

## Regulamin Sklepu Internetowego

### I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa warunki sprzedaży prowadzonej za pośrednictwem Sklepu Internetowego <https://cermag24.pl/>
2. Kontakt ze Sprzedawcą odbywa się poprzez:
  - a) adres poczty elektronicznej: [sklepcermag24pl@cermag.com.pl](mailto:sklepcermag24pl@cermag.com.pl),
  - b) formularz kontaktowy dostępny na stronach Sklepu Internetowego,
  - c) pod nr telefonu: 607 333 877 (w dni robocze w godzinach od 08:00-16:00); Klient ponosi koszt połączenia według taryfy operatora.
  - d) korespondencyjnie na adres siedziby Sprzedawcy,
  - e) w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych na adres poczty elektronicznej Inspektora Ochrony Danych: [iodo@cermag.com.pl](mailto:iodo@cermag.com.pl),
  - f) w sprawach związanych z bezpieczeństwem produktów oraz z organami państw członkowskich Unii Europejskiej, Komisją Unii Europejskiej i Radą Usług Cyfrowych, o której mowa w Rozporządzeniu DSA na adres poczty elektronicznej: [Cermag Product Manager](mailto:Cermag Product Manager).
3. Niniejszy Regulamin jest nieprzerwanie dostępny w witrynie internetowej <https://cermag24.pl/> w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści poprzez wydrukowanie lub zapisanie na nośniku w każdej chwili.
4. Sprzedawca informuje, że korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną może wiązać się z zagrożeniem po stronie każdego użytkownika sieci Internet, polegającym na możliwości wprowadzenia do systemu teleinformatycznego Klienta szkodliwego oprogramowania oraz pozyskania i modyfikacji jego danych przez osoby nieuprawnione. By uniknąć ryzyka wystąpienia zagrożeń w/w Klient powinien stosować właściwe środki techniczne, które zminimalizują ich wystąpienie, a w szczególności programy antywirusowe i zaporę sieciową typu firewall.

### II. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Sprzedawca** – Cermag sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Strzegomskiej 38-40, 53-611 Wrocław, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy KRS pod nr KRS: 0000018571, REGON: 930959381, NIP: 8941920984, kapitał zakładowy 1 640 000,00 Zł;
2. **Dni robocze** – są to dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
3. **Dowód zakupu** - dokument wystawiony przez Sprzedawcę, potwierdzający zawarcie Umowy sprzedaży; dokumentem sprzedaży może być w szczególności Paragon, Faktura VAT;
4. **Faktura VAT** – faktura VAT w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. 2021 r. poz. 685) oraz rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 29 października 2021 w sprawie wystawiania faktur (Dz. U. z 2021 r. poz. 1979);
5. **Klient** – osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a także osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, a która dokonuje zakupu lub zamierza zawrzeć umowę lub korzysta z innych usług oferowanych poprzez Sklep Internetowy (oznacza zarówno Konsumenta, Przedsiębiorcę na prawach konsumenta oraz Przedsiębiorcę);

6. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca ze Sprzedawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (w rozumieniu art. 22 [1] Kodeksu Cywilnego);
7. **Przedsiębiorca na prawach konsumenta** – osoba fizyczna, zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
8. **Przedsiębiorca** - oznacza osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową i dokonującą czynności prawnej związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
9. **Kodeks Cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.);
10. **Użytkownik Konta** – Klient, który posiada Konto w Sklepie Internetowym;
11. **Konto** – przydzielona danemu Klientowi część Sklepu Internetowego, za pomocą, której Klient może dokonywać określonych działań w ramach Sklepu Internetowego;
12. **Regulamin** – niniejszy dokument;
13. **Towar** – rzecz ruchoma prezentowana w Sklepie Internetowym, mogąca być przedmiotem Umowy sprzedaży;
14. **Karta towaru** – podstrona sklepu zawierająca w szczególności opis towaru;
15. **Potwierdzenie otrzymania Zamówienia** – dokument elektroniczny w postaci wiadomości e-mail, generowany automatycznie, niezwłocznie po złożeniu przez Klienta zamówienia, który zawiera podsumowanie złożonego przez Zamówienia, w szczególności: numer zamówienia, opis zamówionego Towaru, cenę zamówionego Towaru wraz z opodatkowaniem, szacunkowy czas Dostawy, link do regulaminu Sklepu, informacje kontaktowe do działu obsługi klienta;
16. **Potwierdzenie przyjęcia Zamówienia** – dokument elektroniczny w postaci wiadomości e-mail, generowany po weryfikacji dostępności produktów objętych Zamówieniem, który stanowi uzupełnienie Potwierdzenia otrzymania Zamówienia;
17. **Zamówienie Indywidualne** – tryb składania Zamówienia, w którym Klient ma prawo do negocjacji niektórych zapisów Umowy sprzedaży. Negocjacje muszą być prowadzone w formie pisemnej – drogą mailową;
18. **Oferta** – oświadczenie woli, które określa istotne postanowienia Umowy sprzedaży;
19. **Umowa sprzedaży** – Umowa sprzedaży Towarów w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, zawarta na odległość pomiędzy Sprzedawcą a Klientem;
20. **Usługi** – usługi świadczone przez Sprzedawcę na rzecz Klientów drogą elektroniczną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. nr 144, poz. 1204 ze zm.);
21. **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014, Nr 827);
22. **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.);
23. **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta wyrażające bezpośrednią wolę zawarcia Umowy Sprzedaży na odległość, składane z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, określające Towar, co do którego Klient składa ofertę zawarcia Umowy Sprzedaży oraz dane Klienta konieczne dla ewentualnego zawarcia i wykonania Umowy Sprzedaży. Zamówienie każdego Towaru będzie traktowane jako niezależna oferta Klienta zawarcia Umowy Sprzedaży. Zamówieniu może zostać nadany jeden numer. Potwierdzenie Zamówienia oznacza zawarcie Umowy Sprzedaży;

24. **Koszyk** – narzędzie systemowe umożliwiające Klientowi dokonanie zakupu w Sklepie poprzez gromadzenie wybranych Towarów, celem złożenia zbiorczego Zamówienia. Koszyk jest tworzony automatycznie w wyniku „kliknięcia” opcji „Dodaj do koszyka” przynajmniej jednego Towaru;
25. **Sklep Internetowy lub Sklep** – serwis internetowy w układzie sklepu (system wymiany informacji i zdalnego wyboru oraz zakupu Towarów) prowadzony i administrowany przez Sprzedawcę (także w zakresie danych osobowych) dostępny pod adresem: <https://cermaq24.pl/>, za pośrednictwem, którego Klient może dokonać zakupu Towarów;
26. **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);
27. **Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO)** – organ właściwy do spraw ochrony danych osobowych na terytorium Polski;
28. **Dane Osobowe** – wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania żyjącej osoby fizycznej;
29. **Przesyłka kurierska** – przesyłka krajowa, w skład której wchodzi jedna lub więcej paczek;
30. **Kurier/Dostawa** – rodzaj usługi przewozowej – dostawa w ramach jednego zamówienia wybranych Towarów realizowana przez wykonawcę będącego firmą kurierską. Informacje o dostępnych rodzajach dostawy oraz cenniku dostaw znajduje się pod adresem: [Transport i koszt dostaw.](#)
31. **Operator płatności** - PayPro S.A., ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000347935, NIP: 7792369887, Regon: 301345068;
32. **Facebook** – portal społecznościowy będący własnością Meta Inc., w Europejskim Obszarze Gospodarczym i Szwajcarii Administratorem Danych Osobowych użytkowników portalu jest Meta Platforms Ireland Ltd. z siedzibą w Dublinie (Irlandia).
33. **Usługi Google** – usługi świadczone przez Google LLC, w Europejskim Obszarze Gospodarczym i Szwajcarii Administratorem Danych Osobowych użytkowników, korzystających z usług Google, jest Google Ireland Ltd. z siedzibą w Dublinie (Irlandia).

### III. Zasady korzystania ze Sklepu Internetowego

1. Korzystanie ze Sklepu Internetowego jest możliwe pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny, z którego korzysta Klient, następujących minimalnych wymagań technicznych:
  - a) komputer, tablet lub smartphone z aktualnym systemem iOS lub Android z dostępem do Internetu,
  - b) dostęp do poczty elektronicznej,
  - c) przeglądarka internetowa Chrome, Microsoft Edge, Firefox, Safari w aktualnych wersjach oraz wydanych w ostatnich 3 latach od dnia publikacji regulaminu,
  - d) włączenie w przeglądarce internetowej Cookies oraz Javascript.
2. Korzystanie ze Sklepu Internetowego oznacza każdą czynność Klienta, która prowadzi do zapoznania się przez niego z treściami zawartymi w Sklepie.
3. Klient zobowiązany jest w szczególności do:
  - a) niedostarczania i nieprzekazywania treści zabronionych przez przepisy prawa, m.in. treści propagujących przemoc, zniesławiających lub naruszających dobra osobiste i inne prawa osób trzecich,
  - b) korzystania ze Sklepu Internetowego w sposób niezakłócający jego funkcjonowania, w szczególności poprzez użycie określonego oprogramowania lub urządzeń,

- c) niepodjęcia działań takich jak: rozsyłanie lub umieszczanie w ramach Sklepu Internetowego niezamówionej informacji handlowej (spam),
- d) korzystania ze Sklepu Internetowego w sposób nieuciążliwy dla innych Klientów oraz dla Sprzedawcy,
- e) korzystania z wszelkich treści zamieszczonych w ramach Sklepu Internetowego jedynie w zakresie własnego użytku osobistego,
- f) korzystania ze Sklepu Internetowego w sposób zgodny z przepisami obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa, postanowieniami Regulaminu, a także z ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet.

#### IV. Usługi

1. Sprzedawca umożliwi za pośrednictwem Sklepu Internetowego korzystanie z bezpłatnych Usług, które są świadczone przez Sprzedawcę 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
2. Usługi, o których mowa powyżej to m.in.:
  - a) możliwość korzystania z formularza zamówienia (Koszyk),
  - b) możliwość korzystania z Konta w Sklepie Internetowym,
  - c) możliwość skorzystania z formularza kontaktowego,
  - d) możliwość skorzystania z Czat w celu kontaktu z obsługą,
  - e) możliwość skorzystania z formularza „Zapytaj o produkt” dostępnego na Karcie towaru w celu uzyskania informacji o Towarze,
  - f) możliwość skorzystania z formularzy „Zapytaj o ofertę” lub „Negocjuj cenę” dostępnych na Kartach towaru oraz stronach Sklepu, w celu negocjacji zapisów umowy ze Sprzedającym i złożenia Zamówienia, w sposób określony w punkcie V ust. 18 regulaminu.
3. Usługa prowadzenia Konta w Sklepie Internetowym dostępna jest po dokonaniu rejestracji.
4. Klient dokonuje rejestracji poprzez wypełnienie formularza udostępnionego przez Sprzedawcę w stronie Sklepu w zakładce „Twoje Konto - Rejestracja” i wymaga podania:
  - a) w przypadku Konsumentów oraz Przedsiębiorców na prawach konsumentów: adresu e-mail, hasła ustalonego indywidualnie przez Klienta
  - b) w przypadku Przedsiębiorców: adresu e-mail, hasła ustalonego indywidualnie przez Klienta, nazwy, NIP-u, danych adresowych.
5. W trakcie wypełniania formularza rejestracyjnego, Klient ma możliwość zapoznania się z Regulaminem, akceptując jego treść poprzez oznaczenie odpowiedniego pola w formularzu.
6. W trakcie Rejestracji Klient może dobrowolnie wyrazić zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w celach marketingowych poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola formularza rejestracyjnego.
7. Wyrażenie przez Klienta zgody na przetwarzanie jego danych osobowych w celach marketingowych warunkuje możliwości zawarcia ze Sprzedawcą umowy o świadczenie drogą elektroniczną usługi Prowadzenia Konta Klienta.
8. Po przesłaniu wypełnionego formularza rejestracyjnego Klient otrzymuje niezwłocznie, drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej podany w formularzu rejestracyjnym potwierdzenie Rejestracji przez Sprzedawcę. Z tą chwilą zawarta zostaje umowa o świadczenie drogą elektroniczną usługi Prowadzenie Konta Klienta, zaś Klient uzyskuje możliwość dostępu do Konta Klienta i dokonywania zmian podanych podczas Rejestracji danych.
9. Klient ma również możliwość dokonania rejestracji za pośrednictwem swojego konta użytkownika:
  - a) na portalu społecznościowym Facebook,
  - b) w usługach Google,Założenie Konta Klienta odbywa się poprzez przekierowanie ze Sklepu Internetowego na stronę wybranego dostawcy usług, gdzie Klient poproszony jest o podanie nazwy użytkownika lub zamiennie

numeru telefonu oraz hasła, przy pomocy którego loguje się do danego portalu/usługi. Po dokonaniu autoryzacji użytkownik zwrótnie jest przekierowany do Sklepu Internetowego, w którym zakładane jest Konto Klienta z odnośnikiem do konta użytkownika w portalu/usługi. Nazwa użytkownika do portalu/usługi oraz jego hasło nie są rejestrowane i przechowywane przez Sprzedawcę.

10. Umowa o świadczenie Usługi polegającej na prowadzeniu Konta w Sklepie Internetowym zawierana jest na czas nieoznaczony i ulega rozwiązaniu z chwilą przesłania przez Klienta żądania usunięcia Konta na adres mailowy Sprzedawcy albo korespondencyjnie na adres siedziby Sprzedawcy.
11. Poprzez dokonanie rejestracji Konta, Klient oświadcza, że dane podane przez niego w formularzu rejestracyjnym są prawdziwe i nie naruszają praw osób trzecich.
12. Użytkownik jest zobowiązany do wprowadzania w Sklepie danych zgodnych ze stanem faktycznym oraz informowania niezwłocznie o jakichkolwiek zmianach dotyczących danych przekazanych Sprzedawcy.
13. Użytkownik może posiadać jedno Konto przypisane do jednego adresu poczty elektronicznej. Użytkownikowi nie wolno korzystać z Kont innych Użytkowników oraz udostępniać innym osobom możliwości korzystania z Konta, w tym ujawniać hasła dostępu do Konta.
14. Konto umożliwia korzystanie z następujących funkcjonalności:
  - a) dokonywanie zakupów,
  - b) przeglądanie archiwalnych Zamówień,
  - c) modyfikacje danych Klienta,
  - d) modyfikacje adresu dostawy.
15. W przypadku naruszenia przez Użytkownika, postanowień niniejszego Regulaminu, przepisów prawa lub dobrych obyczajów, Sprzedawca może, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu, zawiesić wykonywanie Umowy o świadczenie Usługi prowadzenia Konta poprzez blokadę dostępu do Konta, a następnie wypowiedzieć Umowę, zachowując 14-dniowy termin wypowiedzenia Umowy. Sprzedawca powiadomi, o tym fakcie, Użytkownika drogą mailową.
16. Sprzedawca ma prawo do organizowania okazjonalnych konkursów i promocji, których warunki każdorazowo zostaną podane na stronach internetowych Sklepu. Promocje w Sklepie Internetowym nie podlegają łączeniu, o ile Regulamin danej promocji nie stanowi inaczej.

#### **V. Procedura zamówienia i zawarcia Umowy sprzedaży**

1. Informacje o Towarach podane na stronach Sklepu internetowego, w szczególności opisy Towarów oraz informacje o cenie i dostępności Towarów, nie stanowią oferty Sprzedawcy w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, lecz zaproszenie do zawarcia umowy, o którym mowa w art. 71 Kodeksu cywilnego.
2. Wszystkie Towary dostępne w Sklepie Internetowym są fabrycznie nowe i zostały legalnie wprowadzone na rynek polski.
3. Stronami Umowy sprzedaży Towarów zawartej za pośrednictwem Sklepu Internetowego są Sprzedawca oraz Klient.
4. Klient może składać zamówienia za pośrednictwem Strony Internetowej Sklepu przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.
5. Klient może składać Zamówienia:
  - a) za pośrednictwem strony Sklepu po przejściu całej procedury składania Zamówienia za pośrednictwem strony Sklepu,
  - b) w trybie Zamówienia Indywidualnego drogą mailową na adres mailowy: [sklepcermaq24pl@cermaq.com.pl](mailto:sklepcermaq24pl@cermaq.com.pl) lub za pośrednictwem formularzy „Zapytaj o ofertę” lub „Negocjuj cenę”.
6. Warunkiem złożenia Zamówienia jest posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej.
7. Procedura złożenia zamówienia za pośrednictwem strony Sklepu jest podzielona na następujące etapy:
  - a) KOSZYK
  - b) TWOJE DANE



- c) DOSTAWA
  - d) PŁATNOŚĆ
  - e) PODSUMOWANIE
  - f) POTWIERDZENIE
8. Klient dokonuje wyboru Towaru oraz jego ilości, „klikając” w przycisk „DODAJ DO KOSZYKA”.
9. Koszyk prezentuje aktualny stan (rodzaj Towaru oraz jego ilość) dodanych Towarów.
10. Po „kliknięciu” w przycisk „KOSZYK” Klient zobaczy aktualny stan dodanych Towarów z informacjami o ich cenach.
11. Po podaniu przez Klienta wszystkich niezbędnych danych oraz potwierdzeniu Regulaminu, wyświetlone zostanie podsumowanie złożonego Zamówienia. Podsumowanie złożonego Zamówienia będzie zawierać informacje dotyczące:
- a) przedmiotu zamówienia,
  - b) jednostkowej oraz łącznej ceny zamawianych towarów lub usług, w tym kosztów dostawy oraz dodatkowych kosztów (jeśli występują),
  - c) wybranej metody płatności,
  - d) wybranego sposobu dostawy.
12. W celu wysłania Zamówienia konieczne jest „kliknięcie” przycisku „ZAMAWIAM Z OBOWIĄZKIEM ZAPŁATY”. Wysłanie przez Klienta Zamówienia stanowi oświadczenie woli zawarcia ze Sprzedawcą Umowy sprzedaży.
13. Po złożeniu Zamówienia, Klient otrzymuje od Sprzedawcy na podany adres e-mail Potwierdzenie Otrzymania Zamówienia przez Sprzedawcę.
14. Potwierdzenie Otrzymania Zamówienia przez Sprzedawcę nie jest równoznaczne z przyjęciem oferty przez Sprzedawcę.
15. Klient otrzyma od Sprzedawcy niezwłocznie, nie później niż w terminie 2 dni roboczych od dnia złożenia Zamówienia, na podany adres e-mail Potwierdzenie Przyjęcia Zamówienia oraz fakturę VAT zaliczkową.
16. Umowę sprzedaży uznaje się za zawartą z momentem otrzymania przez Klienta Potwierdzenia Przyjęcia Zamówienia.
17. W przypadku niedostępności Towarów objętych Zamówieniem w magazynie Sklepu lub niemożliwości realizacji zamówienia Klienta z innych niezależnych od Sprzedawcy przyczyn w czasie przewidzianym w tym Zamówieniu i konieczności odmowy przyjęcia Zamówienia do realizacji Sklep zawiadomi o tym fakcie Klienta w terminie, o którym mowa w ust. 5 powyżej, i w przypadku dokonania przez Klienta zapłaty za zamówione Towary, zwróci mu wpłacone pieniądze niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni. Powiadomienie o niemożliwości realizacji Zamówienia zostanie wysłane na podany przez Klienta adres e-mail.
18. Procedura złożenia Zamówienia Indywidualnego:
- a) Klient może dokonać Zamówienia Indywidualnego, w ramach którego może negocjować Cenę Towarów i Koszty dostawy, jeżeli użyje w tym celu formularza z karty produktu „Zapytaj o ofertę” lub „Negocjuj cenę” lub złoży bezpośrednio zapytanie na adres e-mail: [sklepcermag24pl@cermag.com.pl](mailto:sklepcermag24pl@cermag.com.pl), w którym złoży Zamówienie Indywidualne ze wskazaniem konkretnych Towarów oraz ich ilości,
  - b) W odpowiedzi Sprzedawca przedstawi Klientowi indywidualną Ofertę, którą wyśle na adres e-mail Klienta wraz z linkiem do regulaminu Sklepu,
  - c) Klient akceptuje indywidualną Ofertę wysyłając odpowiedź na adres e-mail Sprzedawcy z oświadczeniem woli o zaakceptowaniu indywidualnej Oferty oraz treści regulamin Sklepu
  - d) Klient otrzyma od Sprzedawcy niezwłocznie, na podany adres e-mail Potwierdzenie Przyjęcia Zamówienia, szacunkowe dane czasu realizacji oraz dane do jego opłacenia.
19. Realizacja Zamówienia zostanie rozpoczęta niezwłocznie po zawarciu Umowy sprzedaży, zaś wysyłka dokonana zostanie niezwłocznie po skompletowaniu Zamówienia.

20. Wraz z wysyłką Zamówienia Sprzedawca dostarcza Klientowi na podany przez Klienta adres e-mail dowód zakupu m.in. w formie Faktury VAT rozliczeniowej.
21. Umowa sprzedaży zawierana jest w języku polskim.

#### **VI. Dostawa**

1. Dostawa Towarów jest ograniczona do terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz jest realizowana na adres wskazany przez Klienta w trakcie składania Zamówienia.
2. Klient może wybrać następujące formy dostawy zamówionych Towarów:
  - a) za pośrednictwem Kuriera;
  - b) odbiór własny w punkcie odbioru osobistego Sprzedawcy wskazanego na stronie Sklepu.
3. Sprzedawca na stronach internetowych Sklepu w opisie Towaru informuje Klienta o liczbie Dni roboczych potrzebnych do realizacji Zamówienia i jego dostawy, a także o wysokości opłat za dostawę Towaru.
4. Termin realizacji i dostawy Zamówienia wynosi 2-5 dni roboczych.
5. Początek biegu terminu dostawy Towaru do Klienta liczy się w przypadku sposobu płatności przelewem tradycyjnym, płatnością elektroniczną lub kartą płatniczą – od dnia uznania rachunku bankowego lub konta rozliczeniowego Sprzedawcy,
6. Jeżeli dla Towarów objętych Zamówieniem przewidziano różny okres realizacji, dla całego Zamówienia obowiązuje okres najdłuższy spośród przewidzianych.

#### **VII. Ceny i metody płatności**

1. Ceny Towarów podawane są w złotych polskich i zawierają wszystkie składniki, w tym podatek VAT, cła oraz inne opłaty.
2. W przypadku obniżenia Ceny Towaru, obok informacji o obniżonej Cenie Sprzedawca zamieszcza informacje o najniższej cenie Towaru jaka obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki.
3. Sprzedawca udostępnia Klientowi następujące sposoby płatności:
  - a) przelew tradycyjny na konto Sprzedawcy,
  - b) płatności elektroniczne i płatności kartą płatniczą za pośrednictwem Operatora płatności.
4. Wybierając sposób płatności w formie przelewu tradycyjnego lub płatności elektronicznej i płatności kartą płatniczą za pośrednictwem operatora płatności Zamówienie należy opłacić nie później niż w terminie 5 dni od dnia złożenia zamówienia. Jeśli płatność nie zostanie uregulowana w tym terminie, Zamówienie zostanie anulowane, o czym Klient zostanie poinformowany na podany przez Klienta adres e-mail. Uregulowanie płatności oznacza zaksięgowanie środków na rachunku bankowym Sprzedawcy.

#### **VIII. Uprawnienie do odstąpienia od Umowy dla Konsumenta oraz Przedsiębiorcy na prawach konsumenta**

1. Klient, który zawiera umowę jako Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny poprzez złożenie stosownego oświadczenia w terminie 14 dni. Bieg terminu na odstąpienie od Umowy rozpoczyna się od dnia, w którym nastąpiło dostarczenie Towaru lub w przypadku Umowy o świadczenie Usług od dnia jej zawarcia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem na adres poczty elektronicznej albo adres siedziby Sprzedawcy.
2. Konsument może sformułować oświadczenie samodzielnie bądź skorzystać ze wzoru oświadczenia udostępnianego przez Sprzedawcę na stronie Sklepu: [Druk odstąpienia od umowy zawartej na odległość](#).
3. Sprzedawca z chwilą otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy przez Konsumenta prześle na adres e-mail Konsumenta potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.

4. Prawo odstąpienia od Umowy przez Konsumenta jest wyłączone w przypadkach wskazanych są w art. 38 Ustawy o [Prawach Konsumenta](#), a w szczególności:
  - a) umowy, w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia umowy;
  - b) umowy, w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu zindywidualizowanych potrzeb;
  - c) umowy, w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana 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;
  - d) umowy, w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
  - e) umowy 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;
5. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość, Umowa jest uważana za niezawartą. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w celu stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonalności Towaru.
6. Konsument powinien zwrócić Towar niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia wysłania do Sprzedawcy oświadczenia o odstąpieniu,
7. Sprzedawca niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy zwróci Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia Towaru. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba, że Konsument wyrazi zgodę na inny sposób zwrotu, przy czym sposób ten nie będzie się wiązał dla Konsumenta z żadnym kosztem. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
8. Konsument dokonuje zwrotu Towaru wysyłając go na adres siedziby Sprzedawcy.
9. Jeżeli Konsument wybrał sposób dostarczenia Towaru inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi lub poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
10. Konsument ponosi tylko bezpośredni koszt zwrotu Towaru, chyba że Sprzedawca zgodził się ponieść ten koszt.
11. 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 przedsiębiorca nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od umowy zgodnie z wymaganiami art. 12 ust. 1 pkt 9 Ustawy o prawach konsumenta.
12. Postanowienia niniejszego rozdziału „VIII. Uprawnienie do odstąpienia od Umowy” stosuje się również do Przedsiębiorców na prawach konsumenta.

#### IX. Zgodność Towaru z Umową

1. Sprzedawca zobowiązuje się dostarczyć Towar zgodny z Umową.
2. Sprzedawca odpowiada wobec Klienta, który zawiera umowę jako Konsument na zasadach określonych w Ustawie o prawach konsumenta [Prawie Konsumenckim](#), a w szczególności w rozdziale 5a Ustawy o prawach konsumenta.
3. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z Umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności Towaru do



użycia, określony przez sprzedającego, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy. Jeżeli brak zgodności Towaru z Umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia Towaru, domniemywa się, że istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką Towaru lub charakterem braku zgodności Towaru z Umową.

4. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Towaru z Umową w zakresie określonym w art. 43b ust.2 lub ust. 3 Ustawy o prawach konsumenta, jeżeli Konsument został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha Towaru odbiega od wymogów zgodności z Umową określonych tam oraz najpóźniej w chwili zawarcia Umowy, wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak tej cechy.
5. W przypadku stwierdzenia niezgodności Towaru z Umową, Konsument może żądać jego naprawy lub wymiany.
6. Zgłoszenie reklamacyjne, należy kierować na adres poczty elektronicznej Sprzedawcy: [sklepcermaq24pl@cermaq.com.pl](mailto:sklepcermaq24pl@cermaq.com.pl) albo korespondencyjnie na adres siedziby Sprzedawcy.
7. Konsument może sformułować zgłoszenie reklamacyjne samodzielnie i przesłać na adres Sklepu [sklepcermaq24pl@cermaq.com.pl](mailto:sklepcermaq24pl@cermaq.com.pl). Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać dane składającego reklamację (imię, nazwisko osoby zgłaszającej reklamację, dane kontaktowe, dane do korespondencji), nr dokumentu zakupu, wskazanie na czym polega niezgodność Towaru z umową oraz treść żądania. W miarę możliwości, jeżeli Konsument dołączy dokumentację fotograficzną, może ona ułatwić i przyspieszyć rozpatrzenie reklamacji.
8. Celem rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego, Konsument powinien przesłać lub dostarczyć reklamowany Towar, jeżeli jest to możliwe dołączając do niego dowód zakupu. Towar należy dostarczyć lub przesłać na adres siedziby Sprzedawcy. Jeżeli Towar stanowi rzecz, której dostarczenie, ze względu na sposób jej zamontowania, byłoby nadmiernie utrudnione, Konsument zobowiązany jest udostępnić Towar Sprzedawcy, w celu dokonania oględzin, w miejscu, w którym Towar się znajduje.
9. W przypadku braków w zgłoszeniu reklamacyjnym Sprzedawca wezwie Konsumenta do jego uzupełnienia w niezbędnym zakresie niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, od daty otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego.
10. Sprzedawca zobowiązuje się do rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego w terminie do 14 dni. O wyniku postępowania reklamacyjnego Konsument zostanie poinformowany w drodze wiadomości elektronicznej na adres e-mail, podany w treści zgłoszenia reklamacyjnego lub pisemnie na podany przez Konsumenta adres.
11. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Konsument żąda naprawy, lub Sprzedawca może dokonać naprawy, gdy Konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności Towaru z Umową w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy.
12. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową.
13. W przypadku stwierdzenia niezgodności Towaru z Umową Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu Ceny albo odstąpieniu od Umowy gdy:
  - a) Sprzedawca odmówił doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową,
  - b) Sprzedawca nie doprowadził Towaru do zgodności z Umową tj. zgodnie z art. 43d ust. 4-6 Prawa konsumenckiego,
  - c) Brak zgodności Towaru z Umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Towar do zgodności z Umową,
  - d) Brak zgodności Towaru z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie Ceny albo odstąpienie od Umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony w postaci naprawy lub wymiany,

- e) Z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Towaru do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.
14. Obniżona Cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z Umowy, w jakiej wartość Towaru niezgodnego z Umową pozostaje do wartości Towaru zgodnego z Umową.
  15. Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności Towaru z Umową jest nieistotny.
  16. Jeżeli brak zgodności Towaru z Umową dotyczy jedynie niektórych Towarów dostarczonych na podstawie Umowy Konsument może odstąpić od Umowy jedynie w odniesieniu do tych Towarów, a także w odniesieniu do innych Towarów nabytych przez Konsumenta wraz z Towarami niezgodnymi z Umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby konsument zgodził się zatrzymać wyłącznie Towary zgodne z Umową.
  17. Postanowienia niniejszego rozdziału „IX. Zgodność Towaru z Umową” stosuje się również do Przedsiębiorców na prawach konsumenta.

#### X. Rękojmia dla Przedsiębiorców

1. Niniejszy rozdział Regulaminu stosuje się wyłącznie w stosunkach z Klientami, którzy zawierają Umowę jako Przedsiębiorcy.
2. Sprzedawca zapewnia Dostawę Towaru pozbawionego wad. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Przedsiębiorcy, jeżeli Towar ma wadę.
3. Za wady Towaru Sprzedawca ponosi odpowiedzialność wobec Przedsiębiorcy na zasadach określonych w art. 556 Kodeksu cywilnego i kolejnych (rękojmia).

#### XI. Specyfikacja Towarów

1. Płytki będące przedmiotem sprzedaży w Sklepie Internetowym są płytkami ceramicznymi w ujęciu normy PN-EN 14411. Ze względów produkcyjnych w poszczególnych partiach towaru mogą występować różnice w odcieniach, kalibracji (rzeczywisty wymiar) oraz krzywizn powierzchni płytek (odchylenia do płaskości powierzchni), które w odniesieniu do płytek ceramicznych sklasyfikowanych jako gatunek I nie stanowią niezgodności towaru z umową ani wady, jeżeli spełniają wymagania normy PN – EN 14411 lub wymagania przewidziane w nowelizacji normy.
2. Przed ułożeniem płytek należy dokonać sprawdzenia i porównania płytek ze wszystkich kartonów pod względem odcienia, kalibracji (rzeczywisty wymiar), krzywizn powierzchni (odchylenie do płaskości powierzchni) oraz jakości. Różnice w odcieniach, kalibracji (rzeczywisty rozmiar płytek), krzywizn powierzchni (odchylenia do płaskości powierzchni) płytek mogą być zgłoszone przed montażem płytek i wówczas podlegają wymianie na towar jednolity.
3. Obróbkę i montaż płytek należy wykonywać metodą właściwą dla warunków, w których będą montowane, zgodnie ze sztuką budowlaną, zaleceniami Instytutu Techniki Budowlanej i producentów, w tym producentów chemii używanej do montażu oraz obowiązującymi w Polsce normami. Zaleca się obróbkę i montaż płytek przez profesjonalistów posiadających doświadczenie w tym zakresie.

#### XII. Gwarancja

1. Niektóre Towary sprzedawane przez Sprzedawcę mogą być objęte gwarancją udzieloną przez producenta Towaru.
2. W wypadku Towarów objętych gwarancją, informacja dotycząca istnienia i treści gwarancji prezentowana jest w karcie gwarancyjnej lub oświadczeniu gwarancyjnym na stronie internetowej producenta.
3. Sprzedawca informuje, że gwarancja udzielona przez producenta na sprzedany Towar jest uprawnieniem dodatkowym i nie wyłącza, nie ogranicza, ani nie zawiesza uprawnień Klienta z tytułu

odpowiedzialności Sprzedawcy z tytułu przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej lub niezgodności towaru z umową.

### **XIII. Reklamacje w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną**

1. Klient może zgłaszać Sprzedawcy reklamacje w związku z funkcjonowaniem Sklepu i korzystaniem z Usług. Reklamacje można zgłaszać pisemnie na adres poczty elektronicznej albo korespondencyjnie na adres siedziby Sprzedawcy
2. W reklamacji Klient powinien podać swoje imię i nazwisko, adres do korespondencji, rodzaj i opis zaistniałego problemu
3. Sprzedawca zobowiązuje się do rozpatrzenia każdej reklamacji w terminie do 14 dni, a gdyby to nie było możliwe, do poinformowania w tym okresie Klienta, kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona. W przypadku braków w reklamacji Sprzedawca wezwie Klienta do jej uzupełnienia w niezbędnym zakresie w terminie 7 dni, od daty otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego.

### **XIV. Pozasądowe sposoby rozstrzygnięcia reklamacji i dochodzenia roszczeń**

1. Klient posiada m.in. następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
  - a) jest uprawniony do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy sprzedaży;
  - b) jest uprawniony do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Klientem a Sprzedawcą;
  - c) może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Klientem a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona Konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są pod przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem email [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl);
  - d) złożyć swoją skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### **XV. Dane osobowe**

1. Administratorem Danych Osobowych Klientów Sklepu jest Sprzedawca: Cermag sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Strzegomskiej 38-40, 53-611 Wrocław.
2. Sprzedawca powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować pisząc na adres poczty elektronicznej: [iodo@cermag.com.pl](mailto:iodo@cermag.com.pl) albo korespondencyjnie na adres siedziby Sprzedawcy.
3. Dane osobowe Klientów są przetwarzane w celu:
  - a) realizacji zamówienia i zawarcia Umowy sprzedaży – podstawą przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit.
  - b) RODO – konieczność realizacji umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą lub podjęcie działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy,
  - b) Rejestracji Konta – podstawą przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. b) RODO – konieczność realizacji umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą lub podjęcie działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy,
  - c) Obsługi zapytań kierowanych za pomocą formularza kontaktowego, czatu – podstawą przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. f) RODO – prawnie uzasadniony interes Administratora,

4. Odbiorcami danych osobowych Klientów będą podmioty uczestniczące w realizacji zamówienia (np. Kurierzy/Dostawcy).
5. Dane osobowe przechowujemy:
  - a) W przypadku Klientów, przez okres 2 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym doszło do zawarcia umowy,
  - b) W przypadku Użytkowników Kont, przez okres 2 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym doszło do ostatniego zalogowania się do Konta,
6. Klient ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania i ograniczenia przetwarzania, a także prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli Sprzedawca nie przestrzega praw Klienta.
7. Informacje na temat przetwarzania przez Sprzedawcę danych osobowych są dostępne w [Polityce prywatności](#).

#### **XVI. Postanowienia końcowe**

1. Żadne z postanowień niniejszego regulaminu nie ma na celu naruszenia praw Konsumenta oraz Przedsiębiorcy na prawach konsumenta. Postanowienia umów mniej korzystne dla Konsumenta oraz Przedsiębiorcy na prawach konsumenta niż postanowienia Ustawy o prawach konsumenta są nieważne, a w ich miejsce stosuje się przepisy Ustawy o prawach konsumenta. Dlatego też postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw Konsumentów oraz Przedsiębiorców na prawach konsumenta przysługujących im na mocy bezwzględnie wiążących przepisów prawa, a wszelkie ewentualne wątpliwości należy tłumaczyć na korzyść Konsumenta oraz Przedsiębiorcy na prawach konsumenta. W przypadku ewentualnej niezamierzonej niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy i Sprzedawca je stosuje.
2. Wszelkie prawa do Sklepu Internetowego, w tym majątkowe prawa autorskie, prawa własności intelektualnej do jego nazwy, domeny internetowej, strony internetowej Sklepu Internetowego, a także do formularzy, logotypów należą do Sprzedawcy, a korzystanie z nich może następować wyłącznie w sposób określony i zgodny z Regulaminem.
3. Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Sprzedawcą a Klientem, który zawiera umowę jako Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta zostaje poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami właściwych przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.
4. Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Sprzedawcą a Klientem, który nie jest Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedawcy.
5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego, przepisy Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, przepisy Ustawy o prawach Konsumenta oraz inne właściwe przepisy prawa polskiego.
6. O wszelkich zmianach niniejszego Regulaminu Klient zostanie poinformowany poprzez informacje na stronie Sklepu Internetowego zawierającej termin ich wejścia w życie. Termin wejścia w życie zmian nie będzie krótszy niż 14 dni od dnia ich ogłoszenia. W razie, gdy Klient posiadający Konto, nie akceptuje nowej treści Regulaminu obowiązany jest zawiadomić o tym fakcie Sprzedawcę w ciągu 14 dni od daty poinformowania o zmianie Regulaminu. Zawiadomienie Sprzedawcy o braku akceptacji nowej treści Regulaminu skutkuje rozwiązaniem Umowy i usunięciem Konta.
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 28.02.2025 r.