Regulamin do 31.03.2026

1.11.2025 r.

Regulamin Sklepu Internetowego www.e-floor.com.pl

1. **INFORMACJA O FIRMIE**

Właścicielem oraz administratorem sklepu internetowego działającego pod adresem www.e-floor.com.pl jest spółka E-FLOOR spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Całowaniu, adres siedziby przedsiębiorstwa: Całowanie 111B, 05-480 Karczew, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000809135, NIP: 5322085921, REGON: 384658555, BDO 000677617 (dalej: „Sprzedawca").

1. **DEFINICJE**

1. Hasło – ciąg znaków alfanumerycznych, konieczny dla dokonania autoryzacji w trakcie uzyskiwania dostępu do Konta, ustalany w Sklepie Internetowym samodzielnie przez Klienta lub na zlecenie Klienta;

2. Klient – osoba fizyczna, w tym Konsument, która posiada zdolność do czynności prawnych lub ukończyła co najmniej 13 rok życia, przy czym w przypadku nieukończenia przez tę osobę 18 roku życia, wymagana jest zgoda jej przedstawiciela ustawowego lub opiekuna prawnego, a także osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, która korzysta lub zamierza korzystać ze Sklepu Internetowego;

3. Konsument – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą, w tym ze Sprzedawcą, czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

4. Konto – Usługa Elektroniczna będąca częścią Sklepu Internetowego, oznaczony indywidualną nazwą (Loginem) i Hasłem podanym przez Klienta zbiór zasobów w systemie teleinformatycznym Sprzedawcy, pozwalający na korzystanie przez Klienta z dodatkowych funkcjonalności/usług. Klient uzyskuje dostęp do Konta za pomocą Loginu i Hasła. Klient loguje się na swoje Konto po dokonaniu rejestracji w Sklepie Internetowym. Konto umożliwia zapisywanie i przechowywanie informacji o danych adresowych Klienta do wysyłki Produktów, śledzenie statusu Zamówienia, dostęp do historii Zamówień oraz innych usług udostępnianych przez Sprzedawcę;

5. Koszyk – usługa udostępniana Klientom w ramach Sklepu Internetowego, pozwalająca Klientowi na złożenie Zamówienia, wyświetlania podsumowania

ceny łącznie z kosztami dostawy, która gromadzi składane przez Klienta oferty zawarcia Umowy Sprzedaży, tj. w ramach jednego Zamówienia można złożyć więcej niż jedną ofertę zawarcia Umowy Sprzedaży;

6. Login – ciąg znaków alfanumerycznych (e-mail), ustalany w Sklepie Internetowym samodzielnie przez Klienta lub na zlecenie Klienta podczas procesu Rejestracji, konieczny do uzyskania dostępu do Konta;
7. Produkt – rzecz ruchoma dostępna w Sklepie Internetowym będąca przedmiotem Umowy Sprzedaży zawieranej między Klientem a Sprzedawcą, za zapłatą ceny;
8. Regulamin – niniejszy regulamin Sklepu Internetowego wraz ze wszystkimi dołączonymi do niego załącznikami;
9. Rejestracja – jednorazowa czynność dokonana samodzielnie przez Klienta lub na zlecenie Klienta, polegająca na założeniu Konta z wykorzystaniem narzędzi udostępnionych w Sklepie Internetowym;
10. Sklep Internetowy – ogół funkcjonalności udostępnianych przez Sprzedawcę w domenie www.e-floor.com.pl.
11. Umowa Sprzedaży – umowa sprzedaży w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, dotycząca sprzedaży przez Sprzedawcę na rzecz Klienta Produktu za zapłatą ceny powiększonej o ew. opłaty dodatkowe, w tym koszty wysyłki, której warunki określa w szczególności niniejszy Regulamin. Umowa Sprzedaży jest zawierana pomiędzy Klientem a Sprzedawcą z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, po akceptacji Zamówienia przez Sprzedawcę na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie. Umowa Sprzedaży określa w szczególności Produkt, jego główne cechy, cenę, koszty wysyłki oraz inne istotne warunki. Każdy Produkt jest przedmiotem odrębnej Umowy Sprzedaży;
12. Zamówienie – oświadczenie woli Klienta zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy Sprzedaży na odległość za pośrednictwem Sklepu Internetowego, określające rodzaj, liczbę Produktu oraz inne treści przewidziane prawem.

III. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zasady korzystania ze Sklepu Internetowego przez Klientów. Sprzedawca prowadzi Sklep Internetowy, w którym umożliwia Klientom:

- uzyskanie informacji o Produktach dostępnych w Sklepie Internetowym,
- tworzenie Konta,
- składanie Zamówień (ofert zakupu) Produktów dostępnych w Sklepie Internetowym i zawieranie umów sprzedaży na odległość.

1. Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, ale konieczna w celu utworzenia Konta lub w celu złożenia przez Klienta Zamówienia.
2. Wszelkie informacje dotyczące Produktów prezentowane w Sklepie Internetowym oraz w katalogach, folderach, broszurach, innych materiałach promocyjnych i reklamowych stanowią zaproszenie do zawarcia umowy kierowane przez Sprzedawcę do Klientów, a nie ofertę w rozumieniu przepisów prawa.
3. Sklep Internetowy dba o prawa Konsumenta. Konsument nie może zrzec się praw przyznanych mu w Ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2020.287 ze zm.). Postanowienia Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają jakichkolwiek praw Konsumentów przysługujących im na mocy bezwzględnie wiążących przepisów prawa. W przypadku ewentualnej niezamierzonej niezgodności postanowień Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy i Sprzedawca je stosuje.
4. Klient może kontaktować się ze Sprzedawcą pod adresem e-mail: sklep@e-floor.com.pl, zamowienia@e-floor.pl, info@e-floor.pl, e-floor@e-floor.com.pl oraz pod numerem telefonu: +48 603 997 770, +48 601 225 032, lub +48 227781960.

1. **OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Dane osobowe Klientów sklepu www.e-floor.com.pl są przetwarzane przez E-FLOOR sp. z o.o. z siedzibą w Całowaniu, będącego administratorem danych osobowych.
2. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, jednak odmowa ich podania może uniemożliwić E-FLOOR sp. z o.o. prawidłową realizację umowy lub usługi.
3. Klient ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania oraz usunięcia.
4. Szczegółowe postanowienia dotyczące danych osobowych Klientów znajdują się w polityce prywatności dostępnej pod adresem: https://e-floor.com.pl/Polityka_prywatnosci.

1. **SKŁADANIE ZAMÓWIEŃ**

1. Sklep Internetowy przyjmuje Zamówienia:

- przez stronę e-floor.com.pl,
- telefonicznie, pod numerem: +48 603 997 770, +48 601 225032 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora, z którego usług korzysta Klient)

- mailowo, pod adresem e-mail: sklep@e-floor.com.pl, i realizuje je w kolejności składania.

1. Złożenie Zamówienia nie jest jednoznaczne z jego przyjęciem przez Sprzedawcę. Za moment przyjęcia Zamówienia uważa się przekazanie zamawiającemu informacji o przyjęciu Zamówienia do realizacji.
2. Zawarcie Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia.
3. Poprzez złożenie zamówienia Klient wyraża zgodę na przesłanie faktury drogą elektroniczną.
4. W celu złożenia zamówienia przez stronę www.e-floor.com.pl, Klient kolejno:

- dodaje wybrane Produkty do Koszyka;
- przechodzi do formularza zamówienia – Klient posiadający Konto potwierdza aktualność danych znajdujących się w formularzu, koniecznych do zawarcia i realizacji Umowy Sprzedaży. W formularzu niezbędne jest podanie przez Klienta następujących danych dotyczących Klienta: imię i nazwisko, adres (ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość, kraj), adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego oraz danych dotyczących Umowy Sprzedaży: Produkty, ich ilość, w razie takiej możliwości rodzaj, kolor i rozmiar Produktu, miejsce i sposób dostawy, sposób płatności. W wypadku Klientów niebędących Konsumentami niezbędne jest także podanie firmy, a jeśli zażądali oni w ramach formularza wystawienia faktury VAT, również numeru NIP;
- Klient wybiera jeden z dostępnych sposobów dostawy oraz sposobów zapłaty;
- Klient przesyła Sprzedawcy Zamówienie za pomocą udostępnionej w tym celu funkcjonalności Sklepu Internetowego (przycisk: „Zamawiam i płacę”). W przypadku Klienta, który nie posiada Konta lub nie akceptował wcześniej Regulaminu, wymagana jest akceptacja Regulaminu;
- w zależności od wybranego sposobu zapłaty, Klient może zostać przekierowany do stron zewnętrznego dostawcy usług płatniczych, w celu dokonania płatności.

1. W odpowiedzi na złożone Zamówienie, Sprzedawca niezwłocznie wysyła do Klienta automatyczną wiadomość z potwierdzeniem otrzymania Zamówienia i rozpoczęcia jego weryfikacji na podany w tym celu przez Klienta adres e-mail.
2. Po zweryfikowaniu Zamówienia, Sprzedawca wysyła do Klienta na podany adres e-mail i bez nieuzasadnionego opóźnienia wiadomość, w której potwierdza przyjęcie jednej lub kilku ofert na Produkty złożonych w ramach Zamówienia albo z informacją o nieprzyjęciu (odmowie przyjęcia) wszystkich ofert na Produkty

złożonych w ramach Zamówienia, w szczególności z uwagi na brak płatności albo z innych przyczyn uniemożliwiających realizację Zamówienia.

3. Umowa Sprzedaży zostaje zawarta z chwilą otrzymania przez Klienta wiadomości zawierającej potwierdzenie przyjęcia jednej lub kilku ofert na Produkty złożonych w ramach Zamówienia.
4. Potwierdzenie przyjęcia Zamówienia (ofert w ramach Zamówienia) jest decyzją Sprzedawcy. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia do realizacji złożonego przez Klienta Zamówienia (oferty) lub anulowania Zamówienia, w szczególności w przypadku, w którym:

- dane teleadresowe Klienta są niepełne lub nieprawidłowe;
- podano dane adresowe do wysyłki do kraju spoza listy krajów obsługiwanych przez Sprzedawcę;
- nastąpi brak autoryzacji płatności w wybranym podczas Zamówienia systemie płatności elektronicznych;
- płatność nie została uiszczona przez Klienta w wymaganym czasie;
- Produkt jest niedostępny;
- Zamówienie na Produkt nie spełnia minimalnej wielkości zamówienia (MOQ) podanej w ofercie Produktu.

Nadto, Sprzedawca zastrzega sobie prawo do anulowania (odstąpienia od) Zamówienia złożonego w ramach opcji „Odbiór osobisty w siedzibie Sprzedawcy” w wypadku nieodebrania przez Klienta Zamówienia w ciągu 2 tygodni od daty otrzymania informacji o możliwości odbioru.

1. W przypadku braku możliwości przyjęcia jednej lub kilku ofert złożonych w ramach Zamówienia, Umowa Sprzedaży w zakresie wskazanych przez Sprzedawcę Produktów nie zostaje zawarta, a Sprzedawca niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni zwraca Klientowi uiszczone przez niego płatności, w zakresie w jakim Umowa Sprzedaży nie została zawarta.
2. Niezależnie, Sprzedawca może informować Klienta o statusie Zamówienia, w szczególności wysyłając wiadomości na podany przez Klienta adres e-mail, SMS lub kontaktując się telefonicznie.
3. Składanie zamówienia telefonicznie przebiega w następujący sposób:

- przed złożeniem zamówienia Klient jest zobowiązany zapoznać się z Regulaminem;

- konsultant Infolinii udziela Klientowi informacji o cenie Produktów, którymi zainteresowany jest Klient, weryfikuje dostępność, informuje o dostępnych sposobach płatności, dostępnych opcjach dostawy/odbioru, o czasie realizacji i dostawy oraz odpowiada na ewentualne pytania w języku polskim;
- Klient otrzymuje również informacje dotyczące prawa odstąpienia od umowy oraz informacje o ograniczeniu/wyłączeniu prawa odstąpienia od umowy;
- konsultant Infolinii weryfikuje możliwość i koszty dostarczenia zamawianych Produktów w oparciu o adres dostawy wskazany przez Klienta;
- po uzgodnieniu warunków zamówienia, konsultant Infolinii informuje Klienta o całkowitym koszcie zamówienia;
- konsultant Infolinii weryfikuje kompletność złożonego przez Klienta zamówienia;
- Klient proszony jest o potwierdzenie zamówienia, może zgłosić ewentualne zastrzeżenia do niego, uzupełnić zamówienia albo zrezygnować z jego realizacji;
- w przypadku zgłoszenia zastrzeżeń, powtarzany jest etap weryfikacji z Klientem kompletności złożonego zamówienia. W przypadku braku akceptacji Regulaminu i złożonego zamówienia, Klient nie powinien potwierdzać zamówienia i/lub nie powinien dokonywać płatności za zamówienie, jeżeli wybrano płatność z góry przelewem tradycyjnym lub płatność za pośrednictwem dostępnego operatora płatności;
- w razie podania przez Klienta adresu e-mail, Klient otrzyma na ten adres potwierdzenie złożenia i przyjęcia zamówienia.

1. Klient nieposiadający statusu konsumenta (przedsiębiorca) będący osobą fizyczną, który zawiera Umowę Sprzedaży bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, ma obowiązek poinformować Sprzedawcę w trakcie jej zawierania, że Umowa Sprzedaży nie posiada dla niego charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez niego działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. W przypadku nieudzielenia takiej informacji w trakcie zawierania Umowy Sprzedaży, uznaje się, że Umowa Sprzedaży zawierana przez osobę fizyczną ma bezpośredni związek z jej działalnością gospodarczą i posiada dla tej osoby charakter zawodowy.

1. **KOSZT, SPOSOBY I TERMIN DOSTAWY**

1. Dostawa Produktów jest możliwa na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Sprzedawca umożliwia dostawę wybranych produktów również do wybranych krajów poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, co jest wskazane w zakładce „Koszty Dostawy” oraz każdorazowo na stronie każdego produktu lub po

uprzednim indywidualnym uzgodnieniu pomiędzy Sprzedawcą a Klientem w formie e-mail.

2. Produkty zamówione w Sklepie Internetowym są dostarczane za pośrednictwem przewoźnika wybranego przez Klienta spośród dostępnych w toku składania zamówienia i wskazanych w Sklepie Internetowym w zakładce „Koszty Dostawy". Sprzedawca może zmienić przewoźnika wybranego przez Klienta niebędącego Konsumentem bez podania przyczyny i zobowiązuje się do pokrycia ewentualnej różnicy kosztów dostawy wynikającej ze zmiany przewoźnika.
3. Dostępne sposoby dostawy mogą zależeć od wybranego przez Klienta Produktu lub sposobu płatności.
4. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do realizacji zamówienia z różnych magazynów (jednego lub więcej), w zależności od dostępności Produktów oraz optymalizacji procesu logistycznego. Oznacza to, że w ramach jednego zamówienia Klient może otrzymać więcej paczek niż jedna. O podziale zamówienia i wysyłce z różnych magazynów, Klient jest powiadamiany w formie wiadomości e-mail.
5. W ramach dostawy Produktów za pomocą standardowej przesyłki kurierskiej (bez usługi wniesienia) dostawa towarów odbywa się w terminach wskazanych przez danego przewoźnika w jego regulaminach. Klient nie ma możliwości zdecydowania o dniu lub godzinie dostawy. Sprzedawca zachęca Klienta do kontaktowania się bezpośrednio z przewoźnikiem realizującym dostawę w celu ustalenia możliwości uzgodnienia szczegółów dostawy.
6. Możliwe jest ustalenie innego sposobu dostawy, niż standardowa przesyłka kurierska (bez usługi wniesienia) proponowana przez Sprzedawcę. Cena i szczegóły takiej dostawy (np. dzień lub godzina dostawy, dostawa w soboty) są przedmiotem indywidualnych ustaleń pomiędzy Sprzedawcą a Klientem.
7. W przypadku zamiaru wykupienia usługi wniesienia, Klient ma obowiązek zweryfikować istnienie ewentualnych przeszkód do wniesienia Produktów. Jeżeli wniesienie Produktów okaże się niemożliwe z winy Klienta, uiszczony koszt wniesienia nie podlega zwrotowi. Usługa wniesienia jest realizowana z zachowaniem następujących zasad:

- Budynki wyposażone w windę: Przesyłka jest dostarczana na dowolne piętro, o ile winda jest przystosowana do przewozu towarów, tj. posiada odpowiednią wielkość oraz nośność.
- Budynki bez windy: W przypadku braku windy, wniesienie przesyłki możliwe jest maksymalnie do czwartego piętra włącznie.

Wniesienie przesyłki możliwe jest wyłącznie w przypadku, gdy ciąg komunikacyjny (np. klatka schodowa, winda, drzwi) umożliwia bezpieczne i fizycznie wykonalne dostarczenie przesyłki na wskazane piętro. W przypadku przesyłek o niestandardowych gabarytach lub masie, wniesienie może wymagać dodatkowych ustaleń lub opłat.

1. W przypadku przesyłek dostarczanych za pomocą standardowej przesyłki kurierskiej (bez usługi wniesienia), przewoźnik nie ma obowiązku dostarczenia przesyłki pod drzwi Klienta.
2. Sprzedawca umożliwia Klientowi odbiór osobisty Produktów w siedzibie Sprzedawcy.
3. Dostawa Produktów jest odpłatna, chyba że Umowa Sprzedaży stanowi inaczej. Koszt dostawy jest zależny od wybranego przewoźnika, a także różni się w zależności od ilości, wagi i gabarytów Produktu. Szczegółowe informacje dotyczące kosztów dostawy znajdują się w zakładce „Koszty Dostawy".
4. Termin dostawy do Klienta wynosi do 30 dni roboczych od dnia przyjęcia zamówienia i składa się na niego czas przygotowania zamówionych Produktów do wysyłki (kompletowanie i pakowanie zamówienia, przetwarzanie płatności, wystawienie dokumentu sprzedaży) oraz czas ich doręczenia przez przewoźnika. Przybliżony czas dostawy poszczególnych Produktów jest każdorazowo wskazywany w opisie Produktu znajdującym się w Sklepie Internetowym.
5. Po odebraniu przesyłki Klient powinien dokładnie sprawdzić stan opakowania i jego zawartość. W przypadku stwierdzenia ewentualnych uszkodzeń albo ubytków, Klient powinien dokonać wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika. W przypadku stwierdzenia uszkodzeń, Sprzedawca zaleca sporządzenie protokołu szkodowego w obecności kuriera oraz wykonanie zdjęć stwierdzonych uszkodzeń.
6. Klient ponosi odpowiedzialność za Produkty po odebraniu przesyłki. W przypadku dostarczenia Produktów uszkodzonych lub niezgodnych z zamówieniem, Klient powinien poinformować o tym Sprzedawcę i wydać mu takie Produkty.
7. Wraz z zamówionymi Produktami wydawany jest dokument gwarancyjny producenta, jeśli producent udzielił gwarancji na dany Produkt.

VII. CENA ORAZ PŁATNOŚCI

1. Wszystkie ceny podawane w Sklepie Internetowym są wyrażone w złotych polskich (PLN).
2. W każdym przypadku informowania o obniżeniu ceny Produktu, obok informacji o obniżonej cenie Sprzedawca wskazuje najniższą ostatnią cenę Produktu

dostępnego w Sklepie Internetowym w ciągu ostatnich 30 dni przed zastosowaniem obniżki ceny.

3. Całkowita wartość Zamówienia obejmuje cenę, koszty przesyłki oraz ew. inne koszty wybranych przez Klienta fakultatywnych płatnych usług. Sprzedawca może określić próg minimalnej wartości Zamówienia, dla której przesyłka Produktów jest darmowa. O łącznej cenie wraz z podatkami Produktu będącego przedmiotem Zamówienia, a także o kosztach dostawy (w tym opłatach za transport, dostarczenie i usługi pocztowe) oraz o innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat - o obowiązku ich uiszczenia, Klient jest informowany w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową Sprzedaży.
4. Płatność za zamówione Produkty może być dokonana przez Klienta przed wydaniem towaru Klientowi przelewem na rachunek bankowy Sprzedawcy, w tym wykorzystując szybkie Płatności Shoper (bezpieczeństwo płatności online zapewnia Autopay - www.autopay.pl), formy płatności online Przelewy24 (https://www.przelewy24.pl/) oraz InPost Pay (https://inpostpay.pl/) albo gotówką w przypadku odbioru osobistego w siedzibie Sprzedawcy, albo w momencie odbioru towaru gotówką do rąk przewoźnika (za pobraniem).
5. W przypadku wybrania sposobu płatności przed wydaniem towaru, Klient powinien dokonać płatności niezwłocznie. Zamówienia nieopłacone w przeciągu 7 dni od dnia złożenia zamówienia są anulowane.
6. W przypadku wybrania sposobu płatności: za pobraniem, Klient powinien dokonać płatności przy odbiorze.
7. W przypadku odbioru osobistego, Klient może dokonać płatności gotówką przy odbiorze.
8. Faktura VAT jest wystawiana w formie elektronicznej i przesyłana pod adres e-mail przypisany do Konta Klienta albo podany przez zamawiającego w trakcie składania zamówienia. Faktury VAT są wystawiane w dacie przygotowania towaru do wysyłki, według kolejności przyjętych do realizacji zamówień. Sprzedawca ma prawo do wystawienia więcej niż jednej faktury do każdego zamówienia.
9. Sprzedawca wskazuje, że zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi, do wystawienia faktury VAT konieczne jest wskazanie żądania wystawienia faktury VAT i pełnych danych przedsiębiorcy w momencie składania zamówienia.

VIII. POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU NIEODEBRANIA PRZESYŁEK

1. W przypadku nieodebrania przez Klienta przesyłki opłaconej przed wydaniem towaru, po bezskutecznej próbie doręczenia zgodnie z regulaminem właściwego przewoźnika, Sprzedawca skieruje do Klienta zapytanie co do jego decyzji w

sprawie ponowienia próby doręczenia bądź rezygnacji z zamówienia. Nieudzielenie odpowiedzi przez klienta w terminie 14 dni, będzie rozumiane jako decyzja o rezygnacji z zamówienia.

2. W przypadku nieodebrania przez Klienta przesyłki z płatnością za pobraniem, po bezskutecznej próbie doręczenia zgodnie z regulaminem właściwego przewoźnika, Sprzedawca wezwie Klienta do odbioru zamówienia i zapłaty ceny, w terminie 14 dni. Po bezskutecznym upływie wskazanego terminu, Sprzedawca będzie uprawniony do odstąpienia od Umowy Sprzedaży w terminie 60 dni (umowne prawo odstąpienia).
3. Do dokonania powyższych czynności, wystarczające jest skierowanie przez Sprzedawcę wiadomości e-mail pod adres Klienta przypisany do zamówienia.
4. Sprzedawca jest uprawiony do dochodzenia od Klienta kosztów, które poniósł w związku z nieodebraniem zamówionych Przedmiotów.

1. **ZWROT TOWARU PRZEZ KLIENTÓW BĘDĄCYCH KONSUMENTAMI**

1. Klient będący Konsumentem ma prawo odstąpienia od Umowy Sprzedaży w terminie 14 dni od dnia doręczenia zamówienia, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów (z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 Ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta - Dz.U.2020.287 ze zm.). W takim przypadku Umowę Sprzedaży uważa się za niezawartą.
2. Do zachowania powyższego terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy przed jego upływem.
3. Zwrot zamówionych Przedmiotów do Sprzedawcy powinien nastąpić niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
4. Koszt zwrotu Produktów ponosi Konsument. Konsument, niezależnie od miejsca dostawy zakupionych Produktów, zwraca Produkty do magazynu Sprzedawcy na terenie Polski: E-FLOOR SP. Z O.O., Magazyn Hala 2, Całowanie 111B, 05-480 Karczew, a jeśli inny adres zwrotu został określony na dołączonym do zamówienia formularzu zwrotu – na adres wskazany na takim formularzu zwrotu.
5. Konsument musi opakować Przedmioty odsyłane do Sprzedawcy w należyty sposób, tak, aby zapobiec uszkodzeniu w transporcie.
6. Sprzedawca zwróci Konsumentowi dokonane przez niego płatności nie później, niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania Przedmiotów z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu ich odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej. Sprzedawca nie zwraca Konsumentowi dodatkowych kosztów przesyłki, tj. innych niż najtańszy zwykły sposób

dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę. W przypadku gdy Konsument odstępuje od Umowy Sprzedaży jedynie w zakresie niektórych Produktów objętych zamówieniem, Sprzedawca zwróci część kosztów dostawy, która była związana ze zwracanymi Produktami.

7. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w przypadkach opisanych w art. 38 Ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2020.287 ze zm.), między innymi w których przedmiotem świadczenia jest towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb oraz w której przedmiotem świadczenia jest towar 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.
8. Sprzedawca udostępnia Formularz Zwrotu dostępny pod adresem: https://e-floor.com.pl/Formularz_zwrotu i zachęca Klientów do wykorzystywania go w procedurze zgłaszania zwrotów. Klient może skorzystać również z formularza stanowiącego załącznik nr 2 do Ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2020.287 ze zm.).
9. Zwracany produkt musi być czysty, niezniszczony, bez śladów użytkowania, w opakowaniu. Klient ma prawo zweryfikowania charakteru, cech i funkcjonowania Przedmiotu. Stwierdzenie charakteru, cech i funkcjonowania oznacza jedynie wypróbowanie rzeczy w taki sposób, jaki jest możliwy i zwyczajowo przyjęty w sklepach stacjonarnych. Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości zwracanego Przedmiotu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.
10. W przypadku dokonania zwrotu Produktów, które zostały uszkodzone, Sprzedawca oceni procentowe zmniejszenie wartości Produktu względem Produktu pełnowartościowego oraz skieruje do Konsumenta wezwanie do zapłaty kwoty, o którą zmniejszyła się wartość Produktu, w terminie 5 dni. Po bezskutecznym upływie terminu, Sprzedawca złoży Konsumentowi oświadczenie o potrąceniu wskazanej kwoty z kwotą płatności podlegającą zwrotowi na rzecz Konsumenta i zwróci Konsumentowi dokonane przez niego płatności w wysokości, która nie podlegała umorzeniu, w terminie wskazanym w ust. 6 powyżej.
11. Do dokonania powyższych czynności, wystarczające jest skierowanie przez Sprzedawcę wiadomości e-mail pod adres Klienta przypisany do zamówienia.

12. Prawo do odstąpienia od umowy na zasadach określonych w rozdziale IX 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, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

1. **ZWROT TOWARU PRZEZ KLIENTÓW NIEBĘDĄCYCH KONSUMENTAMI**

1. Sprzedawca dopuszcza możliwość zwrotu Produktu nowego i nienoszącego śladów użytkowania przez Klientów niebędących Konsumentami wyłącznie w następujących sytuacjach:

- niezgodność Produktu z opisem znajdującym się w Sklepie Internetowym,
- dostarczenie Produktu uszkodzonego,
- błąd Sprzedawcy w zamówieniu, tj. Produkt niezgodny z Zamówieniem, ilość niezgodna z Zamówieniem.

1. Zgłoszenie zwrotu powinno nastąpić niezwłocznie po wykryciu nieprawidłowości, jednak nie później niż w terminie 2 dni roboczych od dnia odebrania Zamówienia. Sprzedawca nie będzie uwzględniał zwrotów dokonywanych po tym terminie.
3. Klient, który ma zamiar dokonać zwrotu, jest obowiązany do wypełnienia Formularza Zwrotu, dostępnego pod adresem: https://e-floor.com.pl/Formularz_zwrotu. W Formularzu Zwrotu Klient określa w szczególności: datę zgłoszenia zwrotu, nazwę Produktu, ilość zwracanych produktów, powód zwrotu, określenie wybranego sposobu zwrotu Produktów do Sprzedawcy. Klient jest zobowiązany wysłać skan wypełnionego formularza zwrotu pod adres e-mail: reklamacje@e-floor.com.pl oraz dołączyć oryginał do zwracanego zamówienia.

1. Za właściwy do kontaktu ze strony Klienta przyjmuje się adres e-mail, z którego wysłano Formularz Zwrotu.
2. Klient, który zdecydował się na dokonanie zwrotu, zobowiązany jest dokonać zwrotu towaru, tj. wysłać go pod adres magazynu Sprzedawcy: E-FLOOR SP. Z O.O., Magazyn Hala 2, Całowanie 111B, 05-480 Karczew, a jeśli inny adres zwrotu został określony na dołączonym do zamówienia formularzu zwrotu – na adres wskazany na takim formularzu zwrotu, za pośrednictwem firmy przewozowej lub spedycyjnej albo dostarczyć Produkty osobiście. Dostarczenie zwracanych Produktów odbywa się na ryzyko i koszt Klienta.
3. Produkty powinny zostać zwrócone w stanie umożliwiającym ich dalszą odsprzedaż, czyste, bez śladów użytkowania, w oryginalnym opakowaniu,

pozbawionym uszkodzeń mechanicznych. Produkty muszą zostać zabezpieczone przez zniszczeniem na koszt i ryzyko Kupującego.

4. Sprzedawca ma prawo odmówić przyjęcia zwrotu przesyłek uszkodzonych w trakcie zwrotu. W takiej sytuacji Sprzedawca w obecności kuriera bądź innej osoby dostarczającej przesyłkę sporządzi protokół odmowy przyjęcia przesyłki, ze wskazaniem na przyczynę odmowy.
5. Klient ma obowiązek wskazać adres znajdujący się na terytorium Polski, pod który Sprzedawca wyśle Produkty w przypadku pozytywnego rozpatrzenia zamówienia. W sytuacji niedopełnienia tego obowiązku, Sprzedawca może rozpatrzyć reklamację negatywnie.
6. Sprzedawca zobowiązuje się do rozpatrzenia zwrotu w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez niego przesyłki zwrotnej. W uzasadnionych wypadkach termin może ulec wydłużeniu, o czym Sprzedawca poinformuje Klienta w formie mailowej.
7. Sprzedawca w przypadku uwzględnienia zwrotu wystawi stosowne dokumenty fiskalne celem dokonania korekty i dokona zwrotu pieniędzy w terminie 14 dni od dnia ich przesłania do Klienta.
8. Informacja o nieuwzględnieniu zwrotu jest jednoznaczna z wezwaniem Klienta do odebrania Produktów. Klient może odebrać Produkt z magazynu Sprzedawcy osobiście, zlecić we własnym zakresie odebranie Produktu przez firmę przewozową lub spedycyjną albo zlecić wysyłkę przez Sprzedawcę. W przypadku zlecenia wysyłki Sprzedawcy, Sprzedawca dokonuje wysyłki za pośrednictwem wybranej przez siebie firmy przewozowej lub spedycyjnej, na adres wskazany w Formularzu Zwrotu. Odsyłka Produktu odbywa się na koszt i ryzyko Klienta. Jeżeli Klient nie odbierze Produktów w terminie 3 miesięcy od daty otrzymania informacji o nieuwzględnieniu zwrotu, Sprzedawca będzie miał prawo dokonać likwidacji Produktów lub zachowania ich na stanie jako właściciel, bez prawa Klienta do żądania zwrotu jakichkolwiek kwot.
9. Sprzedawca zastrzega sobie prawo obciążenia Klienta kosztami związanymi z obsługą zwrotów zarówno w przypadku ich uwzględnienia, jak i nieuwzględnienia.

1. **REKLAMACJE – POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE KONSUMENTÓW**

1. Sprzedawca ponosi względem Konsumenta odpowiedzialność za zgodność Produktu z Umową na zasadach określonych w Ustawie z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2020.287 ze zm.).
2. Produkt jest zgodny z Umową, jeżeli zgodne z Umową pozostają w szczególności jego:

- opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność;
- przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny Konsumentowi, o którym Konsument powiadomił Sprzedawcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który Sprzedawca zaakceptował.

1. Ponadto Produkt, aby został uznany za zgodny z Umową, musi:

- nadawać się do celów, do których zazwyczaj używa się Produktu tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
- występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, jakie są typowe dla Produktu tego rodzaju i których Konsument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter Produktu oraz publiczne zapewnienie złożone przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że Sprzedawca wykaże, że: a) nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć, b) przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób, c) publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję Konsumenta o zawarciu umowy;
- być dostarczany z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia Konsument może rozsądnie oczekiwać;
- być takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które Sprzedawca udostępnił Konsumentowi przed zawarciem Umowy, i odpowiadać opisowi takiej próbki lub takiego wzoru.

1. Przedsiębiorca Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Produktu z Umową wynikający z niewłaściwego zamontowania Produktu, jeżeli:

- zostało ono przeprowadzone przez Sprzedawcę lub na jego odpowiedzialność;
- niewłaściwe zamontowanie przeprowadzone przez Konsumenta wynikało z błędów w instrukcji dostarczonej przez Sprzedawcę lub osobę trzecią, o której mowa w art. 6 ust. 2 Ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2020.287 ze zm.).

1. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Produktu z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności Produktu do użycia, określony przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy. Domniemywa się, że brak zgodności Produktu z Umową, który ujawnił się przed

upływem dwóch lat od chwili dostarczenia towaru, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką Produktu lub charakterem braku zgodności Produktu z Umową.

2. Sprzedawca nie może powoływać się na upływ terminu do stwierdzenia braku zgodności Produktu z Umową, jeżeli brak ten podstępnie zataił.
3. Jeżeli Produkt jest niezgodny z Umową, Konsument może żądać jego naprawy lub wymiany.
4. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Konsument żąda naprawy, lub Sprzedawca może dokonać naprawy, gdy Konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności Produktu z Umową w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową.
5. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Sprzedawcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności Produktu z Umową, wartość Produktu zgodnego z Umową oraz nadmierne niedogodności dla Konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową.
6. Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Konsumenta o braku zgodności z Umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta, uwzględniając specyfikę Produktu oraz cel, w jakim Konsument go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Sprzedawca.
7. Konsument udostępnia Sprzedawcy Produkt podlegający naprawie lub wymianie. Sprzedawca odbiera od konsumenta Produkt na swój koszt.
8. Jeżeli Produkt został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności Produktu z umową, Sprzedawca demontuje Produkt oraz montuje go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zleca wykonanie tych czynności na swój koszt.
9. Konsument nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z Produktu, który następnie został wymieniony.
10. Jeżeli Produkt jest niezgodny z Umową, Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy, gdy:

- Sprzedawca odmówił doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową zgodnie z art. 43d ust. 2 Ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2020.287 ze zm.);
- Sprzedawca nie doprowadził Produktu do zgodności z Umową zgodnie z art. 43d ust. 4–6 Ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2020.287 ze zm.);
- brak zgodności Produktu z Umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Produkt do zgodności z Umową;
- brak zgodności Produktu z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od Umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w art. 43d Ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2020.287 ze zm.);
- z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Produktu do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.

1. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z Umowy, w jakiej wartość Produktu niezgodnego z Umową pozostaje do wartości Produktu zgodnego z Umową.
2. Sprzedawca zwraca Konsumentowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o obniżeniu ceny.
3. Konsument nie może odstąpić od Umowy, jeżeli brak zgodności Produktu z Umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności Produktu z Umową jest istotny.
4. Jeżeli brak zgodności z Umową dotyczy jedynie niektórych Produktów dostarczonych na podstawie Umowy Konsument może odstąpić od Umowy jedynie w odniesieniu do tych Produktów, a także w odniesieniu do innych Produktów nabytych przez Konsumenta wraz z Produktami niezgodnymi z Umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby Konsument zgodził się zatrzymać wyłącznie Produkty zgodne z Umową.
5. W razie odstąpienia od Umowy Konsument niezwłocznie zwraca Produkty Sprzedawcy na jego koszt. Sprzedawca zwraca Konsumentowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania Produktu lub dowodu jego odesłania.
6. Sprzedawca dokonuje zwrotu ceny 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.

7. Konsument może powstrzymać się z zapłatą ceny do chwili wykonania przez Sprzedawcę obowiązków wynikających z art. 43d i art. 43e Ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2020.287 ze zm.).

8. W przypadku Produktów podlegających montażowi lub docinaniu przez Klienta (np. wykładzina, trawa), Konsument przed montażem / docięciem Produktu powinien sprawdzić taki Produkt (rozwinąć go, obejrzeć) pod kątem dających się z łatwością zauważyć uszkodzeń, wad fizycznych, czy niezgodności. Jeśli Produkty te posiadały dające się z łatwością zauważyć uszkodzenie, wadę fizyczną, czy niezgodność, a mimo to zostały zamontowane / docięte przez Konsumenta, uważa się, że Konsument zaakceptował fakt wystąpienia uszkodzenia, wady fizycznej, czy niezgodności. W takim wypadku reklamacje Konsumenta składane po montażu / docięciu, a dotyczące uszkodzeń, wad fizycznych, czy niezgodności dających się z łatwością zauważyć przed montażem / docięciem, nie będą uwzględniane.

XII. REKLAMACJE – POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE KLIENTÓW NIEBĘDĄCYCH KONSUMENTAMI

1. W celu uniknięcia wątpliwości, postanowienia niniejszej części Regulaminu dotyczą wyłącznie przedsiębiorców i nie dotyczą Konsumentów.

2. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność względem Klienta nieposiadającego statusu Konsumenta na zasadach wynikających z Kodeksu Cywilnego, innych właściwych przepisów prawa i niniejszego Regulaminu.

3. Jeżeli Klientem jest osoba nieposiadająca statutu Konsumenta, odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady fizyczne jest wyłączona. Klient zachowuje uprawnienia nabywcy z tytułu rękojmi za wady prawne.

4. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu jakichkolwiek szkód oraz utraty zysków wobec Klientów nieposiadających statusu Konsumenta, z wyjątkiem szkód wyrządzonych umyślnie przez Sprzedawcę.

5. Klient niebędący Konsumentem ma obowiązek zgłoszenia wszelkich uszkodzeń Produktów lub ich opakowań powstałych w czasie transportu bezpośrednio do przewoźnika i spisania wspólnie z kurierem protokołu szkodowego zgodnie z procedurami reklamacyjnymi przyjętymi u tego przewoźnika. Niezastosowanie się przez Klienta niebędącego Konsumentem do procedur reklamacyjnych firmy transportowej uprawnia Sprzedawcę do negatywnego rozpatrzenia reklamacji. W sytuacji uszkodzeń powstałych w czasie transportu do rozpoznania zwrotu z przyczyny uszkodzenia Produktu lub jego opakowania w czasie transportu, niezbędny jest poprawnie wypełniony protokół szkodowy (z zaznaczeniem, że opakowanie budzi zastrzeżenia) sporządzony w obecności kuriera.

6. Klient niebędący Konsumentem po odbiorze Produktu jest zobowiązany do dokładnego zbadania dostarczonego Produktu pod kątem ewentualnych uszkodzeń, czy niezgodności Produktu z opisem. Dotyczy to w szczególności Produktów podlegających montażowi lub docinaniu przez Klienta. W zakresie Produktów podlegających montażowi lub docinaniu przez Klienta (np. wykładzina, trawa), Klientowi niebędącemu Konsumentem nie przysługuje prawo zwrotu w zakresie określonym Regulaminem ani nie przysługują inne roszczenia, jeśli Produkt został już zamontowany / docięty, a uszkodzenia lub inne niezgodności były widoczne lub mogły być stwierdzone przez Klienta niebędącego Konsumentem przed montażem / docięciem Produktu.
7. Dla uniknięcia wątpliwości, postanowień niniejszego działu nie stosuje się do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

XIII. GWARANCJA

1. Sprzedawca udziela gwarancji na Produkty, jeśli zostało to wyraźnie przez niego wskazane.
2. Gwarancja udzielona na Produkty sprzedane Konsumentowi nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień Klienta wynikających z Ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2020.287 ze zm.).
3. Produkty posiadające gwarancję producenta nie podlegają gwarancji Sprzedawcy. Gwarancja producenta dla przedsiębiorców ograniczona jest do okresu podanego w gwarancji producenta, z zastrzeżeniem, że może ona być całkowicie wyłączona wobec towarów przeznaczonych do użytku konsumenckiego.
4. Gwarancja obowiązuje tylko na terenie Polski.
5. Obowiązkiem gwaranta jest naprawienie wadliwej rzeczy, a w zależności od jego decyzji wymiana Produktu lub zwrot ceny.
6. Uprawnienia Klienta z tytułu udzielonej gwarancji wygasają automatycznie: po upływie okresu gwarancji; w przypadku dokonania jakichkolwiek zmian, modyfikacji, uzupełniania lub wymiany towaru lub którejkolwiek z jego części przez Klienta lub podmiot inny niż Sprzedawca; w przypadku eksploatacji lub montażu towaru w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem oraz zaleceniami Sprzedawcy i producenta; w przypadku braku odpowiedniej konserwacji towaru,

zgodnie ze zaleceniami Sprzedawcy i producenta; w przypadku gdy uszkodzenia lub wady Produktów powstały na skutek jakiegokolwiek urazu mechanicznego.

7. W przypadku stwierdzenia przez Sprzedawcę, że naruszono warunki gwarancji, Sprzedawca poinformuje o tym Klienta i zwróci mu Produkty na koszt i ryzyko Klienta, a Klient będzie zobowiązany do pokrycia kosztów poniesionych przez Sprzedawcę.

XIV. PROCEDURA REKLAMACYJNA

1. Wszczęcie procedury reklamacyjnej następuje z chwilą otrzymania przez Sprzedawcę oświadczenia Klienta o zgłoszeniu wady Produktu.
2. Sprzedawca udostępnia Formularz Reklamacji dostępny pod adresem: https://e-floor.com.pl/Formularz_zwrotu i zachęca Klientów do wykorzystywania go w procedurze zgłaszania reklamacji. Sprzedawca zaleca podanie przez Klienta w opisie reklamacji: informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości, żądania Klienta oraz danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę.
3. Zgłaszając wadę Klient określa czy dochodzi swoich roszczeń z tytułu gwarancji, czy rękojmi. Jeśli Klient będący Konsumentem nie wskazał w zgłoszeniu reklamacyjnym na jakiej podstawie dochodzi swoich roszczeń, Sprzedawca rozpatruje reklamację w oparciu o przepisy Ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta - Dz.U.2020.287 ze zm.)..
4. Sprzedawca rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia i Produktu.
5. W przypadku roszczeń z tytułu gwarancji, decyzję o naprawie wadliwego towaru, wymianie lub zwrocie zapłaconej ceny podejmuje Sprzedawca.
6. Zwrot Produktu w ramach procedury reklamacyjnej jest bezpłatny. W przypadku niezasadnej reklamacji zgłoszonej na podstawie gwarancji, Sprzedawca może żądać zwrotu kosztów przesyłki od Klienta.
7. W przypadku konieczności dostarczenia Produktu do Sprzedawcy, Klient może dostarczyć Produkty pod adres magazynu Sprzedawcy: E-FLOOR SP. Z O.O., Magazyn Hala 2, Całowanie 111B, 05-480 Karczew, za pośrednictwem firmy przewozowej lub spedycyjnej w porozumieniu ze Sprzedawcą albo osobiście. Klient powinien dostarczyć reklamowany Produkt wraz ze wszystkimi dostarczonymi mu elementami, kompletny, w opakowaniu oryginalnym bądź zastępczym, zapewniającym odpowiedni poziom ochrony Produktu podczas transportu do Sprzedawcy. W przypadku Konsumentów, Sprzedawca odbiera Produkt na swój koszt.

8. Produkty posiadające gwarancję producenta nie podlegają warunkom gwarancyjnym Sprzedawcy i mogą być serwisowane w autoryzowanych punktach wskazanych przez producenta zgodnie z warunkami udzielonej gwarancji.
9. Sprzedawca rozpatruje zgłoszenia reklamacyjne, o ile zostanie potwierdzone, że Klient zakupił Produkty u Sprzedawcy. Klient powinien dołączyć do reklamowanego Produktu dowód dokonania zakupu (np. kserokopię faktury) i w przypadku zgłaszania roszczeń z tytułu gwarancji dokument gwarancyjny, o ile został wydany.
10. Sprzedawca nie ma obowiązku zapewnienia Klientowi towaru zastępczego na czas trwania procedury reklamacyjnej.
11. Jeżeli Produkt nie zostanie odebrany przez Klienta po zakończeniu procedury reklamacyjnej, Sprzedawca wzywa Klienta na piśmie do odbioru towaru w terminie 30 dni od daty otrzymania wezwania. Po bezskutecznym upływie tego terminu Sprzedawca jest uprawniony do naliczania opłaty za bezumowne przechowywanie towaru w wysokości 5% średniej miesięcznej ceny wynajmu $1m^2$ powierzchni magazynowej w miejscowości jego przechowywania, za każdy $1m^2$ powierzchni magazynowej zajętej przez Produkt. Opłata naliczana jest proporcjonalnie do liczby dni przechowywania Produktu.

1. **POZASĄDOWE METODY DOCHODZENIA ROSZCZEŃ**

1. Sprzedawca informuje o możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów i dochodzenia roszczeń. Zasady dostępu do tych procedur regulowane są przez odrębne przepisy (np. ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, Dz.U.2001.4.25 ze zm.).
2. Sprzedawca nie zgadza się na pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich, przez podmiot uprawniony w rozumieniu art. 31 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U.2016 r. poz. 1823 ze zm.).
3. W przypadku sporu konsumenckiego Sprzedawca wskazuje na możliwość skontaktowania się z najbliższym rzecznikiem praw konsumenckich, Państwowym Inspektoratem Inspekcji Handlowej lub sądem powszechnym.

XVI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny oraz Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Niezależnie od powyższego, Sprzedawca przestrzega bezwzględnie obowiązującego prawa kraju pochodzenia konsumenta.

2. Klient jest zobowiązany do podawania wyłącznie prawdziwych, aktualnych i wszystkich koniecznych danych Klienta oraz ich niezwłocznego aktualizowania.
3. Korzystanie ze sklepu internetowego Sprzedawcy możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny, z którego korzysta Klient, następujących minimalnych wymagań technicznych: (1) komputer lub inne urządzenie końcowe z dostępem do sieci internetowej, wyposażone w przeglądarkę internetową wraz z dostępem do poczty elektronicznej, (2) przeglądarka internetowa: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Opera, w wersji aktualnej w momencie korzystania ze Sklepu Internetowego albo w wersji nie starszej, niż trzy wersje wstecz, (3) włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi JavaScript, (4) zalecana minimalna rozdzielczość ekranu: 1024x768 pikseli, (5) poprawnie zainstalowany i skonfigurowany certyfikat SSL dla Sklepu Internetowego.
4. Reklamacje związane z działaniem Sklepu Internetowego można składać w formie elektronicznej na adres e-mail: e-floor@e-floor.com.pl.
5. Wyłączne prawa do treści udostępnianych w ramach Sklepu Internetowego przez Sprzedawcę lub jego kontrahentów, w szczególności prawa autorskie, nazwa Sklepu Internetowego (znak towarowy), wchodzące w jego skład elementy graficzne, oprogramowanie oraz prawa w zakresie baz danych podlegają ochronie prawnej i przysługują Sprzedawcy lub podmiotom, z którymi Sprzedawca zawarł odpowiednie umowy. Klient jest uprawniony do korzystania z ww. treści, nieodpłatnie, a także do korzystania z treści zamieszczanych zgodnie z przepisami prawa i już rozpowszechnionych przez innych Klientów w ramach Sklepu Internetowego, jednak wyłącznie w zakresie własnego użytku osobistego i wyłącznie w celu prawidłowego korzystania ze Sklepu Internetowego, na terenie całego świata. Wykorzystywanie w innym zakresie jest dopuszczalne wyłącznie na podstawie wyraźnej, uprzedniej zgody, udzielonej przez uprawniony do tego podmiot, na piśmie, pod rygorem nieważności.
6. Zgodnie z art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2002.144.1204 ze zm.) Sprzedawca informuje, że umieszczanie przez Klienta jakichkolwiek informacji o charakterze bezprawnym lub informacji naruszających dobre obyczaje na stronach internetowych Sprzedawcy jest zakazane.
7. Sprzedawca zapewnia środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych funkcjonalności lub usług. Korzystanie z usług elektronicznych wiąże się z typowymi zagrożeniami dotyczącymi przekazywania danych przez Internet, takimi jak ich rozpowszechnienie, utrata lub uzyskiwanie do nich dostępu przez osoby nieuprawnione.

8. Przy zawieraniu Umów Sprzedaży z Klientami niebędącymi Konsumentami nie stosuje się warunków umów lub wzorców przedstawianych przez Klientów.
9. Ewentualne spory powstałe pomiędzy Sprzedawcą a Klientem nieposiadającym statusu Konsumenta bądź niebędącym osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Sprzedawcy.
10. O każdej zmianie Regulaminu Sprzedawca powiadomi Klientów posiadających Konta drogą mailową, z prawem do wypowiedzenia wynoszącym 14 dni. Do zamówień złożonych przed wejściem w życie zmian Regulaminu, stosuje się postanowienia Regulaminu w brzmieniu obowiązującym w chwili złożenia zamówienia. W odniesieniu do Klientów niebędących Konsumentami Sprzedawca może dokonać zmiany Regulaminu w każdym czasie na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
11. Aktualna treść regulaminu składu internetowego E-FLOOR jest dostępna na stronie internetowej www.e-floor.com.pl.
12. Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia 02.07.2024 r.

07.07.2022 r., Całowanie

Regulamin rejestracji rozmów telefonicznych obowiązujący w e-floor spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Całowaniu

1. **INFORMACJE OGÓLNE**

1. Podstawą prawną niniejszego Regulaminu jest rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólnego rozporządzenia o ochronie danych), Dz.U.UE.L.2016.119.1 (dalej: „RODO").
2. Regulamin określa zasady nagrywania (rejestrowania) rozmów telefonicznych w ramach usługi Call Center oferowanej przez e-floor spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Całowaniu (dalej: „Administrator" albo „e-

floor”), a także reguły rejestracji dźwięku i zapisu rozmowy, sposób ich zabezpieczenia oraz możliwość ich udostępnienia.

3. Administrator dokłada wszelkich starań, aby zapewnić wszelkie środki fizycznej, technicznej i organizacyjnej ochrony danych osobowych przed ich przypadkowym czy umyślnym zniszczeniem, przypadkową utratą, zmianą, nieuprawnionym ujawnieniem, wykorzystaniem czy dostępem, zgodnie ze wszystkimi obowiązującymi przepisami.

1. **CELE I PODSTAWY REJESTRACJI ROZMÓW TELEFONICZNYCH**

Celem rejestracji rozmów telefonicznych jest:

1. zapewnienie najwyższych standardów obsługi przez pracowników e-floor (prawnie uzasadniony interes Administratora – art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
2. udzielenie odpowiedzi na zapytania klientów dotyczące oferty produktów e-floor oraz odpowiedzi na zapytania dotyczące współpracy (prawnie uzasadniony interes Administratora – art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
3. udzielenie odpowiedzi na zapytania klientów dotyczące zakupionych produktów, w szczególności w zakresie przebiegu realizacji zamówienia, w zakresie zwrotu, wymiany i reklamacji zakupionych produktów (niezbędne do wykonania umowy – art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
4. ustalenia, dochodzenia lub obrony ewentualnych roszczeń (prawnie uzasadniony interes Administratora – art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
5. obsługi zgłoszeń reklamacyjnych i zwrotów (niezbędne do wykonania umowy – art. 6 ust. 1 lit. b RODO; niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze – art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
6. badania satysfakcji Użytkownika z przebiegu realizacji zamówienia oraz badania opinii o zakupionych produktach (dobrowolna zgoda – art. 6 ust. 1 lit. a RODO);
7. przyjmowanie zamówień telefonicznych oraz weryfikacja poprawności złożonego zamówienia i danych uzupełnionych w formularzu zamówienia w trakcie rozmowy telefonicznej (niezbędne do wykonania umowy – art. 6 ust. 1 lit. b RODO).

III. INFORMACJE PRZEKAZYWANE W TRAKCIE ROZMOWY

1. Przed rozpoczęciem rejestrowania rozmowy telefonicznej, rozmówca jest informowany o możliwości nagrywania rozmów, a w przypadku niewyrażania zgody na rejestrowanie rozmowy, proszony jest o rozłączenie się.
2. Treść powyższej informacji brzmi: *Witamy w E-Floor! W trosce o najwyższą jakość usług rozmowy mogą być rejestrowane. Jeśli nie zgadzasz się na nagrywanie – prosimy o przerwanie połączenia*.

1. **SPOSÓB REJESTROWANIA ROZMÓW TELEFONICZNYCH I CZAS PRZECHOWYWANIA NAGRAŃ**

1. Rejestrowanie rozmów odbywa się w trakcie pracy pracownika Call Center.
2. Rejestracji podlega fonia rozmów przychodzących i wychodzących.
3. Decyzję o rejestrowaniu rozmowy podejmuje pracownik Call Center.
4. Rejestrowane są wszystkie dane osobowe rozmówcy podane podczas rozmowy, która jest rejestrowana.
5. Czas przechowywania nagrań rozmów telefonicznych wynosi 90 od dnia zarejestrowania. W przypadku, w którym nagranie stanowi dowód w postępowaniu reklamacyjnym albo w postępowaniu sądowym lub gdy Administrator powziął uzasadnioną informację, że mogą one stanowić taki dowód, wskazany termin ulega przedłużeniu do czasu zakończenia postępowania reklamacyjnego lub prawomocnego zakończenia postępowania sądowego.
6. Osoby upoważnione do odsłuchiwania nagrań zarejestrowanych rozmów, posiadają stosowne upoważnienia, a z podmiotem zapewniającym obsługę systemu rejestrowania, zawarto pisemną umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych.

1. **UDOSTĘPNIANIE NAGRAŃ**

1. Nagrania zarejestrowanych rozmów mogą zostać udostępnione wyłącznie podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa i w przypadku uzasadnionego żądania.
2. Decyzje w przedmiocie sporządzania, zabezpieczania i udostępniania kopii nagrania podejmuje e-floor.
3. Kopia nagrania przechowywana jest przez okres niezbędny dla realizacji celów jej sporządzenia.

1. **KLAUZULA INFORMACYJNA**

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest:
2. e-floor spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Całowaniu (Całowanie 111B, 05-480 Karczew), wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XVI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000809135, posiadająca REGON: 384658555, NIP: 5322085921.

3. Kontakt z Administratorem jest możliwy za pomocą poczty elektronicznej kierowanej na adres: rodo@e-floor.pl oraz poczty tradycyjnej na adres: Całowanie 111B, 05-480 Karczew.
4. Administrator może przetwarzać następujące dane osobowe rozmówców: imię i nazwisko, firma rozmówcy, adres zamieszkania/ siedziby, adres doręczenia przesyłki, numer telefonu, adres poczty elektronicznej numer NIP, numer REGON, głos.
5. Administrator nie przetwarza szczególnych kategorii danych osobowych ani danych osobowych dotyczących wyroków skazujących oraz naruszeń prawa lub powiązanych środków bezpieczeństwa.
6. Dane osobowe są przetwarzane w celach wskazanych w rozdziale II powyżej.
7. Dane osobowe mogą być udostępnione współpracownikom oraz partnerom Administratora, by realizować powyższe cele. Katalog partnerów wynika przede wszystkim z zakresu usług, z jakich korzysta Użytkownik lub z przepisów prawa, tj. m.in.:

- przewoźnicy lub pośrednicy realizujący przesyłki na zlecenie Administratora;
- podmioty wspierające Administratora w wysyłaniu wiadomości e-mail, a w przypadku działań reklamowych – także w kampaniach marketingowych;
- dostawcy usług teleinformatycznych;
- dostawcy usług prawnych i doradczych;
- dostawcy usług księgowych;
- podmioty obsługujące płatności elektroniczne (przelew online lub za pośrednictwem karty płatniczej); podmioty obsługujące magazyn i/lub proces wysyłki (operator logistyczno-magazynowy, którego zadaniem jest przyjęcie i przetworzenie zamówienia, sprawdzenie poprawności, kompletacja, spakowanie i przygotowanie zamówienia do wysyłki);
- operatorzy sieci komórkowej za pośrednictwem platformy wymiany informacji – w zakresie wysyłania wiadomości SMS z informacją handlową i marketingową, za zgodą Użytkownika;
- dostawcy systemu zarządzania sprzedażą i integracji z systemami Administratora;
- dostawca narzędzia typu marketing automation wspierającego proces sprzedaży i komunikacji z Użytkownikiem;
- operator sieci komórkowej, w celach rejestracji i przechowywania nagrań rozmów

1. Dane osobowe nie są przekazywane do odbiorców w państwach trzecich, tj. poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG) lub organizacji międzynarodowych.
2. Dane osobowe są przechowywane przez czas wskazany w rozdziale IV.
3. W związku z przetwarzaniem danych osobowych, rozmówcy przysługuje prawo do:

- żądania od Administratora dostępu do jego danych osobowych,
- żądania od Administratora sprostowania jego danych osobowych,
- żądania od Administratora usunięcia jego danych osobowych,
- żądania od Administratora ograniczenia przetwarzania jego danych osobowych,
- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych osobowych,
- przenoszenia jego danych osobowych,
- wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO) w zakresie naruszenia prawa do ochrony danych osobowych lub innych praw przyznanych na mocy RODO.

1. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale konsekwencją ich niepodania będzie brak możliwości realizacji obsługi zamówienia.
2. Więcej na temat praw przysługujących Użytkownikowi w związku z przetwarzaniem przez e-floor danych osobowych, jak również ewentualnych innych administracyjnych lub cywilnych środków ochrony prawnej, można przeczytać na stronie internetowej pod adresem: https://uodo.gov.pl/pl.