

REGULAMIN OBSŁUGI ZAMÓWIEŃ I USŁUG REALIZOWANYCH PRZEZ BOK
OBOWIAZUJE OD 21.12.2020

I. WSTĘP

1. Usługodawcą świadczącym usługi w postaci obsługi zamówień i usług realizowanych przez BOK, w tym sprzedaży na odległość przez telefon jest Sklepy Komfort S.A. z siedzibą w Łodzi, ul. Srebrzyńska 14, kod pocztowy: 91-074 Łódź, wpisaną do rejestru przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym dla Łodzi Śródmieścia w Łodzi XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000267428, kapitał zakładowy: 234.000.000,00 złotych (wpłacony w całości), NIP 8512991593; Dane i adres do korespondencji: ul. Srebrzyńska 14, 91-074 Łódź, adres poczty elektronicznej: sklep.internetowy@komfort.pl; tel. +48 42 214-45-00
2. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie i nieprzerwanie na stronie internetowej www.komfort.pl w sposób umożliwiający Użytkownikom jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści poprzez wydrukowanie i zapisanie na trwałym nośniku w każdej chwili.

II. DEFINICJE

1. BOK – wydzielone przez Usługodawcę Biuro Obsługi Klienta, za pośrednictwem którego Klient może złożyć zamówienie podczas połączenia telefonicznego
2. DZIEŃ ROBOCZY – jeden pełny dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy.
3. FORMULARZ REJESTRACJI – formularz dostępny w Sklepie Internetowym umożliwiający utworzenie Konta.
4. KLIENT – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która zawarła lub zamierza zawrzeć Umowę Sprzedaży ze Sprzedawcą.
5. KONSUMENT - osoba fizyczna dokonująca zakupów w Sklepie Internetowym w zakresie niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
6. KODEKS CYWILNY – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93 ze zm.).
7. KONTO – stanowi usługę elektroniczną będącą oznaczonym indywidualną nazwą (loginem) i hasłem podanym przez Usługobiorcę zbiorem zasobów w systemie teleinformatycznym Usługodawcy, w którym gromadzone są dane podane przez Usługobiorcę oraz informacje o złożonych przez niego Zamówieniach w Sklepie Internetowym.
8. SKLEP INTERNETOWY - Sklep Internetowy Usługodawcy dostępny pod adresem internetowym: www.komfort.pl.
9. PRODUKT – Towary dostępne w BOK i prezentowane w Sklepie Internetowym - rzecz ruchoma będąca przedmiotem Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą.
10. REGULAMIN – niniejszy regulamin wraz ze wszystkimi załącznikami wymienionymi w treści
11. RODO - 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)

12. USŁUGODAWCA / SPRZEDAWCA – Sklepy Komfort S.A. z siedzibą w Łodzi, ul. Srebrzyńska 14, kod pocztowy: 91-074 Łódź, wpisana do rejestru przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym dla Łodzi Śródmieścia w Łodzi XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000267428, kapitał zakładowy: 168.829.000,00 złotych (wpłacony w całości), NIP 8512991593; adres poczty elektronicznej: sekretariat@komfort.pl, tel. 42 66-23-600, 42-66-23-601.
13. UMOWA SPRZEDAŻY – umowa sprzedaży Produktu lub Usługi zawierana albo zawarta między Klientem, a Usługodawcą z wykorzystaniem porozumiewania się na odległość to jest za pośrednictwem BOK.
14. USŁUGOBIORCA – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, korzystająca lub zamierzająca korzystać z Usługi Elektronicznej.
15. USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2017 poz. 683 tekst jednolity z dnia 2017.03.30)
16. ZAMÓWIENIE - oświadczenie woli Klienta zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy Sprzedaży Produktu za pośrednictwem BOK, określające rodzaj i liczbę Produktu oraz inne treści przewidziane prawem.

III. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zasady korzystania Klientów z BOK i stosuje się do Klientów, którzy w trakcie połączenia telefonicznego chcą złożyć zamówienie na produkty dostępne w Sklepie Internetowym www.komfort.pl, dostarczania zamówionych produktów Klientowi, uiszczania przez Klienta ceny sprzedaży produktów, uprawnienia Klienta do odstąpienia od umowy oraz zasady składania i rozpatrywania reklamacji.
2. BOK umożliwia Klientom:
 - a. składanie zamówień
 - b. informowanie o Produktach w Sklepie Internetowym oraz poszczególnych sklepach stacjonarnych Usługodawcy
 - c. zarządzanie danymi osobowymi podanymi w trakcie połączenia telefonicznego, oraz
 - d. powiadamianie o statusie Zamówień, ich kontrolowanie oraz zarządzanie nimi.
3. Wykonywanie przez Klienta połączeń telefonicznych z BOK wymaga poniesienia przez Klienta ich kosztów, na rzecz operatora publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku prawo telekomunikacyjne, z którego usług korzysta Klient. Koszt połączeń naliczany jest według taryf operatora publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, z których korzysta Klient. Cena za połączenie na numer telefonu +48 42 214-45-00 jest zależna od taryfy operatora, z której korzysta Klient.
4. Klient zobowiązany jest do powstrzymywania się od jakiegokolwiek aktywności, która mogłaby wpłynąć na prawidłowe funkcjonowanie BOK oraz korzystania z BOK, w sposób niezakłócający jego funkcjonowania, między innymi poprzez użycie określonego oprogramowania lub urządzeń oraz korzystania z BOK zgodnie z Regulaminem, w tym do niedostarczania treści o charakterze bezprawnym. Zabronione jest wykorzystywanie treści dostępnych w BOK do celów innych niż przeznaczenie do użytku osobistego.
5. Połączenie telefoniczne z BOK możliwe jest przy pomocy dowolnego operatora świadczącego na terenie Polski publiczne usługi telekomunikacyjne w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku prawo telekomunikacyjne. Minimalne wymagania techniczne połączenia telefonicznego to aparat telefoniczny wyposażony w tonowe wybieranie numerów.

IV. Zakres, warunki i zasady korzystania z BOK

1. Usługodawca zobowiązuje się do świadczeń na rzecz Klienta w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie.
2. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta z chwilą skutecznej rejestracji przez Klienta i/lub na zlecenie Klienta albo każdorazowo z chwilą korzystania Klienta z Serwisu (w przypadku braku Rejestracji i zalogowania) lub z chwilą nawiązania połączenia telefonicznego z BOK. We wszystkich przypadkach umowa zawierana jest na czas nieoznaczony.
3. Przeglądanie asortymentu Sklepu Internetowego www.komfort.pl oraz składanie zamówień przez Klienta poprzez połączenie z BOK na produkty znajdujące się w asortymencie Sklepu Internetowego komfort.pl nie wymaga rejestracji, aczkolwiek dokonanie rejestracji jest rekomendowane w celu usprawnienia procesu zamawiania produktów oraz umożliwienia Klientowi korzystania z dodatkowych, przeznaczonych wyłącznie dla osób zarejestrowanych, funkcjonalności Sklepu Internetowego komfort.pl.
4. W przypadku zlecenia rejestracji za pośrednictwem BOK pierwsze hasło zostaje ustalone przez BOK i wysłane do Klienta na adres e-mail podany podczas rejestracji. Rekomenduje się niezwłoczną zmianę hasła ustalonego przez BOK. W celu zmiany hasła Klient loguje się na konto za pomocą danych podanych podczas rejestracji (adres e-mail oraz hasło nadane przy zleceniu rejestracji), wybiera zakładkę „Zarządzanie Kontem” oraz zaznacza pole wyboru („checkbox”) „Zmień Hasło”
5. Rejestracja w Sklepie Internetowym www.komfort.pl , jak również korzystanie z funkcjonalności Sklepu Internetowego komfort.pl, są nieodpłatne.
6. Po zarejestrowaniu się w Sklepie Internetowym www.komfort.pl każdorazowe logowanie odbywa się przy użyciu danych podanych w podczas zlecenia rejestracji (e-mail i hasło).
 - a. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną w postaci prowadzenia konta asortymencie sklepu internetowego
7. W celu złożenia zamówienia Klient powinien zadzwonić na numer +48 42 214-45-00 lub pozostawić swój numer w Opcji „Zadzwoń i Zamów”, w której BOK oddzwania do Klienta. Następnie Klient wybiera Produkt i składa zamówienie, wskazując miejsce dostawy Produktu i wykonując kolejne czynności zgodnie ze wskazówkami pracownika BOK.
8. Złożenie zamówienia jest możliwe po akceptacji regulaminu i wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu realizacji zamówienia w trakcie połączenia telefonicznego.
9. Ceny produktów wskazanych na stronach internetowych Sklepu Internetowego komfort.pl:
 - b. zawierają podatek VAT i podawane są w złotych polskich;
 - c. nie zawierają kosztów dostawy. Koszty dostawy zależą od sposobu dostarczenia produktu do Klienta. Całkowity koszt zamówienia zostanie potwierdzony przez pracownika BOK przed dokonaniem zamówienia.
 - d. Ceny produktów w Kategorii ŁAZIENKA są to ceny katalogowe brutto dostawców. Komfort zastrzega sobie prawo do obniżania cen, przekreślając cenę i podając nową cenę sprzedaży brutto.
10. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania na bieżąco zmian w cenach produktów oraz do przeprowadzania i odwoływania wszelkiego rodzaju akcji promocyjnych oraz wyprzedaży. Uprawnienie, o którym mowa w poprzednim zdaniu, nie ma wpływu na zamówienia złożone przed datą wejścia w życie zmiany ceny, warunków akcji promocyjnych lub wyprzedaży.
11. Klient ma możliwość zapłaty za Zamówienie w formie opisanej na stronie pod linkiem: [www.komfort.pl/Formy Płatności](http://www.komfort.pl/Formy_Płatności)
12. Zamówienie zostanie przekazane do realizacji niezwłocznie po zawarciu Umowy Sprzedaży.
13. Po złożeniu zamówienia na adres poczty elektronicznej Klienta wskazany w trakcie składania zamówienia lub, w przypadku Klientów zarejestrowanych, wskazany w koncie Klienta zostanie

- wysłane potwierdzenie otrzymania przez Usługodawcę zamówienia złożonego przez Klienta podczas rozmowy telefonicznej.
14. Zamówienie zostanie zrealizowane pod warunkiem dostępności Produktów. Jeśli Produkt nie będzie dostępny, wówczas na adres poczty elektronicznej Klienta zostanie niezwłocznie wysłana wiadomość elektroniczna nie później jednak niż w terminie 4 dni roboczych po złożeniu zamówienia z informacją o braku przyjęcia zamówienia do realizacji. Brak informacji o niemożliwości przyjęcia zamówienia do realizacji w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim jest równoznaczny z oświadczeniem Spółki o przyjęciu oferty, o której mowa w punkcie 7 powyżej i z tą chwilą następuje zawarcie umowy sprzedaży z Klientem.
 15. W przypadku trwałego braku Produktu lub rezygnacji Klienta z dalszej realizacji Zamówienia lub Rezerwacji, Klient niezwłocznie otrzyma zwrot uiszczonych przez siebie opłat.
 16. Usługodawca dostarcza Towary transportem własnym do odbioru osobistego we wskazanym podczas składania zamówienia sklepie stacjonarnym Usługodawcy, transportem własnym na adres wskazany przez Klienta podczas składania zamówienia lub przesyłką kurierską. Koszty transportu i ewentualne koszty dodatkowe zostaną wyraźnie wskazane w toku składania Zamówienia.
 17. W celu realizacji Zamówienia Klient jest zobowiązany podać wszystkie niezbędne dane umożliwiające ich realizację, to jest: imię i nazwisko, adres (ulica, numer domu, miejscowość wraz z kodem pocztowym), numer telefonu kontaktowego, adres e-mail lub inne dane wskazane w trakcie połączenia telefonicznego.
 18. Podanie przez Klienta błędnego lub niedokładnego adresu podczas składania zamówienia może spowodować opóźnienie lub uniemożliwić dostarczenie przedmiotu zamówienia.
 19. W komunikacji z Klientem (np. w wysyłanych przez Usługodawcę wiadomościach z potwierdzeniem otrzymania zamówienia oraz z informacją o braku przyjęcia zamówienia do realizacji, rozmowie telefonicznej) jako wartość zamówienia wskazana będzie wartość zamawianych produktów oraz koszty dostawy (zależne od wybranej przez Klienta formy dostawy), a także koszty innych, dodatkowych usług zamawianych przez Klienta (o ile Usługodawca będzie oferować takie dodatkowe usługi, a Klient je zamówi). Wartość zamówienia wskazywać będzie całkowite koszty, które Klient zobowiązany będzie ponieść.
 20. Dostarczenie przedmiotu zamówienia możliwe jest jedynie na terenie Polski w sposób opisany na stronie pod linkiem: www.komfort.pl/Formy_Dostawy
 21. Klient może skorzystać z kodu rabatowego, otrzymanego od Usługodawcy lub od innego podmiotu, który dokona zakupu kodów rabatowych dla swoich Klientów, upoważniającego do otrzymania rabatu w Sklepie Internetowym www.komfort.pl.
 22. Kody rabatowe posiadają okres ważności, w czasie którego Klient może skorzystać z oferowanego rabatu. Kod rabatowy nie może być łączony z żadnym innym kodem rabatowym oraz innymi promocjami, przecenami bądź wyprzedażami chyba, że regulamin danej promocji stanowi inaczej. Po upływie daty ważności kodu rabatowego, skorzystanie z kodu rabatowego jest niemożliwe.
 23. Faktury wystawiane są w formie papierowej i dołączane są do zamówienia, które Klient odbiera w sklepie lub wysyłane wraz z zamówieniem na adres Klienta. W przewidzianych prawem przypadkach, Faktura może zostać wystawiona w formie elektronicznej.
 24. Akceptując niniejszy Regulamin, Klient wyraża zgodę na wystawianie i przesyłanie przez Komfort faktur, faktur korygujących i duplikatów tych dokumentów w formie elektronicznej na podany przez Klienta adres mailowy (to jest na adres mailowy podany przez Klienta podczas rejestracji lub podczas składania Zamówienia). Jednocześnie Klient oświadcza, że będzie odbierał powyższe faktury elektroniczne pod podanym przez siebie adresem e-mail.

V. PRAWO DO Odstąpienia od umowy zawartej w BOK

1. Konsument, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art.

33, art. 34 ust. 2 i art. 35 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U.2017.683, tekst jednolity z dnia 2017.03.30) Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy jest dostępne www.komfort.pl/zwroty_i_reklamacje może zostać złożone:

- a. pisemnie na adres Usługodawcy: : ul. Srebrzyńska 14, 91-074 Łódź
 - b. w formie elektronicznej na adres e-mail: sklep.internetowy@komfort.pl
2. Przykładowy wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty jest w załączniku nr 2 do Ustawy o Prawach Konsumenta oraz dodatkowo dostępny jest na stronie Sklepu Internetowego w zakładce „Zwroty i reklamacje”, pod linkiem https://komfort.pl/s/zwroty_i_reklamacje . Konsument może skorzystać z wzoru formularza, jednak nie jest to obowiązkowe
3. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:
- a. dla umowy, w wykonaniu której Sprzedawca wydaje Towar, będąc zobowiązany do przeniesienia jego własności (np. Umowa Sprzedaży) – od objęcia Towaru w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która: obejmuje wiele rzeczy, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części albo polega na regularnym dostarczaniu rzeczy przez czas oznaczony – od objęcia w posiadanie pierwszej z rzeczy;
 - b. dla pozostałych umów – od dnia zawarcia umowy.
4. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość umowę uważa się za niezawartą.
5. Usługodawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostawy rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Klienta sposobu dostawy innego niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Sklepie Internetowym). Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Produkt od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania Produktu z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
6. Konsument ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym odstąpił od umowy, zwrócić Produkt Usługodawcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez Usługodawcę do odbioru, chyba że Usługodawca zaproponował, że sam odbierze Produkt. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Produktu przed jego upływem. Konsument może zwrócić Produkt na adres: Sklepy KOMFORT S.A., Smolice 1N, 95-010 Stryków lub przekazać w dowolnym Sklepie Stacjonarnym. Listę oraz adresy sklepów stacjonarnych można sprawdzić na stronie internetowej <https://komfort.pl/sklepy> wpisując odpowiednią lokalizację.
7. Zwracany towar powinien zostać należycie zabezpieczony na czas transportu, nie może nosić śladów użytkowania innego niż koniecznego do stwierdzenia charakteru cech i funkcjonowania rzeczy, uszkodzeń oraz powinien być zwrócony wraz z kompletnym wyposażeniem i akcesoriami oraz dokumentacją wydanymi przy jego sprzedaży.
8. Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy, chyba że Sprzedawca zgodził się je ponieść lub nie poinformował konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów.
9. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy, chyba że Sprzedawca nie poinformował konsumenta o prawie do odstąpienia od umowy.
10. Możliwe koszty związane z odstąpieniem przez konsumenta od umowy, które obowiązany jest ponieść konsument:
- a. Jeżeli konsument wybrał sposób dostawy rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Sklepie Internetowym, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

- b. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy.
 - c. W przypadku rzeczy będącego usługą, której wykonywanie - na wyraźne żądanie konsumenta - rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, konsument, który wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu takiego żądania, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.
11. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:
- a. świadczenie usług, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
 - b. w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi Sprzedawca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
 - c. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb, w której przedmiotem świadczenia jest towar o właściwościach określonych według specyfikacji przez Klienta w złożonym przez niego zamówieniu – np. ciętych, tkanych, drukowanych pod wzór podany przez Klienta, obszywanych wg zamówienia Klienta czy zamawianych w niestandardowych wymiarach, ponadnormatywnych, wg indywidualnych zamówień Klientów.
 - d. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
 - e. w której przedmiotem świadczenia jest Produkt dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - f. w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
 - g. w której konsument wyraźnie żądał, aby Sprzedawca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Sprzedawca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza Produkty inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub Produktów.

VI. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE DOTYCZĄCE PRODUKTÓW

1. Sprzedawca ma obowiązek dostarczyć Klientowi rzeczy bez wad. Sprzedawca jest odpowiedzialny wobec Klienta, jeżeli sprzedany produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia), zgodnie z przepisami kodeksu cywilnego. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Klienta lub wynikły z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej w tej samej chwili, a które zostały stwierdzone przed upływem 2 (dwóch) lat od dnia wydania produktu Klientowi.
2. Reklamacja dotyczące wady rzeczy albo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania do świadczenia usług mogą być składane przez Klienta na przykład:
 - a. pisemnie na adres: ul. Srebrzyńska 14, 91-074 Łódź

- b. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: claim@komfort.pl
 - c. za pośrednictwem formularza na stronie Sklepu Internetowego www.komfort.pl zakładce „Zwroty i reklamacje”
 - d. w dowolnym sklepie stacjonarnym; listę oraz adresy sklepów stacjonarnych można sprawdzić na stronie internetowej <https://komfort.pl/sklepy> wpisując odpowiednią lokalizację.
3. Rekomenduje się podanie przez Klienta w opisie reklamacji: informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady; żądania sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży; oraz danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie rekomendacji i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
4. Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. Jeżeli Klient będący konsumentem zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a Sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że żądanie to uznać za uzasadnione.
5. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, Klient otrzyma pisemne uzasadnienie odmownej decyzji. Klient może odebrać reklamowany towar w sklepie, w którym złożył reklamację lub zgodnie z wolą klienta towar może zostać odesłany na koszt klienta na wskazany przez Niego adres.
6. W przypadku, gdy do ustosunkowania się przez Sprzedawcę do reklamacji Klienta będącego konsumentem lub do wykonania uprawnień Klienta wynikających z rękojmi niezbędne będzie dostarczenie Produktu do Sprzedawcy, Klient zostanie poproszony przez Sprzedawcę o dostarczenie Produktu na koszt Sprzedawcy na wskazany przez niego adres. Jeżeli jednak ze względu na rodzaj wady, rodzaj Produktu lub sposób jego zamontowania dostarczenie Produktu przez Klienta byłoby niemożliwe albo nadmiernie utrudnione, Klient poproszony zostanie o udostępnienie, po uprzednim uzgodnieniu terminu, Produktu Sprzedawcy w miejscu, w którym Produkt się znajduje.
7. Produkty sprzedawane przez Usługodawcę mogą być objęte gwarancją udzieloną przez producenta bądź dystrybutora. Spółka nie udziela żadnej gwarancji na jakiegokolwiek sprzedawane produkty. Uprawnienia z tytułu gwarancji należy wykonywać zgodnie z warunkami zamieszczonymi w karcie gwarancyjnej.
8. Kupujący przed dokonaniem odbioru towaru powinien sprawdzić czy przesyłka nie jest w jakiegokolwiek sposób uszkodzona np. mechanicznie lub czy opakowanie nie nosi śladów ingerencji itp. W przypadku stwierdzenia braku jakiegoś towaru lub uszkodzeń powstałych na skutek transportu, należy w obecności doręczyciela spisać protokół reklamacyjny. W takim przypadku protokół stanowi podstawę do zgłoszenia reklamacji. Reklamację w formie pisemnej (opis stwierdzonego braku lub uszkodzenia) należy wysłać na adres e-mailowy: claim@komfort.pl lub listownie na adres: ul. Srebrzyńska 14, 91-074 Łódź

VII. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR

1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona

- konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi: <http://www.uokik.gov.pl> i <http://www.rzu.gov.pl> ;
2. Konsument posiada między innymi następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 - a. Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy sprzedaży,
 - b. Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem, a Usługodawcą,
 - c. Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Konsumentem, a Usługodawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (między innymi Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).
 - d. Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu przy Rzeczniku Ubezpieczonych z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartego Ubezpieczenia.

VIII. DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest Usługodawca.
2. Usługodawca przestrzega zasad ochrony danych osobowych Klientów BOK przewidzianych w RODO.
3. Dane osobowe Klientów zbierane w celu umożliwienia korzystania z funkcjonalności BOK, przetwarzane są przez Usługodawcę w celu:
 - a. sprzedaży Klientom Towarów oraz świadczenia Klientom, oraz ich dostawy Klientom, a także powiadamiania o statusie Zamówień oraz
 - b. obsługi procesu zarządzania danymi osobowymi podanymi w trakcie połączenia telefonicznego,
 - c. ewentualnego dochodzenia roszczeń,
 - d. wyjaśnienia okoliczności niedozwolonego korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną,
 - e. tworzenia raportów i analiz na potrzeby Usługodawcy dotyczących funkcjonowania BOK, oraz
 - f. dostosowania BOK do potrzeb Klientów.
4. Niezależnie od powyższego, w przypadku wyrażenia odrębnej zgody przez Klienta, co nie uchybia możliwości przetwarzania danych na zasadach ogólnych, dane osobowe Klienta przetwarzane są przez Usługodawcę w celu marketingu działalności Usługodawcy oraz marketingu działalności podmiotów współpracujących z Usługodawcą, w szczególności w celu organizacji promocji, konkursów i realizacji innych narzędzi marketingowych.
5. Usługodawca oświadcza, że podanie danych komunikowanych w BOK jako wymagane jest dobrowolne, jednak konieczne w celu skorzystania z wybranych funkcjonalności BOK, w tym realizacji Zamówienia.
6. Usługodawca zastrzega prawo ujawnienia wybranych informacji dotyczących Klienta właściwym organom władzy bądź osobom trzecim, które zgłoszą żądanie udzielenia takich informacji, w oparciu o odpowiednią podstawę prawną, zgodnie z przepisami obowiązującego prawa.
7. Każdy Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych, prawo ich poprawiania, uzupełniania oraz prawo żądania zaprzestania przetwarzania danych i ich usunięcia. W tym celu

należy wysłać wiadomość za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail odo@komfort.pl.

8. Jeżeli Klient umieszcza w BOK jakiegokolwiek dane osobowe innych osób (w tym ich imię i nazwisko, adres lub numer telefonu) może to uczynić jedynie pod warunkiem nienaruszania przepisów obowiązującego prawa i dóbr osobistych tych osób
9. Usługodawca oświadcza, iż dokłada starań, aby zapewnić Klientom wysoki poziom bezpieczeństwa w zakresie korzystania z BOK. Wszelkie zdarzenia mające wpływ na bezpieczeństwo przekazu informacji, danych, w tym również dotyczące podejrzenia udostępniania plików zawierających wirusy i innych plików o podobnym charakterze lub innych, aniżeli pliki mechanizmów destrukcyjnych należy zgłaszać Usługodawcy za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email: sklep.internetowy@komfort.pl lub pod numerem +48 42 214-45-00

IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, a zwłaszcza Kodeksu cywilnego oraz przepisy Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2019.134 tj. z dnia 2019.01.23 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2019.123 tj. z dnia 2019.01.21))
2. Usługodawca uprawniony jest do zmiany Regulaminu w przypadku zaistnienia:
 - a. zmian prawnych lub organizacyjnych Usługodawcy,
 - b. zmian obowiązujących przepisów prawa mających zastosowanie do działania i funkcjonowania BOK lub zmian funkcjonalności BOK, z zastrzeżeniem że zmiany Regulaminu mają na celu dostosowanie treści Regulaminu do funkcjonalności BOK prawomocny wyrok sądu, decyzja administracyjna, siła wyższa
3. Zmiana regulaminu staje się skuteczna w terminie wskazanym przez Sprzedawcę, nie krótszym niż 7 dni od momentu udostępnienia na stronie Sklepu Internetowego komfort.pl zmienionego regulaminu. Zmiany regulaminu nie powodują naruszenia praw nabytych Klientów, co w szczególności oznacza, iż zamówienia złożone przez Klientów przed wejściem w życie zmian regulaminu są realizowane według dotychczasowych postanowień regulaminu.
4. Klient będzie mógł zapoznać się z treścią Regulaminu każdorazowo w trakcie połączenia telefonicznego z BOK. Zmiana Regulaminu w zakresie, w jakim odnosi się do Umów sprzedaży zawartych przed zmianą Regulaminu oraz do Zamówień, które zostały złożone przed zmianą Regulaminu nie zmienia ich treści i warunków.
5. Aktualny Regulamin jest dostępny w BOK do odsłuchania, na stronie internetowej www.komfort.pl oraz na każde żądanie Klienta może mu być dostarczony drogą elektroniczną, bez dodatkowych opłat
6. Umowa sprzedaży Produktów może być zawarta tylko i wyłącznie w języku polskim .