

# Regulamin sprzedaży internetowej w e-sklepie Flügger PRO

Niniejszy regulamin określa zasady korzystania ze strony internetowej Flügger.pl, w tym do rejestrowania się jako odbiorcy usług realizowanych za pośrednictwem strony oraz e-sklepu Flügger PRO, prowadzonym przez Sprzedającego, Flügger Poland sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku (80-298), przy ul. ul. Rakietowa 20A, wpisaną do KRS przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy pod nr KRS: 0000122895, NIP: 585-020-55-30, zwaną dalej "Sprzedającym".

## § 1 Definicje

1. Regulamin – niniejszy regulamin w rozumieniu art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 z późniejszymi zmianami).
2. Klient – osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej lub osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, dokonujące Zamówienia lub korzystające z innych usług Flügger PRO, spełniająca warunki wskazane w niniejszym Regulaminie;
3. Opiekun klienta – osoba reprezentująca Sprzedającego przypisana indywidualnie do współpracy z Klientem;
4. Przedmiot transakcji – towary i usługi wyszczególnione i opisane na stronie Flügger PRO;
5. Towar – rzecz ruchoma, będąca w ofercie Sprzedającego prezentowana w Flügger PRO;
6. Umowa Sprzedaży – umowa sprzedaży Towarów w rozumieniu ustawy Kodeks Cywilny, zawierana pomiędzy Sprzedającym a Klientem;
7. Flügger PRO (Business to Business) – serwis internetowy dostępny pod nazwą flugger.pl, za pośrednictwem którego Klient może nabyć Towar;
8. Zamówienie – oświadczenie woli Klienta określające jednoznacznie rodzaj i ilość Towarów, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy Sprzedaży na odległość za pośrednictwem Flügger PRO.

## § 2 Zasady ogólne

1. Sprzedający świadczy drogą elektroniczną usługi polegające na:
  - a. Założeniu i prowadzeniu konta i subkonta użytkownika,
  - b. Umożliwieniu zalogowania do serwisu i przeglądania jego zawartości,
  - c. Zarządzaniu kontem,
  - d. Umożliwieniu zawierania umów sprzedaży za pośrednictwem strony internetowej,
  - e. Możliwości śledzenia statusu realizacji zawartej umowy.
2. W chwili rozpoczęcia korzystania z usług serwisu Flügger PRO, użytkownik zawiera ze Sprzedającym umowę o świadczenie usług elektronicznych.
3. Korzystanie z usług strony Flügger PRO związane jest z przesyłaniem danych przy pomocy publicznej sieci Internet, w związku z czym obarczone jest ryzykiem charakterystycznym dla sieci Internet.
4. Aby korzystać z usług internetowych i/lub kupować produkty za pośrednictwem strony Flügger PRO, należy zarejestrować się jako jej użytkownik. Klienci mogą dokonać rejestracji poprzez wypełnienie formularza internetowego. Weryfikacja danych i akceptacja Klienta w serwisie może trwać do 2 dni roboczych. Po pozytywnej weryfikacji, Klient otrzymuje dane do logowania w serwisie Flügger PRO.
5. Podczas rejestracji użytkownika strony Flügger.pl przydzielana jest mu unikalna nazwa oraz kod dostępu. Są to informacje ściśle poufne, które należy zachować dla siebie i których nie wolno ujawniać osobom trzecim.
6. Użytkownikiem Flügger PRO (Klientem) może być wyłącznie przedsiębiorca posiadający numer NIP, prowadzący działalność wykończeniowo-budowlaną lub projektowo-wykończeniową.
7. Złożenie Zamówienia na Flügger PRO przez Klienta jest jednoznaczne ze złożeniem oświadczenia, że Klient zapoznał się z niniejszym Regulaminem i akceptuje jego postanowienia.
8. Flügger PRO nie prowadzi sprzedaży detalicznej za pośrednictwem sieci Internet.
9. Wszystkie Towary dostępne na Flügger PRO są fabrycznie nowe, oryginalnie zapakowane, wolne od wad fizycznych i prawnych, oraz zostały legalnie wprowadzone na polski rynek. Wyjątkiem od wyżej wskazanej reguły mogą być produkty wyprzedażowe z wyraźnie wskazanym odstępstwem od wyżej wskazanych cech, opisane jako „Outlet”.

## § 3 Składanie zamówień

1. Zawarcie umowy sprzedaży następuje poprzez złożenie i potwierdzenie Zamówienia przez Klienta oraz Sprzedającego wyłącznie za pośrednictwem Strony Flügger PRO.
2. Zamówienia są przyjmowane 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
3. Na wiadomości mailowe odpowiadamy od poniedziałku do piątku. Na zapytanie wysłane poza tygodniem roboczym odpowiadamy w możliwie najszybszym terminie. Wszelkie zapytania dotyczące obsługi serwisu oraz realizacji zamówień i dostaw prosimy kierować na adres e-mail: [kontaktpl@flugger.com](mailto:kontaktpl@flugger.com) lub pod numerem telefonu 58 340 28 19. Zamówienia złożone w dni

powszednie po godz. 16.00, w soboty, w niedziele oraz w święta będą rozpatrywane następnego dnia roboczego.

4. Warunkiem koniecznym do skutecznego złożenia i realizacji Zamówienia jest poprawne złożenie zamówienia, podanie prawidłowego adresu dostawy lub wskazanie miejsca odbioru (opcja Click&Collect).
5. Zamówienia realizowane są w terminie do 5 dni roboczych. Termin nie dotyczy produktów na specjalne zamówienie (w tym tapet), w przypadku których realizacja zamówienia jest wydłużona i może trwać do 15 dni roboczych.
6. W przypadku braku towaru w magazynie Klient jest informowany o tym fakcie i związanym z tym wydłużeniem czasu realizacji Zamówienia. Jeżeli Klient nie wyrazi zgody na wydłużenie czasu realizacji Zamówienia, może całkowicie zrezygnować z Zamówienia bądź też zrezygnować tylko z części zamówienia, która wydłuża czas jego realizacji.
7. Do każdej przesyłki dołączony jest dowód zakupu.
8. W przypadku wyboru opcji odbioru zamówienia z wybranego sklepu (Click&Collect), Klient zobowiązany jest odebrać zamówienie ze wskazanego sklepu w terminie 72 h od otrzymania powiadomienia o gotowości zamówienia. W przypadku nieodebrania towarów w terminie, przesyłka zostanie przekazana do zewnętrznego magazynu, a Klient zostanie obciążony kosztami transportu do magazynu oraz kosztami przechowywania towaru w magazynie zewnętrznym.
9. Klient może dokonać zakupu produktów w bazach podstawowych, a następnie wybarwić je w dowolnie wybranym sklepie.

#### **§4 Koszty i termin wysyłki**

1. Towar wysyłany jest pod adres wskazany przez Klienta jako adres dostawy.
2. Towar jest dostarczany za pośrednictwem kierowców własnych Sprzedającego (na terenie Warszawy i okolic) oraz wyspecjalizowanej firmy przewozowej. Możliwy jest odbiór osobisty towarów w wybranych sklepach Sprzedającego, wskazanych w opcji dostawy Click&Collect w serwisie Flügger PRO.
3. Przesyłka dostarczona jest w terminie 1-3 dni roboczych od chwili przygotowania towaru do wysyłki w magazynie. W przypadku braku towaru na magazynie Sprzedający skontaktuje się z Klientem i poinformuje go o terminie realizacji zamówienia.
4. Klient jest obciążony kosztami wybranej przez siebie opcji dostawy (wysyłki). Wysokość opłat za dostawę uzależniona jest od rodzaju transportu i wartości zamówienia. Koszty dostawy określa [Cennik Dostaw](#).
5. Klient nie zostanie obciążony kosztami transportu, jeżeli wartość Zamówienia przekroczy wartość 1000 zł netto (słownie: tysiąc złotych). Wyłączenie dotyczy tylko kosztów transportu i nie obejmuje dodatkowo płatnych opcji specjalnych wskazanych w Cenniku Dostaw (np. wniesienie przesyłki).

#### **§ 5 Płatności**

1. Dostępne są następujące formy płatności: kredyt kupiecki z wydłużonym terminem płatności lub płatność z góry kartą kredytową.
2. O kredyt kupiecki może wnioskować Klient, który ma historię zakupową u Sprzedającego oraz przeszedł pozytywną weryfikację płynności finansowej przeprowadzonej przez Credit Handler Sprzedającego.
3. Sprzedający może odmówić udzielenia kredytu kupieckiego z powodu zalegania z zapłatą za poprzednie zakupy, lub bez podania przyczyny i nie rodzi po stronie Klienta żadnych roszczeń w stosunku do Sprzedającego.
4. Termin płatności i wielkość kredytu kupieckiego są ustalane indywidualnie dla każdego Klienta na podstawie wielkości jego zakupów i terminowego wywiązywania się z płatności.

#### **§ 6 Odbiór towaru**

1. Dostawy są realizowane tylko na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Przed odebraniem przesyłki od kuriera należy sprawdzić, czy opakowanie nie uległo uszkodzeniu w transporcie. W przypadku, gdy opakowanie przesyłki nosi znamiona uszkodzenia lub, gdy produkt wygląda na otwarty i/lub jest niekompletny należy nie przyjmować przesyłki i w obecności kuriera sporządzić protokół szkody oraz skontaktować się jak najszybciej ze Sprzedającym w celu wyjaśnienia sprawy.

#### **§ 7 Odstąpienie od umowy**

1. Klient nie będąc konsumentem (zgodnie z przepisami art. 27-38 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta) nie może odstąpić od umowy bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów.
2. Wyjątkiem od ust.1 powyżej jest zwrot produktów z grupy narzędzi malarskich:
  - a. grupy produktowe 200-205; 210; 211 – pędzle i wałki malarskie,
  - b. grupa produktowa 215 – drażki malarskie i kuwety malarskie,

- c. grupa produktowa 220 – narzędzia do szpachlowania i spoinowania,
  - d. grupa produktowa 225 – noże, szczotki, wałki i nożyce do tapet,
  - e. z grupy produktowej 229 – skrzynka na narzędzia,
  - f. z grupy produktowej 230 – rękawice Maxi Flex,
  - g. grupy produktowe 260; 265 – narzędzia i papiery ściernie,
  - h. grupa produktowa 250 – folie i maty ochronne,
  - i. grupy produktowe 100; 110 – tapety dekoracyjne Fiona.
3. Produkt dopuszczony do zwrotu powinien być oryginalnie zapakowany, zaetykietowany, nie noszący śladów użytkowania.
  4. Zwrot wyżej wskazanych produktów możliwy jest w ciągu 14 dni od daty dokonania zakupu wyłącznie poprzez odesłanie produktu na adres e-sklepu Flügger PRO (Flügger farby, Macierzysz ul. Sławęcińska 8, 05-850 Ożarów Mazowiecki) a w przypadku zamówień składanych z opcją Click&Collect, w sklepie, w którym zakupiony produkt został odebrany.
  5. Odstąpienie od umowy sprzedaży produktów zgodnie z ust.2 powyżej następuje na podstawie wypełnionego [formularza Odstąpienia od umowy](#) dostępnego na stronie internetowej Sklepu Flügger PRO. Oświadczenie wraz z kopią dowodu zakupu należy przesłać/dostarczyć łącznie ze zwracanym produktem.
  6. Zwrot środków nastąpi w ciągu 14 dni roboczych od daty otrzymania zwróconych produktów w taki sam sposób, w jaki dokonano płatności.
  7. Koszty przesyłki zwrotnej pokrywa w całości Klient.

## **§ 8 Rękojmia**

1. Sprzedający ponosi odpowiedzialność względem Klienta, za wady fizyczne lub prawne sprzedanego Towaru (rękojmia). Sprzedający odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne, jeżeli wada fizyczna została zgłoszona mu przez Klienta niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
2. Jeżeli Towar ma wady, Klient może żądać doprowadzenia Towaru do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę lub wymianę na towar nowy. Sprzedający ustosunkuje się do żądania Klienta, tj. uznaje reklamację za zasadną, albo ją odrzuca, albo uznaje roszczenie tylko częściowo za uzasadnione.
3. W sytuacji, gdy naprawa ani wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów, lub gdy Sprzedający nie naprawi albo nie wymieni towaru w odpowiednim czasie, lub gdy naprawa albo wymiana narażałyby Klienta na znaczne niedogodności, Klient może żądać stosownego obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość Towaru pozostaje do wartości Towaru bez wady. Odstąpienie od umowy oznacza zwrot towaru Sprzedającego z jednoczesnym zwrotem Klientowi całości ceny Towaru. Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.
4. Wszelkie roszczenia Klienta dotyczące reklamacji będą rozpatrywane po wypełnieniu odpowiedniego protokołu reklamacyjnego dostępnego w serwisie Flügger PRO lub w sklepie Flügger Farby.
5. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać w szczególności:
  - a. Opis produktu, którego dotyczy
  - b. Opis powierzchni, na której zastosowano produkt
  - c. Wielkość powierzchni, na której zastosowano produkt
  - d. Ilość zastosowanego produktu
  - e. Opis powstałej wady
  - f. Informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady
  - g. Dane kontaktowe Klienta, takie jak: imię i nazwisko, adres korespondencyjny, adres e-mail oraz telefon kontaktowy
  - h. Dowód zakupu (paragon, faktura)
6. Zgłoszenie reklamacyjne można również złożyć:
  - a. w stacjonarnym sklepie Flügger farby
  - b. wysłać w formie pisemnej na adres Flügger Poland Sp. z o.o. ul. Raketowa 20A, 80-298 Gdańsk z dopiskiem na kopercie „REKLAMACJA”
  - c. wysłać w formie elektronicznej na adres e-mail: [kontaktpl@flugger.com](mailto:kontaktpl@flugger.com).
7. W celu przeprowadzenia rzetelnego procesu reklamacyjnego, przed rozpatrzeniem zgłoszenia Sprzedający może dokonać weryfikacji prawidłowości zastosowania i sposobu aplikacji produktu (liczba warstw, odstępy czasowe), prawidłowości przygotowania podłoża na którym produkt został zastosowany (rodzaj, czas sezonowania, jakość podłoża, etapy prac), zweryfikować zużycie produktu poprzez weryfikację wielkości wymalowanej powierzchni w m<sup>2</sup>, innych użytych materiałów (nazwa

wyrobu oraz ich producent) oraz wprowadzone modyfikacje reklamowanego produktu (np. rozcieńczenie).

8. Reklamacje będą rozpatrywane w ciągu maksymalnie 30 dni od otrzymania protokołu reklamacyjnego przez Sprzedającego. Sprzedający powiadomi użytkownika zgłaszającego reklamację o wyniku procesu reklamacyjnego na adres e-mail lub adres korespondencyjny podany w reklamacji.

### **§ 9 Polityka prywatności oraz ochrona danych osobowych**

1. Sprzedający gromadzi tylko te dane osobowe Klientów, które są niezbędne, i zapewnia ich odpowiednią ochronę oraz bezpieczne przetwarzanie. Więcej informacji na temat przetwarzania danych osobowych znajduje się w polityce prywatności Flügger, dostępnej [tutaj](#).
2. W trakcie korzystania ze strony Flügger PRO gromadzone są pliki cookies, które są niezbędne do jej prawidłowego działania. Klient może udzielić zgody na gromadzenie plików cookies wykorzystywanych do optymalizacji i dostosowywania strony do jego potrzeb i zainteresowań, a także dopasowywania reklam wyświetlanych na innych przeglądanych przez niego stronach. Udzieloną zgodę można w każdej chwili zmodyfikować. Więcej informacji na temat korzystania przez Sprzedającego z plików cookies znajduje się [tutaj](#).
3. Wszelkie prawa własności intelektualnej do zawartości strony Flugger.pl, w tym do tekstu, grafiki, zdjęć, nazw produktów, znaków graficznych, ikon i oprogramowania, należą do Sprzedającego. W związku z tym jej treści nie wolno rozpowszechniać, używać ani w żaden inny sposób wykorzystywać w celach komercyjnych bez naszej uprzedniej pisemnej zgody.

### **§ 10 Postanowienia końcowe**

1. Sprzedający zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian do obowiązujących warunków za powiadomieniem użytkowników w terminie 14 dni przed ich wejściem w życie. Powiadomienie o zmianach jest wyświetlane podczas odwiedzin danego użytkownika na stronie.
2. Sprzedający ma prawo ograniczyć uprawnienia użytkownika Flügger PRO (Klienta), w tym m.in. dostępne sposoby płatności, a także wymagać dokonania przedpłaty w całości albo części i to niezależnie od wybranego przez Klienta sposobu płatności oraz faktu zawarcia Umowy Sprzedaży.
3. Zakazane jest dostarczanie przez użytkownika treści o charakterze bezprawnym oraz podejmowanie działań mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia strony.
4. Sprzedający zastrzega sobie prawo do usunięcia użytkownika bez wcześniejszego powiadomienia w razie naruszenia przez niego niniejszych warunków niniejszego regulaminu. W razie jakichkolwiek wątpliwości odnośnie do obowiązujących warunków i zasad, należy zwrócić się do pracowników Działu Obsługi Klienta Flügger, by uzyskać wyjaśnienia i porady w zakresie poprawnego korzystania ze strony Flügger PRO.
5. Z chwilą wydania przez Sprzedającego Produktu zewnętrznemu przewoźnikowi na Klienta przechodzą korzyści i ciężary związane z Towarem oraz niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia Towaru. Sprzedający w takim wypadku nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie Towaru powstałe od przyjęcia go do przewozu aż do wydania go Klientowi oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki.
6. Wyrejestrowanie się ze sklepu internetowego Flügger PRO jest możliwe w dowolnym momencie. W tym celu należy skontaktować się z Działem Obsługi Klienta pod adresem mailowym [kontaktpl@flugger.com](mailto:kontaktpl@flugger.com). W przypadku wyrejestrowania przez użytkownika ze sklepu internetowego, umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń stron.
7. Odpowiedzialność Sprzedającego w stosunku do Klienta, bez względu na jej podstawę prawną, jest ograniczona - zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak również za wszelkie roszczenia w sumie - do wysokości zapłaconej ceny bez kosztów dostawy z tytułu Umowy Sprzedaży. Sprzedający ponosi odpowiedzialność w stosunku do Klienta za szkody przewidywalne w momencie zawarcia umowy i nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści w stosunku do Klienta.
8. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Sprzedającym a Klientem niebędącym Konsumentem zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedającego.