

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO VELUROMEUBLE.PL

Obowiązuje od dnia publikacji w Sklepie internetowym.

§1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania ze sklepu internetowego działającego pod adresem www.veluromeble.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@veluromeble.pl, tel. 512 300 866;
 - b) w sprawach zwrotów i reklamacji: reklamacje@veluromeble.pl.
4. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o:
 - a) Konsumentie — 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 opcjonalnych usług wniesienia lub wniesienia z montażem) 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 ewentualnych usług dodatkowych (wniesienie, wniesienie z montażem), które wskazywane są 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.
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 jedną z płatnych usług: wniesienie mebla (199 zł) albo wniesienie wraz z montażem (299 zł), realizowanych 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 usług dodatkowych (wniesienie, wniesienie z montażem) 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 Przelewy24 — obejmuje m.in. przelewy online, płatność kartą (Visa, Visa Electron, Mastercard, Mastercard Electronic, Maestro) oraz BLIK. Podmiotem świadczącym obsługę płatności online jest PayPro S.A. (Przelewy24) z siedzibą w Poznaniu;

b) płatność ratową, 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. Warunkiem wydania Towaru jest zaksięgowanie pełnej płatności na rachunku Sprzedawcy lub — w przypadku wyboru raty — pozytywna decyzja instytucji finansującej i przekazanie środków Sprzedawcy.

3. Jeżeli jednorazowa wartość transakcji przekracza 20 000 zł, Kupujący zobowiązany jest dokonać płatności za pośrednictwem rachunku płatniczego, zgodnie z art. 19 ustawy 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@veluromeble.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 veluromeble.pl/polityka-prywatnosci.

§10 Newsletter

1. Kupujący może wyrazić odrębną zgodę na otrzymywanie newslettera zawierającego informacje o nowościach, promocjach i treściach związanych z ofertą VELURO.

2. Zgodę można wycofać w dowolnym momencie, klikając link rezygnacji w stopce wiadomości lub kontaktując się ze Sprzedawcą.

§11 Własność intelektualna

Treści, zdjęcia, opisy i elementy graficzne Sklepu stanowią własność Sprzedawcy lub są wykorzystywane przez niego na podstawie odpowiednich licencji i podlegają ochronie prawnoautorskiej. Ich kopiowanie, rozpowszechnianie lub wykorzystywanie do celów komercyjnych bez zgody Sprzedawcy jest zabronione.

§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 wchodzi 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.
- Wniesienie wraz z montażem: 299 zł.

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