

## **REGULAMIN SPRZEDAŻY PRODUKTÓW FLUFFO**

### **§1. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Regulamin określa zasady sprzedaży paneli na indywidualne zamówienie przez Pawła Sumińskiego, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Paweł Sumiński Fabryka Miękkich Ścian z siedzibą w Warszawie, ul. Głębczycka 37/3, 02-424 Warszawa, NIP: 726 227 16 43, REGON: 473041780, tel: 502 552 392, e-mail: [pawel.suminski@fluffo.pl](mailto:pawel.suminski@fluffo.pl), występującą jako Fluffo Fabryka Miękkich Ścian, (dalej Fluffo).
2. Nabywcą towarów oferowanych przez Fluffo może być każda osoba fizyczna, prawna lub inna jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej (dalej: Klient).

### **§2. OFERTA**

1. Przedmiotem transakcji są produkty wymienione w ofercie Fluffo (miękkie panele ścienne, produkty z kolekcji Fluffo dla biur) produkowane na indywidualne zamówienie Klienta (dalej: Panele). Przedmiotem transakcji są także akcesoria do montażu Paneli (w szczególności klej do montażu paneli).
2. Cenami wiążącymi Klientów, są ceny przedstawione w cenniku detalicznym dostępnym na stronie [www.fluffo.pl](http://www.fluffo.pl), na chwilę złożenia zamówienia lub przedstawione w indywidualnej wycenie przesłanej przez pracownika Fluffo.
3. Fluffo zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w cenniku oraz wycofania poszczególnych Paneli prezentowanych na stronie [www.fluffo.pl](http://www.fluffo.pl)
4. Zmiany cen oraz poszczególnych Paneli nie dotyczą zamówień przyjętych do realizacji.
5. Fluffo informuje, że szczegóły wyglądu zewnętrznego produktów (w szczególności kolory i odcienie) widoczne na urządzeniach Klienta (monitor, wyświetlacz) lub na wykonanych przez Klienta wydrukach przy wykorzystaniu urządzeń drukujących mogą różnić się od rzeczywistych, w zależności od indywidualnych właściwości i ustawień tych urządzeń.
6. Informacje o Panelach wraz z podaniem ceny prezentowane na stronie [www.fluffo.pl](http://www.fluffo.pl) nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 §1 lub 543 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. Z 1964 r. Nr 16, poz. 93 z późn. Zm.; dalej Kodeks cywilny). Informacje o Panelach wraz z podaniem ceny prezentowane na w/w stronie stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego.

### **§3. ZAMÓWIENIA I ZAWARCIE UMOWY SPRZEDAŻY**

1. By skutecznie złożyć zamówienie Klient powinien zawrzeć w nim następujące informacje:
  - a) imię i nazwisko Klienta lub nazwę Klienta,
  - b) dane adresowe i kontaktowe, w tym numer telefonu i adres e-mail,
  - c) dane do faktury (NIP w przypadku osoby prawnej),
  - d) wybrany wzór paneli i ich ilość ze specyfikacją kolorów i grubości dla paneli płaskich,
  - e) adres dostawy towaru.

2. W sytuacjach, gdy zamówienie wzbudza wątpliwości odnośnie treści lub danych wskazanych przez Klienta, pracownik Fluffo może skontaktować się z Klientem telefonicznie lub drogą elektroniczną w celu wyjaśnienia wątpliwości.
3. Złożenie Zamówienia nie oznacza zawarcia umowy ani obowiązku zapłaty. W oparciu o Zamówienie Fluffo opracuje i wyśle Klientowi na wskazany przez Klienta adres e-mail szczegółowy kosztorys w formie faktury proforma i przewidywany czas realizacji zamówienia.
4. Zawarcie umowy na realizację indywidualnego zamówienia następuje z chwilą otrzymania przez Fluffo na adres [fluffo@fluffo.pl](mailto:fluffo@fluffo.pl), bądź inny adres e-mail działu handlowego Fluffo widniejącego na stronie [www.fluffo.pl](http://www.fluffo.pl), zwrotnej wiadomości e-mail od Klienta, w której Klient akceptuje bez zastrzeżeń kosztorys przygotowany i wysłany Klientowi zgodnie z ust. 3 niniejszego §3.
5. Po otrzymaniu akceptacji kosztorysu, zgodnie z ust. 4 niniejszego §3, Fluffo prześle do Klienta drogą elektroniczną potwierdzenie przyjęcia zamówienia wraz z potwierdzeniem terminu dostawy Paneli.
6. Panele zostaną dostarczone na adres wskazany przez Klienta w zamówieniu. Fluffo nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie Paneli lub opóźnienie w dostarczeniu zamówionych Paneli lub realizacji zamówienia wynikające z błędnie podanego przez Klienta lub niedokładnego adresu dostawy.

#### **§4. SYTUACJE SZCZEGÓLNE**

1. W wyjątkowych sytuacjach gdy z przyczyn niezależnych do Fluffo realizacja zamówienia jest niemożliwa do spełnienia w ustalonym terminie, Fluffo wysyła do Klienta wiadomość elektroniczną, na adres e-mail Klienta, wskazany w zamówieniu lub dzwoni na podany w zamówieniu numer telefonu kontaktowego, z informacją o zaistniałej sytuacji. Wiadomość zawiera także prośbę o podjęcie przez Klienta decyzji, dotyczącej dalszego postępowania w sprawie zamówienia.
2. Klient, w sytuacji opisanej w ust. 1, w zależności od sytuacji może:
  - a) wyrazić zgodę na wydłużenie czasu oczekiwania na realizację całego zamówienia,
  - b) podzielić zamówienie na mniejsze transze,
  - c) wyrazić zgodę na modyfikację konfiguracji zamówionych towarów.
3. W przypadku podzielenia zamówienia spowodowanego brakiem surowców w magazynie, Klient ponosi tylko koszty dostarczenia pierwszej przesyłki. Koszty dostarczenia pozostałych przesyłek wynikających z nowych zamówień powstałych z podzielenia zamówienia pierwotnego, ponosi Fluffo.
4. W sytuacji niemożliwości skontaktowania z Klientem lub braku odpowiedzi w terminie 48 godzin, co do dalszego postępowania w sprawie zamówienia, Fluffo w zależności od sytuacji może:
  - a) zrealizować zamówienie Klienta w całości z wydłużeniem czasu dostawy,
  - b) zrealizować zamówienie Klienta w całości po podzieleniu zamówienia na kilka zamówień według czasu dostępności.
5. Fluffo zastrzega sobie prawo do rezygnacji z realizacji zamówienia, w przypadku gdy z przyczyn niezależnych od Fluffo realizacja zamówienia nie będzie możliwa, wówczas Fluffo zwróci Klientowi całą przedpłaconą na poczet realizacji zamówienia kwotę.

#### **§5. REALIZACJA ZAMÓWIEŃ**

1. Zamówienie zostanie przyjęte do realizacji po otrzymaniu potwierdzenia kosztorysu drogą elektroniczną. Kupujący jest zobowiązany uregulować całą należność za zamówiony towar nie później niż 5 dni przed planowanym terminem

- dostawy. W przypadku dużych zamówień, przed przyjęciem ich do realizacji, wymagana będzie przedpłata uzgodniona indywidualnie z Klientem.
2. Płatność realizowana jest przelewem na rachunek bankowy Fluffo w MBank: Paweł Sumiński Fabryka Miękkich Ścian 56 1140 2004 0000 3702 7434 0911 Swift: BREXPLPWMBK
  3. W przypadku braku płatności za zamówione Panele w wymaganym terminie Fluffo powiadomi o tym fakcie Klienta, informując go o wstrzymaniu wysyłki zamówionych Paneli do czasu rozliczenia zaległości. W sytuacji gdy płatność nie zostanie uregulowana mimo wezwania do zapłaty, Fluffo dochodzić będzie wiarygodności na drodze postępowania sądowego.
  4. Na czas realizacji zamówienia składa się czas produkcji paneli i przygotowania ich do wysyłki oraz czas dostawy. Przybliżony czas realizacji podany jest Klientowi wraz z przesłanym kosztorysem. Termin realizacji potwierdzany jest każdorazowo przy potwierdzeniu przyjęcia zamówienia do realizacji.
  5. Fluffo zobowiązane jest do dostarczenia Paneli w stanie wolnym od wad.
  6. Wszystkie panele Fluffo produkowane są na zamówienie.
  7. Zamówienia doręczane są na terenie Polski przez firmę kurierską.
  8. O koszcie transportu Klient informowany jest w kosztorysie.
  9. Fluffo składa w firmie kurierskiej zlecenie kontaktu z Klientem przed dostarczeniem przesyłki.
  10. Jeśli przesyłka dostarczona przez firmę kurierską jest naruszona Klient powinien rozpakować ją w obecności kuriera i w razie braku lub uszkodzenia Paneli spisać z nim protokół szkodowy. Protokół szkodowy będzie stanowił ułatwienie w dochodzeniu ewentualnych roszczeń reklamacyjnych.
  11. Potwierdzając odbiór Klient uzyskuje prawo własności Paneli. Jednocześnie przechodzi na niego wszelkie ryzyko związane z posiadaniem i użytkowaniem Paneli.
  12. Przesyłki na terenie Polski powinny zostać dostarczone w ciągu 1 dnia roboczego, na terenie UE w ciągu 7 dni roboczych.
  13. Do każdego zamówienia Fluffo wystawia fakturę VAT.

## **§6. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY I WYMIANY TOWARU**

1. W związku z tym, że panele Fluffo produkowane są wyłącznie na zamówienie Klientowi nie przysługuje prawo zmiany lub odstąpienia od zawartej umowy.  
**Dz. U. R.P. z dnia 24 czerwca 2014r. Poz 827 o prawach konsumenta Roz. 4 Art. 38** „Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:  
1) o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy;  
3) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego indywidualizowanych potrzeb;”
2. W przypadku odmowy przyjęcia zamówionej i nieuszkodzonej przesyłki przez Klienta, zamówione Panele zostaną przekazane do Fluffo, a Klient zostanie obciążony kosztami przesyłki zwrotnej oraz kosztami przechowywania Paneli do czasu ich odebrania. Zgodnie z §6 ust. 1 Klientowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od zawartej umowy. Fluffo wezwie Klienta listem poleconym do odbioru Paneli z magazynu Fluffo wyznaczając termin odbioru. Po upływie wyznaczonego przez Fluffo terminu Panele zostaną przekazane do utylizacji a Klient zostanie obciążony jej kosztem.

## §7. REKLAMACJE

1. Panele Fluffo objęte są dwuletnią gwarancją producenta na wady ukryte produktu.
2. Aby skorzystać z gwarancji producenta Panele należy użytkować zgodnie z poniższymi wskazówkami:

Panele miękkie (produkowane z pianki poliuretanowej)

- a) Panele nie powinny być wystawiane na intensywne światło słoneczne lub źródło ciepła. W takich warunkach, po dłuższym czasie mogą pojawić się odbarwienia na powierzchni paneli,
- b) Panele należy montować z dala od otwartych płomieni, iskier i innych źródeł ciepła np. grzejników elektrycznych,
- c) Paneli nie należy stosować w miejscach o wysokiej wilgotności ze względu na chłonną strukturę pianki, z której są wykonane,
- d) Pianka z której wykonane są panele może reagować z silnymi substancjami utleniającymi (silne kwasy),
- e) Należy uważać by nie uszkodzić paneli ostrymi narzędziami, krawędziami bądź narożnikami mebli,
- f) Należy unikać brudzenia paneli,
- g) Panele należy montować poza zasięgiem zwierząt.

Panele ściennie z kolekcji Fluffo dla biur (produkowane z wełny mineralnej)

- a) Panele nie powinny być wystawiane na intensywne światło słoneczne lub źródło ciepła. W takich warunkach, po dłuższym czasie mogą pojawić się odbarwienia na powierzchni paneli,
- b) Panele ściennie z kolekcji Fluffo dla biur są podatne na wgniecenia, nie należy ugniatać paneli palcami – wgniecenia będą trwałe,
- c) Panele są podatne na uszkodzenia mechaniczne. Uważaj aby nie uszkodzić paneli ostrymi narzędziami, oparciami krzesel, krawędziami bądź narożnikami mebli. Nie należy się o nie opierać,
- d) Panele należy montować z dala od otwartych płomieni, iskier i innych źródeł ciepła np. grzejników elektrycznych,
- e) Należy unikać brudzenia paneli.

3. Reklamacje należy składać na formularzu reklamacyjnym dostępnym na stronie [www.fluffo.pl](http://www.fluffo.pl) w zakładce Katalog/Cennik/FAQ, wypełniony formularz należy przestać na adres e-mail: [fluffo@fluffo.pl](mailto:fluffo@fluffo.pl) wraz dokumentacją fotograficzną wady.
4. Fluffo w ciągu 7 dni roboczych ustosunkuje się do reklamacji Klienta i powiadomi go o sposobie dalszego postępowania.
5. W przypadku rozpatrzenia reklamacji na korzyść Klienta – Fluffo naprawi lub wymieni reklamowane Panele na pełnowartościowy lub jeżeli wymiana nie będzie możliwa zwróci należność za reklamowane Panele w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty rozpatrzenia reklamacji.
6. W przypadku nieuzasadnionej reklamacji koszty przestania reklamowanych Paneli ponosi Klient.

## **§8. POLITYKA PRYWATNOŚCI**

1. Składając zamówienie Klient poproszony będzie o akceptację Regulaminu Sprzedaży Produktów Fluffo jak również o zgodę na wykorzystanie przez Fluffo jego danych osobowych zawartych w zamówieniu wyłącznie w celu jego realizacji. Dane teleadresowe Klienta udostępniane są przez Fluffo tylko współpracującej firmie kurierskiej jedynie w celu dostarczenia zamówionych Paneli.

## **§9. DANE OSOBOWE**

1. Fluffo zbiera tylko te dane, które są niezbędne do należytego świadczenia oferowanych usług.
2. Dane osobowe Klienta mogą zostać przekazana osobom trzecim wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji usług świadczonych na podstawie Regulaminu w szczególności firmom kurierskim w celu dostarczenia Paneli.

## **§10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Fluffo dokłada wszelkich starań by świadczone usługi w ramach działalności Fluffo Fabryka Miękkich Ścian były na najwyższym poziomie, jednakże Fluffo nie wyklucza możliwości czasowego zawieszenia dostępności strony [www.fluffo.pl](http://www.fluffo.pl) . Może to nastąpić w przypadku konieczności przeprowadzenia konserwacji, przeglądu, wymiany sprzętu lub też w związku z koniecznością modernizacji lub rozbudowy strony.
2. W najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie Fluffo nie ponosi odpowiedzialności za blokowanie przez administratorów serwerów pocztowych przesyłania wiadomości na adres e-mail wskazany przez Klienta oraz za usuwanie i blokowanie e-maili przez oprogramowanie zainstalowane na komputerze używanym przez Klienta.
3. Indywidualne ustawienia komputera mogą powodować różnice pomiędzy wizualizacją produktu na komputerze Klienta a rzeczywistym wyglądem produktu (kolor, proporcje itp.).
4. Klienci mogą uzyskać dostęp do Regulaminu w każdym czasie, na stronie: [www.fluffo.pl](http://www.fluffo.pl) pobierając go w zakładce Katalog / Cennik / FAQ i sporządzić jego wydruk.
5. W razie sporu powstałego w związku z wykonywaniem umowy zawartej na podstawie Regulaminu strony mogą podjąć próbę rozstrzygnięcia go w sposób polubowny działając w dobrej wierze.
6. W razie niemożliwości dojścia do porozumienia w sposób wskazany w ust. 5, sądem właściwym miejscowo dla rozstrzygnięcia sporu będzie sąd właściwy dla siedziby Fluffo. Zdanie poprzedzające nie ma zastosowania do sporów, których stroną jest Konsument.
7. W sprawach nieuregulowanych w regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, a zwłaszcza Kodeksu cywilnego oraz przepisy Ustawy o prawach konsumenta (Dz. U. 2014, poz 827 ze zm.).