Regulamin sklepu

VELURO · velurometeble.pl

Obowiązuje od 30 października 2026 r.

§1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania ze sklepu internetowego działającego pod adresem www.velurometeble.pl (dalej: „Sklep”), w tym zasady zawierania umów sprzedaży na odległość, składania zamówień, płatności, dostawy, postępowania reklamacyjnego oraz odstąpienia od umowy.

2. Sklep prowadzi: LINNEO Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą pod adresem 106C, 63-642 Perzów, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0001004113, NIP 619 205 71 10, REGON 523740551, kapitał zakładowy 50 000,00 zł (dalej: „Sprzedawca”).

3. Kontakt ze Sprzedawcą:

a) w sprawach zamówień i bieżącej obsługi: biuro@velurometeble.pl , tel. 512 300 866;

b) w sprawach zwrotów i reklamacji: reklamacje@velurometeble.pl .

4. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o:

a) Konsumencie — rozumie się przez to osobę fizyczną dokonującą ze Sprzedawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, a także — zgodnie z art. 38a ustawy o prawach konsumenta — osobę fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla niej charakteru zawodowego;

b) Kupującym — rozumie się przez to każdy podmiot składający zamówienie w Sklepie;

c) Towarze — rozumie się przez to meble oferowane w Sklepie;

d) Koncie — rozumie się przez to indywidualne konto Kupującego w Sklepie.

5. Sklep realizuje obecnie sprzedaż i dostawy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. W miarę rozwoju oferta VELURO może zostać rozszerzona o inne kraje Unii Europejskiej, o czym Sprzedawca poinformuje odrębnie w Sklepie.

§2 Wymagania techniczne i konto użytkownika

1. Korzystanie ze Sklepu wymaga urządzenia z dostępem do Internetu, aktualnej przeglądarki internetowej z włączoną obsługą plików cookies i JavaScript oraz posiadania aktywnego adresu e-mail.

2. Zakupu można dokonać bez zakładania Konta lub po jego założeniu. Rejestracja Konta wymaga podania prawdziwych danych (imię i nazwisko / nazwa firmy, adres, adres e-mail, numer telefonu, a w przypadku firmy — NIP). W razie zmiany danych Kupujący proszony jest o ich aktualizację.

3. Zabronione jest dostarczanie treści o charakterze bezprawnym oraz korzystanie ze Sklepu w sposób zakłócający jego funkcjonowanie.

§3 Składanie zamówień

1. Zamówienia można składać 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.

2. Informacje o Towarach prezentowane w Sklepie, w tym ceny, nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, lecz zaproszenie do zawarcia umowy. Złożenie zamówienia przez Kupującego stanowi ofertę zawarcia umowy sprzedaży.

3. Proces składania zamówienia obejmuje: wybór modelu mebla oraz — jeśli dotyczy — tkaniny/koloru z dostępnej w konfiguratorze Sklepu palety → dodanie do koszyka → wybór sposobu dostawy (w tym opcjonalnej usługi wniesienia) oraz formy płatności → podanie danych do wysyłki i akceptację Regulaminu → potwierdzenie przyciskiem „Zamawiam i płacę".

4. Po złożeniu zamówienia Kupujący otrzymuje e-mail potwierdzający jego wpłynięcie, a następnie odrębną wiadomość potwierdzającą przyjęcie zamówienia do realizacji („Potwierdzenie Przyjęcia Zamówienia"). Umowę sprzedaży uważa się za zawartą z chwilą wysłania przez Sprzedawcę Potwierdzenia Przyjęcia Zamówienia.

5. Ceny Towarów podane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT. Nie obejmują ewentualnej usługi dodatkowej (wniesienie), która wskazywana jest odrębnie przed złożeniem zamówienia.

6. Do każdego zamówienia Sprzedawca wystawia dowód zakupu (paragon fiskalny lub fakturę VAT — zgodnie z wyborem i danymi wskazanymi przez Kupującego przy składaniu zamówienia).

7. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany cen Towarów oraz prowadzenia i odwoływania akcji promocyjnych; powyższe nie ma wpływu na ceny w umowach już zawartych. W przypadku obniżki ceny Sprzedawca wskazuje obok obniżonej ceny najniższą cenę Towaru obowiązującą w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki, zgodnie z ustawą o informowaniu o cenach towarów i usług.

8. Sprzedawca nie stosuje mechanizmu indywidualnego dostosowywania ceny w oparciu o zautomatyzowane podejmowanie decyzji.

§4 Realizacja zamówienia i dostawa

1. Ponieważ większość mebli VELURO wykonywana jest po złożeniu zamówienia, zgodnie z wybraną przez Kupującego tkaniną/kolorem, standardowy czas realizacji zamówienia wynosi 14 dni roboczych, licząc od dnia zawarcia umowy (Potwierdzenia Przyjęcia Zamówienia) lub — w przypadku płatności z góry — od dnia zaksięgowania wpłaty na rachunku Sprzedawcy. Orientacyjny czas realizacji wskazywany jest przy każdym produkcie oraz w Potwierdzeniu Przyjęcia Zamówienia. Dla produktów z kolekcji „Meble w 5 dni" czas realizacji wynosi do 5 dni roboczych.

2. Dostawa realizowana jest za pośrednictwem wyspecjalizowanej firmy transportowej na adres wskazany przez Kupującego, na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

3. Dostawa standardowa (do drzwi/klatki schodowej wskazanego adresu) realizowana jest bezpłatnie na terenie całej Rzeczypospolitej Polskiej. Kupujący może dodatkowo wybrać płatną usługę wniesienia mebla (199 zł), realizowaną przez zespół dostawy. Pełny cennik stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu.

4. Odbierając Towar Kupujący powinien sprawdzić w obecności przewoźnika, czy opakowanie i mebel nie noszą śladów uszkodzenia (zalanie, zgniecenie, przebicie, złamanie). W razie stwierdzenia uszkodzenia zaleca się sporządzenie protokołu szkody w obecności przewoźnika oraz wykonanie dokumentacji zdjęciowej. Pełny opis tej procedury znajduje się na stronie Zwroty i reklamacje.

5. Standardowa dostawa jest bezpłatna. Koszt usługi wniesienia jest widoczny przed złożeniem zamówienia i wskazany w cenniku stanowiącym Załącznik nr 1 do Regulaminu.

§5 Płatności

1. Kupujący może wybrać jedną z następujących form płatności:

a) płatność z góry za pośrednictwem systemu ING Pay, obejmującą m.in. BLIK, szybkie przelewy internetowe (pay-by-link) oraz płatność kartą (Visa, Mastercard). Podmiotem świadczącym obsługę płatności online jest ING Bank Śląski S.A. z siedzibą w Katowicach, ul. Sokolska 34, 40-086 Katowice;

b) płatność z góry za pośrednictwem systemu Przelewy24, obejmującą m.in. przelewy online, płatność kartą (Visa, Visa Electron, Mastercard, Mastercard Electronic, Maestro) oraz BLIK. Podmiotem świadczącym obsługę płatności online jest PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu;

c) płatność ratalną, udostępnianą za pośrednictwem banku ING Bank Śląski S.A. we współpracy z Inbank, dostępną dla zamówień o wartości od 300 zł do 50 000 zł, w 3–30 ratach przy oprocentowaniu 0% RRSO albo w 3–60 ratach na warunkach standardowych. Decyzja o udzieleniu finansowania podejmowana jest zdalnie przez instytucję finansującą, niezależnie od Sprzedawcy, a szczegółowe warunki (w tym RRSO, harmonogram spłat i koszt kredytu) przedstawiane są Kupującemu przed zawarciem umowy pożyczki/kredytu.

2. Kupujący wybiera formę płatności podczas składania zamówienia. Płatność obejmuje cenę Towaru oraz wybranych usług dodatkowych.

3. Warunkiem wydania Towaru jest zaksięgowanie pełnej płatności na rachunku Sprzedawcy lub, w przypadku wyboru płatności ratalnej, pozytywna decyzja instytucji finansującej i przekazanie środków Sprzedawcy.

4. Dane kart płatniczych oraz dane logowania do bankowości elektronicznej Kupujący podaje bezpośrednio operatorowi płatności. Sprzedawca nie ma do nich dostępu i ich nie przechowuje.

5. Jeżeli Kupujący jest przedsiębiorcą, a jednorazowa wartość transakcji, bez względu na liczbę wynikających z niej płatności, przekracza 15 000 zł, płatność nie może zostać dokonana gotówką i następuje za pośrednictwem rachunku płatniczego, zgodnie z art. 19 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców.

§6 Prawo odstąpienia od umowy (zwrot towaru przez Konsumenta)

1. Konsument, który zawarł ze Sprzedawcą umowę na odległość, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów wskazanych w ust. 5 poniżej.

2. Bieg terminu rozpoczyna się od dnia, w którym Konsument (lub wskazana przez niego osoba trzecia inna niż przewoźnik) wszedł w posiadanie Towaru.

3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, Konsument składa Sprzedawcy jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu — może w tym celu skorzystać z formularza odstąpienia od umowy (dostępnego na stronie Zwroty i reklamacje), co nie jest jednak obowiązkowe.

4. Sprzedawca zwraca Konsumentowi wszystkie otrzymane płatności, w tym koszt najtańszego zwykłego sposobu dostawy oferowanego w Sklepie, niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu, tym samym sposobem płatności, jakiego użył Konsument, chyba że wyraźnie zgodził się on na inny, niewiążący się dla niego z żadnymi kosztami sposób zwrotu. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania Towaru z powrotem lub dostarczenia dowodu jego odesłania, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.

5. Konsument zwraca Towar niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia odstąpienia, na adres: 106C, 63-642 Perzów. Bezpośrednie koszty zwrotu Towaru ponosi Konsument. Ze względu na gabaryt mebli tapicerowanych rekomendujemy uprzedni kontakt pod adresem reklamacje@veluromeble.pl w celu ustalenia dogodnego sposobu transportu.

6. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Towaru wynikające z korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.

7. Prawo odstąpienia nie przysługuje m.in. w odniesieniu do towarów nieprefabrykowanych, wyprodukowanych według specyfikacji indywidualnej Konsumenta lub służących zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb (art. 38 pkt 3 ustawy o prawach konsumenta). Wybór tkaniny lub koloru z zamkniętej palety dostępnej w konfiguratorze Sklepu nie stanowi takiej indywidualnej specyfikacji i nie wyłącza prawa odstąpienia. Wyłączenie to może mieć zastosowanie wyłącznie do zamówień realizowanych na wymiar lub z materiałów spoza standardowej oferty Sklepu — o ewentualnym wyłączeniu prawa odstąpienia Konsument jest wyraźnie informowany przed złożeniem takiego zamówienia.

8. Pełna, krok po kroku procedura zwrotu wraz z formularzem dostępna jest na stronie Zwroty i reklamacje.

§7 Odpowiedzialność za zgodność towaru z umową (rękojmia)

1. Sprzedawca ma obowiązek dostarczyć Konsumentowi Towar zgodny z umową.

2. Towar jest zgodny z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności jego opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność, a ponadto nadaje się do celów, do jakich zazwyczaj używa się towarów tego rodzaju, i ma cechy typowe dla towaru tego rodzaju, których Konsument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę m.in. publiczne zapewnienia Sprzedawcy (np. w opisach produktów lub materiałach reklamowych).

3. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu 2 lat od tej chwili. Domniemywa się, że brak zgodności ujawniony przed upływem tego terminu istniał już w chwili dostarczenia Towaru, chyba że zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie da się pogodzić ze specyfiką Towaru lub charakterem braku zgodności.

4. Jeżeli Towar jest niezgodny z umową, Konsument może żądać jego naprawy lub wymiany. Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie, bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta i na swój koszt (w tym koszty transportu, robocizny i materiałów); jeżeli Towar był zamontowany, Sprzedawca demontuje go i montuje ponownie po naprawie/wymianie, na swój koszt.

5. Jeżeli naprawa lub wymiana są niemożliwe albo wymagałyby nadmiernych kosztów, Sprzedawca nie dokonał ich w rozsądnym czasie, brak zgodności nadal występuje mimo próby jego usunięcia, lub jest on na tyle istotny, że uzasadnia to bez uprzedniego korzystania ze środków ochrony wskazanych powyżej — Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od umowy. Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności jest nieistotny; domniemywa się, że jest istotny.

6. Reklamację można zgłosić na adres reklamacje@velurometeble.pl lub pisemnie na adres 106C, 63-642 Perzów, najlepiej z wykorzystaniem formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie Zwroty i reklamacje, wraz z opisem wady i dokumentacją zdjęciową. Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji w terminie 14 dni od jej otrzymania. Koszty odesłania reklamowanego Towaru zawsze ponosi Sprzedawca.

7. Zasady niniejszego paragrafu dotyczące Konsumenta stosuje się odpowiednio do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla niej charakteru zawodowego.

8. Wobec Kupujących niebędących Konsumentami w rozumieniu ust. 7 powyżej odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady fizyczne Towaru podlega ograniczeniom przewidzianym w art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego.

§8 Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Konsument ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności:

a) zwrócić się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy właściwym wojewódzkim inspektoracie Inspekcji Handlowej;

b) zwrócić się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego;

c) uzyskać bezpłatną pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (np. Federacja Konsumentów).

2. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zasadach dostępu do tych procedur dostępne są na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: www.uokik.gov.pl.

§9 Dane osobowe

Administratorem danych osobowych Kupujących jest Sprzedawca. Zasady przetwarzania danych osobowych, w tym cele, podstawy prawne, okresy przechowywania oraz prawa osób, których dane dotyczą, opisane są w Polityce prywatności dostępnej pod adresem velurometeble.pl/polityka-prywatnosci .

§10 Newsletter

Newsletter to bezpłatna usługa świadczona drogą elektroniczną, polegająca na przesyłaniu na adres e-mail Użytkownika informacji o nowościach, poradach, promocjach i ofertach VELURO.

Newsletter wysyłany jest nie częściej niż raz w miesiącu. W szczególnych przypadkach, np. przy ważnych zmianach w ofercie lub zasadach działania sklepu, możemy wysłać dodatkową wiadomość.

Zapis na Newsletter następuje poprzez podanie adresu e-mail i wyrażenie zgody na otrzymywanie Newslettera: przez wysłanie formularza Omnisend służącego wyłącznie do zapisu, dostępnego w stopce Sklepu oraz z odnośników w panelu konta i przy zamówieniu. Samo założenie konta lub złożenie zamówienia nie oznacza zapisu do Newslettera. Zapis wymaga potwierdzenia przez kliknięcie w link aktywacyjny przesłany na podany adres e-mail. Umowa o świadczenie usługi Newsletter zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia zapisu.

Do korzystania z Newslettera potrzebne jest urządzenie z dostępem do Internetu oraz aktywne konto poczty elektronicznej.

Użytkownik może w każdej chwili, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, zrezygnować z Newslettera, klikając link rezygnacji zamieszczony w każdej wiadomości lub pisząc na adres biuro@velurometeble.pl. Rezygnacja oznacza rozwiązanie umowy o świadczenie usługi Newsletter.

Zasady otrzymania i wykorzystania kodu rabatowego za zapis na Newsletter określa §10a Regulaminu.

Reklamacje dotyczące Newslettera można składać na adres biuro@velurometeble.pl. Rozpatrujemy je w terminie 14 dni od otrzymania.

§10a Rabat dla subskrybentów newslettera

Osoba, która zapisze się do newslettera VELURO i potwierdzi zapis, otrzymuje jednorazowy kod rabatowy uprawniający do obniżki 5% na pierwsze opłacone zamówienie mebli złożone w Sklepie. Zamówienia samych próbek tkanin, zarówno bezpłatnych, jak i płatnych, nie wpływają na uprawnienie do rabatu.

Kod przesyłany jest na adres e-mail podany przy zapisie, po potwierdzeniu zapisu.

Rabat liczony jest od ceny mebli. Nie obejmuje próbek tkanin, usług dodatkowych, w szczególności wniesienia, ani kosztów dostawy.

Rabat nie łączy się z innymi promocjami, obniżkami cen ani kodami rabatowymi. Może być wykorzystany przy wszystkich dostępnych formach płatności, w tym przy ratach standardowych oraz ratach 0%.

Kod może być wykorzystany jednokrotnie, wyłącznie przy pierwszym opłaconym zamówieniu mebli powiązanym z danym adresem e-mail. Rabat nie przysługuje do zamówień złożonych wcześniej.

Kod jest ważny przez 30 dni od dnia jego wysłania.

Kod przysługuje jednorazowo na jeden adres e-mail i jednego Klienta. Ponowny zapis po rezygnacji nie uprawnia do otrzymania kolejnego kodu. Kod nie podlega wymianie na gotówkę ani przeniesieniu na inne osoby.

Rezygnacja z newslettera przed wykorzystaniem kodu powoduje jego unieważnienie.

W przypadku odstąpienia od umowy lub zwrotu części zamówienia zwracana jest kwota faktycznie zapłacona za zwracane produkty, czyli po uwzględnieniu rabatu.

§11 Prawa własności intelektualnej

Wszystkie treści publikowane na stronie velurometeble.pl, w szczególności zdjęcia, filmy, grafiki, opisy produktów, teksty poradnika, logo oraz oznaczenie VELURO, są chronione prawem autorskim i prawami własności przemysłowej. Prawa te przysługują LINNEO sp. z o.o. lub podmiotom, które udzieliły jej licencji.

Korzystanie z tych treści w celach komercyjnych, w tym kopiowanie, publikowanie na innych stronach internetowych, w sklepach, na platformach sprzedażowych lub w materiałach reklamowych, wymaga uprzedniej pisemnej zgody

LINNEO sp. z o.o.

Dozwolone jest udostępnianie linków do strony velurometble.pl oraz korzystanie z treści w zakresie dozwolonego użytku przewidzianego przepisami prawa.

Media i twórcy internetowi zainteresowani wykorzystaniem materiałów VELURO mogą skontaktować się z nami pod adresem biuro@velurometble.pl.

§12 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy prawa polskiego, w tym Kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawach konsumenta.

2. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn (m.in. zmiana przepisów prawa, zmiana zakresu działalności, zmiana sposobów płatności lub dostawy). Zmiany wchodzą w życie z chwilą publikacji w Sklepie i nie mają zastosowania do zamówień złożonych wcześniej.

3. Żadne postanowienie Regulaminu nie ogranicza praw Konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

4. Nieważność lub bezskuteczność jednego z postanowień Regulaminu nie wpływa na ważność i skuteczność pozostałych.

5. Złożenie zamówienia w Sklepie jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu.

Załączniki:

Załącznik nr 1 — Cennik dostawy oraz usług dodatkowych:

— Dostawa standardowa (kurier/transport paletowy, do drzwi/klatki schodowej) na terenie całej Polski: 0 zł (bezpłatna), niezależnie od wartości zamówienia.

— Wniesienie mebli: 199 zł.

Załącznik nr 2 — Formularz odstąpienia od umowy oraz Załącznik nr 3 — Formularz reklamacyjny: dostępne do pobrania w formacie PDF na stronie velurometble.pl/zwroty-i-reklamacje .