

REGULAMIN OBSŁUGI ZAMÓWIEŃ I USŁUG REALIZOWANYCH PRZEZ DOK obowiązujący od dnia 15.12.2021

I. WSTĘP

1. Usługodawcą świadczącym usługi w postaci obsługi zamówień i usług realizowanych przez DOK, 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: 81.900.000,00 złotych (wpłacony w całości), NIP 8512991593.
2. Dane i adres do korespondencji: ul. Srebrzyńska 14, 91-074 Łódź, adres poczty elektronicznej: sklep.internetowy@komfort.pl ; tel. +48422144500. Niniejszy Regulamin skierowany jest zarówno do konsumentów, jak i do przedsiębiorców korzystających z możliwości złożenia zamówienia drogą telefoniczną, chyba że dane postanowienie Regulaminu stanowi inaczej i jest skierowane wyłącznie do konsumentów albo do przedsiębiorców.
3. 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.
4. .
5. Poprzez dokonanie zakupu za pośrednictwem DOK i akceptację Regulaminu, Użytkownik potwierdza, że zapoznał się z treścią niniejszego Regulaminu oraz akceptuje wszystkie jego postanowienia i zobowiązuje się do przestrzegania ich. Regulamin jest integralną częścią umowy sprzedaży zawieranej z Kupującym. Warunkiem zawarcia umowy sprzedaży jest akceptacja Regulaminu przez Kupującego.
6. Sklepy Komfort S.A. nie jest producentem oferowanych produktów.

II. DEFINICJE

1. DOK – wydzielony przez Usługodawcę Dział Obsługi Klienta, za pośrednictwem którego Klient może złożyć zamówienie podczas połączenia telefonicznego
2. DZIEŃ ROBOCZY – jeden pełny dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
3. FORMULARZ REJESTRACJI – formularz dostępny w Sklepie Internetowym umożliwiający utworzenie Konta.
4. KLIENT/ 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, 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 DOK 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 / SPRZEDAŃCA – 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: 81.900.000,00 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 DOK.
 14. 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)
 15. ZAMÓWIENIE - oświadczenie woli Klienta zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy Sprzedaży Produktu za pośrednictwem DOK, określające rodzaj i liczbę Produktu oraz inne treści przewidziane prawem.
 16. KLUB KOMFORT - jest to program lojalnościowy działający w modelu subskrypcyjnym, w którym Usługobiorca otrzymuje od Usługodawcy pakiet korzyści - w postaci dedykowanych kodów rabatowych, a także dostosowaną do siebie komunikację w kanałach e-mail, SMS, telefonicznie z ofertami dostosowanymi do jego potrzeb.

III. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zasady korzystania Klientów z DOK i stosuje się do Klientów, którzy w trakcie połączenia telefonicznego chcą złożyć zamówienie na produkty dostępne w Sklepie Internetowym www.komfort.pl, oraz produktów dostępnych wraz z wybranymi usługami świadczonymi przez Usługodawcę, dostarczania zamówionych produktów Klientowi, uiszczania przez Klienta ceny sprzedaży produktów, uprawnienia Klienta do odstąpienia od umowy oraz zasady składania i rozpatrywania reklamacji.
2. DOK umożliwia Klientom:
 - a. składanie zamówień
 - b. uzyskanie informacji o Produktach w Sklepie Internetowym oraz poszczególnych sklepach stacjonarnych Usługodawcy
 - c. zarządzanie danymi osobowymi podanymi w trakcie połączenia telefonicznego, oraz
 - d. uzyskanie powiadomień o statusie Zamówień, ich kontrolowanie oraz zarządzanie nimi.
3. Wykonywanie przez Klienta połączeń telefonicznych z DOK 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. Numer telefonu +48 42 214 45 00 jest numerem stacjonarnym, a cena za minutę oraz rozliczanie połączenia zależne są od taryfy operatora, z której korzysta Klient.
4. Klient zobowiązany jest do powstrzymywania się od jakiejkolwiek aktywności, która mogłaby wpłynąć na prawidłowe funkcjonowanie DOK oraz korzystania z DOK, w sposób niezakłócający jego funkcjonowania, między innymi poprzez użycie określonego oprogramowania lub urządzeń oraz korzystania z DOK zgodnie z Regulaminem, w tym do niedostarczania treści o charakterze bezprawnym. Zabronione jest wykorzystywanie treści dostępnych w DOK do celów innych niż przeznaczenie do użytku osobistego.
5. Połączenie telefoniczne z DOK 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 DOK

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 DOK. 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 DOK na produkty i wybrane usługi znajdujące się w asortymencie Sklepu Internetowego www.komfort.pl i Sklepów Komfort 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 www.komfort.pl.

4. W przypadku zlecenia rejestracji za pośrednictwem DOK Klient otrzymuje email z linkiem do ustalenia hasła. W celu zakończenia rejestracji i utworzenia konta należy ustalić hasło do konta klikając w link w emailu, który Klient otrzyma w ramach potwierdzenia rejestracji.
5. 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).
6. Każda ze Stron w każdym czasie i bez podania przyczyn może samodzielnie rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną nawiązaną za pośrednictwem DOK.
7. Może rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną, z zastrzeżeniem zachowania przez drugą Stronę praw nabytych przed rozwiązaniem takiej umowy oraz postanowień poniżej.
8. Klient, który posiada Konto Klienta rozwiązuje umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną:

i) składając dyspozycję poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie www.komfort.pl

ii) zgłaszając żądanie usunięcia Konta Klienta telefonicznie dzwoniąc do DOK

9. Usługodawca nie jest dostawcą usług telekomunikacyjnych w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku prawo telekomunikacyjne. Klient we własnym zakresie powinien uzyskać dostęp do urządzenia końcowego, za pomocą którego możliwy jest kontakt z DOK i korzystanie z jego funkcjonalności.
10. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za swoje czynności wykonywane za pośrednictwem DOK.
11. Usługodawca może pozbawić Klienta prawa do korzystania z DOK, w tym składania Zamówień, jak również może ograniczyć dostęp Klienta do DOK, ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku:

i) podania przez Klienta danych nieprawdziwych, wprowadzających w błąd lub naruszających prawa osób trzecich,

ii) naruszania przez Klienta dóbr osobistych, w szczególności dóbr osobistych innych Klientów,

iii) a także podjęcia działań lub zaniechań sprzecznych z Regulaminem, obowiązującymi przepisami prawa, zasadami współżycia społecznego np. poprzez uporczywe, kilkukrotne składanie Zamówień oraz kilkukrotne, uporczywe nieodbieranie Produktów, pod warunkiem że nie stanowi to przypadków, o których mowa w Regulaminie.

10. Rozmowy telefoniczne DOK z Klientem są nagrywane w celach informacyjnych, dowodowych, a także w związku ze składaniem przez Klienta Zamówień. W przypadku

gdy Klient nie wyraża zgody na nagrywanie rozmów telefonicznych powinien przerwać połączenie.

11. W trakcie połączenia telefonicznego Klient ma możliwość lub może zostać poproszony przez pracownika DOK o składanie dyspozycji lub oświadczeń głosowo w trakcie składania zamówienia.

V. REKLAMACJE DOTYCZĄCE FUNKCJONOWANIA DOK

1. Usługodawca podejmuje działania i środki w celu zapewnienia poprawnego funkcjonowania DOK, w zakresie jaki wynika z aktualnych możliwości i wiedzy technicznej. Zobowiązuje się również usuwać problemy lub przerwy w funkcjonowaniu DOK niezwłocznie po ich ujawnieniu i/lub zgłoszeniu przez Klientów.
2. Klient ma możliwość poinformowania Usługodawcy o wszelkich problemach lub przerwach w funkcjonowaniu DOK.
3. Klient ma możliwość zgłaszania wszelkich nieprawidłowości i reklamacji w funkcjonowaniu DOK Usługodawcy na adres: ul. Srebrzyńska 14; 91-074 Łódź i/lub telefonicznie na numer DOK+48422144500 lub/i za pomocą adresu e-mail: sklep.internetowy@komfort.pl. Za datę złożenia reklamacji przyjmuje się datę nadania potwierdzoną stemplem pocztowym lub/i datę zgłoszenia telefonicznego lub e-mail.
4. Reklamacja dotycząca funkcjonowania DOK zostanie rozpatrzona przez Usługodawcę w terminie do 30 dni od daty złożenia i niezwłocznie poinformuje Klienta o rozpatrzeniu.

Reklamacja dotycząca funkcjonowania DOK powinna zawierać: imię i nazwisko zgłaszającego Klienta; adres do korespondencji, rodzaj i datę wystąpienia przyczyn Reklamacji.

VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za problemy i ograniczenia techniczne systemów i urządzeń, z których korzysta Klient, a które uniemożliwiają Klientowi kontakt z DOK
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za działania związane z posługiwaniem się przez Klienta urządzeniem końcowym, w sytuacji, w której Klient udostępnił osobom trzecim lub nie zabezpieczył należycie tego urządzenia przed dostępem przez osoby trzecie i zostanie wyrządzona szkoda przez te osoby.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z DOK przez Klienta w sposób sprzeczny z obowiązującym prawem, Regulaminem lub przyjętymi w tym zakresie zasadami współżycia społecznego lub zwyczajami.
4. Usługodawca zastrzega możliwość zawieszenia lub zakończenia świadczenia poszczególnych funkcjonalności DOK z uwagi na konieczność konserwacji, przeglądu lub rozbudowy technicznej, w przypadku gdy nie naruszy to praw Klienta.

VII. SKŁADANIE ZAMÓWIEŃ I ZAWIERANIE UMOWY SPRZEDAŻY W BOK

1. W DOK Klient może:
 - a. Złożyć zamówienie na wybrane produkty poprzez potwierdzenie przez Klienta woli złożenia zamówienia w trakcie rozmowy telefonicznej
 - b. Otrzymać informację o produktach dostępnych w DOK

2. W celu złożenia zamówienia Klient powinien zadzwonić na numer +48 422144500. Następnie Klient wybiera produkt lub produkt wraz z wybraną usługą dostępną w sprzedaży przez DOK składa zamówienie, wskazując miejsce dostawy produktu i wykonując kolejne czynności zgodnie ze wskazówkami pracownika DOK.
3. Złożenie zamówienia jest możliwe po akceptacji regulaminu i wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu realizacji zamówienia w trakcie rozmowy telefonicznej.
4. Zamówienie zostanie przekazane do realizacji niezwłocznie po zawarciu Umowy Sprzedaży.
5. 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.
6. W przypadku trwałego braku Produktu lub rezygnacji Klienta z dalszej realizacji Zamówienia lub Rezerwacji, Klient niezwłocznie, maksymalnie w ciągu 14 dni otrzyma zwrot uiszczonych przez siebie opłat.
7. .
8. 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, lub inne dane wskazane w trakcie połączenia telefonicznego.
9. W komunikacji z Klientem (np. w wysyłanych przez Usługodawcę wiadomościach z potwierdzeniem otrzymania zamówienia , 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.
10. .

VIII. PRAWO DO Odstąpienia od umowy zawartej w DOK

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 https://komfort.pl/s/zwroty_i_reklamacje
 - 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 niej 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.

IX. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE DOTYCZĄCE PRODUKTÓW

1. 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.
- 2.

X. DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest Usługodawca.
2. Usługodawca przestrzega zasad ochrony danych osobowych Klientów DOK przewidzianych w RODO.
3. Dane osobowe Klientów zbierane w celu umożliwienia korzystania z funkcjonalności DOK, 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 DOK, oraz
- f. dostosowania DOK do potrzeb Klientów.
- g. 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.
- h. Usługodawca oświadcza, że podanie danych komunikowanych w DOK jako wymagane jest dobrowolne, jednak konieczne w celu skorzystania z wybranych funkcjonalności DOK, w tym realizacji Zamówienia.
- i. 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.
- j. 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 sklep.internetowy@komfort.pl
- k. Jeżeli Klient umieszcza w DOK 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.
- l. Usługodawca oświadcza, iż dokłada starań, aby zapewnić Klientom wysoki poziom bezpieczeństwa w zakresie korzystania z DOK. Wszelkie zdarzenia mające wpływ na bezpieczeństwo przekazu informacji, danych, w tym również dotyczące podejrzeń 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

XI. 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 DOK lub zmian funkcjonalności DOK, z zastrzeżeniem, że zmiany Regulaminu mają na celu dostosowanie treści Regulaminu do funkcjonalności DOKprawomocny 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 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 .