. dla umowy, w wykonaniu której Sprzedawca wydaje Produkt, będąc zobowiązany do przeniesienia jego własności (np. Umowa Sprzedaży) – od objęcia Produktu w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która: (1) obejmuje wiele Produktów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniego Produktu, partii lub części albo (2) polega na regularnym dostarczaniu Produktów przez czas oznaczony – od objęcia w posiadanie pierwszego z Produktów;
  - 9.3.2. dla pozostałych umów – od dnia zawarcia umowy.
- 9.4. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość umowę uważa się za niezawartą.
- 9.5. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostawy Produktu (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Klienta sposobu dostawy innego niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Sklepie Internetowym). Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Produkt od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania Produktu z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
- 9.6. Konsument ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym odstąpił od umowy, zwrócić Produkt Sprzedawcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze Produkt. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Produktu przed jego upływem. Konsument może zwrócić Produkt na adres: ul. Jedynaka 15 32-020 Wieliczka.
- 9.7. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.
- 9.8. Możliwe koszty związane z odstąpieniem przez konsumenta od umowy, które obowiązany jest ponieść konsument:
  - 9.8.1. Jeżeli konsument wybrał sposób dostawy Produktu inny niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Sklepie Internetowym, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
  - 9.8.2. Konsument ponosi bezpośrednio koszty zwrotu Produktu.
  - 9.8.3. W przypadku Produktu będącego usługą, której wykonywanie - na wyraźne żądanie konsumenta - rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, konsument, który wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu takiego żądania, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.

9.9. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:

9.9.1. (1) o świadczenie usług, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy; (2) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi Sprzedawca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy; (3) w której przedmiotem świadczenia jest Produkt nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb; (4) w której przedmiotem świadczenia jest Produkt ulegający szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia; (5) w której przedmiotem świadczenia jest Produkt dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu; (6) w której przedmiotem świadczenia są Produkty, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami; (7) w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu Umowy Sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi Sprzedawca nie ma kontroli; (8) w której konsument wyraźnie żądał, aby Sprzedawca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Sprzedawca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza Produkty inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub Produktów; (9) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu; (10) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę; (11) zawartej w drodze aukcji publicznej; (12) o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi; (13) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Sprzedawcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

## **10. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW**

- 10.1. Niniejszy punkt Regulaminu oraz postanowienia w nim zawarte dotyczą wyłącznie Klientów nie będących jednocześnie konsumentami.
- 10.2. W wypadku Klientów nie będących jednocześnie konsumentami Sprzedawca ma prawo ograniczyć dostępne sposoby płatności, w tym także wymagać dokonania przedpłaty w całości albo części i to niezależnie od wybranego przez Klienta sposobu płatności w Formularzu Zamówienia oraz faktu zawarcia Umowy Sprzedaży.
- 10.3. Klient nie będący jednocześnie konsumentem zobowiązany jest do wykonania swojego zobowiązania z tytułu Umowy Sprzedaży (tj. w szczególności zapłaty ceny i odbioru Produktu) niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od dnia jej zawarcia, chyba że Umowa Sprzedaży stanowi inaczej.
- 10.4. Produkty będące przedmiotem Umowy Sprzedaży zawartej z Klientem nie będącym jednocześnie konsumentem pozostają własnością Sprzedawcy do uiszczenia ceny i kosztów dostawy z tytułu Umowy Sprzedaży.
- 10.5. Z chwilą wydania przez Sprzedawcę Produktu przewoźnikowi przechodzą na Klienta nie będącego jednocześnie konsumentem korzyści i ciężary związane z rzeczą oraz niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia rzeczy. Sprzedawca w takim wypadku nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie Produktu powstałe od przyjęcia jej do przewozu aż do jej wydania Klientowi oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki.
- 10.6. W razie przesłania Produktu do Klienta za pośrednictwem przewoźnika Klient nie będący jednocześnie konsumentem obowiązany jest zbadać przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach tego rodzaju. Jeżeli stwierdzi, że w czasie przewozu nastąpił ubytek lub uszkodzenie



Produktu, obowiązany jest dokonać wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika.

- 10.7. W wypadku Usługobiorców nie będących konsumentami Usługodawca może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi Elektronicznej ze skutkiem natychmiastowym i bez wskazywania przyczyn poprzez przesłanie Usługobiorcy stosownego oświadczenia.
- 10.8. Odpowiedzialność Usługodawcy/Sprzedawcy w stosunku do Usługobiorcy/Klienta nie będącego jednocześnie konsumentem, bez względu na jej podstawę prawną, jest ograniczona - zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak również za wszelkie roszczenia w sumie - do wysokości zapłaconej ceny oraz kosztów dostawy z tytułu Umowy Sprzedaży. Usługodawca/Sprzedawca ponosi odpowiedzialność w stosunku do Usługobiorcy/Klienta nie będącego jednocześnie konsumentem tylko za typowe szkody przewidywalne w momencie zawarcia umowy i nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści w stosunku do Usługobiorcy/Klienta nie będącego jednocześnie konsumentem.
- 10.9. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Sprzedawcą/Usługodawcą, a Klientem/Usługobiorcą niebędącym konsumentem zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedawcy/Usługodawcy.

## **11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

- 11.1. Umowy zawierane poprzez Sklep Internetowy zawierane są zgodnie z prawem polskim i w języku polskim.
- 11.2. Zmiana Regulaminu:
  - 11.2.1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn to jest.: zmiany przepisów prawa; zmiany sposobów płatności i dostaw; zmiany zakresu, odpłatności lub formy świadczonych Usług Elektronicznych, zmiany adresu Sprzedawcy - w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu.
  - 11.2.2. Zmieniony regulamin wiąże Usługobiorcę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 Kodeksu cywilnego, tj. Usługobiorca został prawidłowo powiadomiony o zmianach i Usługobiorca nie wypowiedział umowy o świadczenie Usługi Elektronicznej o charakterze ciągłym w terminie 14 dni od dnia powiadomienia.
  - 11.2.3. Zmiany Regulaminu nie będą w żaden sposób naruszać praw nabytych Usługobiorców będących jednocześnie konsumentami i korzystających ze Sklepu Internetowego przed dniem wejścia w życie zmian, w szczególności zmiany Regulaminu nie będą miały wpływu na już składane lub złożone Zamówienia oraz zawarte, realizowane lub wykonane Umowy Sprzedaży.
  - 11.2.4. W wypadku gdyby zmiana Regulaminu skutkowałą wprowadzeniem jakichkolwiek nowych opłat lub podwyższeniem obecnych Usługobiorca będący konsumentem ma prawo odstąpienia od umowy.
- 11.3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu cywilnego; ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. 2002 nr 144, poz. 1204 ze zm.); dla Umów Sprzedaży zawartych od 25 grudnia 2014 roku z Klientami będącymi konsumentami - przepisy ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. 2014 r. poz. 827 ze zm.); oraz inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
- 11.4. Spory powstałe pomiędzy Usługodawcą/Sprzedawcą, a Usługobiorcą/Klientem będącym jednocześnie konsumentem zostają poddane właściwym sądom powszechnym. Spory powstałe pomiędzy Usługodawcą/Sprzedawcą, a Usługobiorcą/Klientem niebędącym jednocześnie konsumentem zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Usługodawcy/Sprzedawcy.