REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO PUFFIQ.COM

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE I DEFINICJE

Sklep internetowy dostępny pod adresem internetowym https://puffiq.com/ prowadzony jest przez: PUFFIQ z siedzibą w Bielsku-Białej przy ul. Piekarskiej 50, e-mail: contact@puffiq.com

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania ze Sklepu Internetowego, warunki i sposób składania oraz realizacji zamówień, prawa i obowiązki Stron, a także zasady odstąpienia od umowy oraz składania reklamacji.

Wszystkie produkty oferowane w Sklepie są fabrycznie nowe, wykonane ręcznie (handmade) i wolne od wad fizycznych oraz prawnych, chyba że oferta stanowi inaczej.

DEFINICJE

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- **Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.
- **Klient / Kupujący** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której przepisy prawa przyznają zdolność prawną, która korzysta ze Sklepu Internetowego, składa Zamówienie lub korzysta z innych Usług.
- **Konsument** – Klient będący osobą fizyczną, dokonujący ze Sprzedawcą zakupu niezwiązanego bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.
- **Przedsiębiorca na prawach Konsumenta (PNPK)** – osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, zawierająca Umowę sprzedaży bezpośrednio związaną z jej działalnością, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego.
- **Klient B2B / Przedsiębiorca** – Klient dokonujący zakupu w celach bezpośrednio związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową (np. architekci, projektanci wnętrz, inwestorzy instytucjonalni).
- **Konto** – przydzielona danemu Klientowi część Sklepu Internetowego chroniona loginem i hasłem, za pomocą której Klient może zarządzać swoimi danymi oraz zamówieniami.

- **Produkt / Towar / Mebel / Pufa** – rzecz ruchoma oferowana w Sklepie Internetowym, w tym meble wykonywane na indywidualne zamówienie Klienta.
- **Produkt Personalizowany / Na zamówienie** – Towar wyprodukowany według indywidualnej specyfikacji Klienta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb (np. wybór konkretnej tkaniny, wymiaru lub wykończenia).
- **Regulamin** – niniejszy dokument określający zasady korzystania ze Sklepu Internetowego, składania zamówień oraz świadczenia usług drogą elektroniczną.
- **Sklep Internetowy / Sklep** – serwis internetowy prowadzony przez Sprzedawcę pod adresem https://puffiq.com/
- **Sprzedawca** – PUFFIQ z siedzibą w Bielsku-Białej przy ul. Piekarskiej 50, e-mail: contact@puffiq.com.
- **Umowa sprzedaży** – umowa sprzedaży Towarów zawarta na odległość pomiędzy Sprzedawcą a Klientem za pośrednictwem Sklepu Internetowego lub drogi mailowej.
- **Usługi** – usługi świadczone przez Sprzedawcę na rzecz Klientów drogą elektroniczną (np. prowadzenie Konta, usługa formularza zamówień, newsletter).
- **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy sprzedaży, określające w szczególności rodzaj i liczbę zamawianego Towaru.

§ 2. ZASADY KORZYSTANIA ZE SKLEPU INTERNETOWEGO

1. Korzystanie ze Sklepu Internetowego wymaga spełnienia minimalnych wymogów technicznych:
    - posiadanie urządzenia z dostępem do Internetu,
    - zainstalowanie aktualnej wersji przeglądarki internetowej, ○ posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej (e-mail). 2. Klient zobowiązany jest do:
    - podawania w formularzach i na Koncie wyłącznie danych prawdziwych, aktualnych i prawidłowych,
    - korzystania ze Sklepu w sposób niezakłócający jego funkcjonowania,
    - niepodejmowania działań polegających na rozsyłaniu niezamówionej informacji handlowej (spam) lub dostarczaniu treści o charakterze bezprawnym.
3. Sprzedawca świadczy drogą elektroniczną nieodpłatne Usługi polegające na:
    - umożliwieniu przeglądania zawartości Sklepu,
    - prowadzeniu i utrzymaniu Konta w Sklepie (jeśli Klient dokona rejestracji),

○ udostępnieniu formularza zamówienia.

4. Klient może założyć Konto w Sklepie poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego. Posiadanie Konta nie jest obowiązkowe do złożenia Zamówienia – zakupu można dokonać również bez rejestracji (jako gość).
5. Umowa o świadczenie usługi prowadzenia Konta zawierana jest na czas nieokreślony. Klient może w dowolnym momencie, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, usunąć Konto, wysyłając zgłoszenie na adres e-mail: contact@puffiq.com.
6. W przypadku naruszenia przez Klienta postanowień niniejszego Regulaminu, Sprzedawca po uprzednim bezskutecznym wezwaniu do zaprzestania lub usunięcia naruszeń, z wyznaczeniem stosownego terminu, może rozwiązać umowę o świadczenie Usług z zachowaniem 14-dniowego terminu wypowiedzenia.
7. Sprzedawca stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapobiegające pozyskiwaniu i modyfikacji danych osobowych przesyłanych przez sieć Internet przez osoby nieuprawnione.

§ 3. SKŁADANIE ZAMÓWIEŃ I ZAWARCIE UMOWY

1. Wszystkie Produkty oferowane w Sklepie są fabrycznie nowe, wykonane ręcznie (handmade), wolne od wad fizycznych oraz prawnych i zostały legalnie wprowadzone do obrotu, chyba że opis danego Produktu jednoznacznie stanowi inaczej.
2. Informacje o Produktach podane na stronie Sklepu (w tym opisy, parametry techniczne oraz ceny) nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, lecz zaproszenie do zawarcia umowy.
3. Zamówienia można składać:
   ○ za pośrednictwem strony internetowej https://puffiq.com/ (24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu), ○ drogą mailową na adres: contact@puffiq.com.
4. Klient może dokonać zakupu jako gość (bez rejestracji Konta) lub poprzez zarejestrowane Konto użytkownika.
5. Warunkiem koniecznym do złożenia i realizacji Zamówienia jest: ○ prawidłowe wypełnienie formularza zamówienia i podanie danych niezbędnych do wysyłki oraz wystawienia dokumentu sprzedaży, ○ akceptacja niniejszego Regulaminu oraz Polityki Prywatności. 6. Procedura złożenia Zamówienia w Sklepie obejmuje wybór Produktu, dodanie go do koszyka, wybór sposobu dostawy oraz metody płatności, a następnie zatwierdzenie Zamówienia przyciskiem zobowiązującym do zapłaty.
7. Po złożeniu Zamówienia Klient otrzymuje automatyczną wiadomość e-mail stanowiącą potwierdzenie wpłynięcia Zamówienia do systemu Sklepu. 8. Umowa sprzedaży zostaje zawarta z momentem otrzymania przez Klienta drugiej wiadomości e-mail od Sprzedawcy, zawierającej jednoznaczne

oświadczenie o przyjęciu Zamówienia do realizacji.

§ 4. REALIZACJA ZAMÓWIEŃ I CZAS OCZEKIWANIA

1. Ze względu na ręczny charakter produkcji (handmade) oraz indywidualne właściwości użytych materiałów (np. struktura tkanin, układ wzoru), poszczególne Produkty mogą nieznacznie różnić się od siebie oraz od zdjęć prezentowanych w Sklepie. Drobne różnice wynikające z procesu ręcznego wykonania nie stanowią wady Produktu.
2. Dopuszczalna tolerancja wymiarów mebli wykonywanych ręcznie wynosi +/- 2 cm w stosunku do wymiarów nominalnych podanych w opisie Produktu.
3. Czas realizacji Zamówienia (czas potrzebny na wyprodukowanie lub przygotowanie mebla do wysyłki) podawany jest każdorazowo w opisie danego Produktu. W przypadku zamówień indywidualnych lub modyfikowanych na życzenie Klienta, termin realizacji ustalany jest indywidualnie.
4. Bieg terminu realizacji Zamówienia rozpoczyna się z chwilą zaksięgowania pełnej wpłaty za Produkt na rachunku bankowym Sprzedawcy (lub po otrzymaniu potwierdzenia od operatora płatności).
5. Jeżeli na jedno Zamówienie składa się kilka Produktów o różnym czasie realizacji, wiążącym dla całego Zamówienia jest termin najdłuższy, chyba że Strony ustalą inaczej.
6. Łączny czas dostarczenia Produktu do Klienta składa się z czasu realizacji Zamówienia (produkcji) oraz czasu transportu i dostawy przez przewoźnika.

§ 5. CENY I FORMY PŁATNOŚCI

1. Ceny Produktów uwidocznione na stronie Sklepu podawane są w złotych polskich (PLN) i są cenami brutto (zawierają podatek VAT).
2. Ceny Produktów nie zawierają kosztów dostawy. Koszty dostawy zależą od gabarytów Produktu, wybranego sposobu dostawy oraz kraju przeznaczenia, i są podawane Klientowi w trakcie składania Zamówienia.
3. W przypadku obniżki ceny Produktu, obok nowej ceny Sprzedawca podaje informację o najniższej cenie tego Produktu z okresu 30 dni przed wprowadzeniem obniżki.
4. Klient może wybrać następujące formy płatności:
    - płatność elektroniczna / BLIK za pośrednictwem operatora płatności online,
    - przelew tradycyjny na rachunek bankowy Sprzedawcy,
    - gotówka (przy odbiorze osobistym po wcześniejszym uzgodnieniu ze Sprzedawcą).
5. W przypadku wysyłek zagranicznych, ceny mogą być przeliczane według

aktualnego kursu operatora płatności/banku.

6. W przypadku płatności przelewem tradycyjnym, Klient zobowiązany jest do dokonania wpłaty w terminie 3 Dni Roboczych od dnia zawarcia Umowy sprzedaży. Brak wpłaty w tym terminie skutkuje anulowaniem Zamówienia.
7. Do każdego Zamówienia Sprzedawca wystawia dokument sprzedaży (fakturę lub paragon), przesyłany drogą elektroniczną lub dołączany do przesyłki.

§ 6. DOSTAWA I ODBIÓR

1. Meble wysyłane są na terenie Polski oraz wybranych krajów za granicą. 2. Koszt dostawy zależy od gabarytów i wagi Produktu, wybranego sposobu transportu oraz kraju przeznaczenia. Koszt dostawy jest wskazywany w trakcie składania Zamówienia w koszyku lub ustalany indywidualnie ze Sprzedawcą przed zawarciem Umowy sprzedaży (w przypadku zamówień indywidualnych lub nietypowych wysyłek zagranicznych).
3. Dostawa realizowana jest za pośrednictwem firm kurierskich lub wyspecjalizowanych przewoźników meblowych na adres podany przez Klienta w Zamówieniu.
4. Zaleca się, aby Klient podczas odbioru przesyłki sprawdził stan opakowania oraz samego Produktu w obecności kuriera/dostawcy.
5. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki lub Produktu w trakcie transportu, zaleca się sporządzenie z kurierem protokołu szkody oraz wykonanie dokumentacji fotograficznej, co znacząco ułatwi i przyspieszy proces reklamacyjny. Sporządzenie protokołu szkody nie stanowi warunku koniecznego do złożenia reklamacji przez Konsumenta, jednak ma kluczowe znaczenie przy dochodzeniu roszczeń od firmy transportowej.
6. W przypadku braku możliwości doręczenia przesyłki z przyczyn leżących po stronie Klienta (np. podanie błędnego adresu, nieuzasadniona odmowa przyjęcia), Sprzedawca zastrzega sobie prawo do obciążenia Klienta kosztami ponownej wysyłki lub zwrotu towaru do pracowni (z zastrzeżeniem praw przysługujących Konsumentom).

§ 7. PRAWO DO ODSTĄPIENIA OD UMOWY (ZWROTY)

1. Klient będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta (PNPK), który zawarł Umowę sprzedaży na odległość, ma prawo odstąpić od niej bez podania przyczyny w terminie 14 dni.
2. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od dnia, w którym Klient lub wskazana przez niego osoba trzecia (inna niż przewoźnik) objęła Produkt w posiadanie.
3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Klient musi poinformować Sprzedawcę o swojej decyzji w drodze jednoznacznego oświadczenia,

wysyłając wiadomość e-mail na adres: contact@puffiq.com lub pisemnie na adres siedziby Sprzedawcy. Klient może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego załącznik do niniejszego Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.

4. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
5. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy Sprzedawca zwraca Klientowi wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia Produktu do Klienta (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Klienta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostawy oferowany przez Sprzedawcę), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu.
6. Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Klienta w pierwotnej transakcji, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie, które nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania Produktu z powrotem lub do czasu dostarczenia dowodu jego odesłania.
7. Klient zobowiązany jest odesłać lub przekazać Produkt na adres Sprzedawcy niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformował Sprzedawcę o odstąpieniu od umowy.
8. Klient ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Produktu. Ze względu na gabaryty i wagę mebli, koszty ich odesłania mogą być wyższe niż w przypadku standardowych przesyłek pocztowych/kurierskich.
9. Klient odpowiada za zmniejszenie wartości Produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.
10. **Produkty na zamówienie (Personalizowane):** Zgodnie z art. 38 pkt 3 Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi oraz PNPK w odniesieniu do umów, w których przedmiotem świadczenia jest Produkt nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb (np. meble wykonywane na indywidualne zamówienie, modyfikowane wymiarowo, wykończone tkaniną wybraną z próbników na życzenie Klienta lub realizowane w opcji COM).
11. Prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny nie przysługuje Klientom dokonującym zakupu jako tradycyjny Przedsiębiorca (B2B).

§ 8. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych Klientów zbieranych za pośrednictwem Sklepu Internetowego jest Sprzedawca (PUFFIQ). 2. Dane osobowe Klientów przetwarzane są w celu realizacji Umowy sprzedaży, obsługi zamówień, prowadzenia Konta użytkownika oraz, za odrębną zgodą, w celach marketingowych, zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO). 3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do złożenia i realizacji Zamówienia.
4. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych, praw przysługujących Klientom w związku z przetwarzaniem ich danych oraz zasady stosowania plików cookies znajdują się w osobnym dokumencie: https://puffiq.com/legal/polityka_prywatnosci.pdf

§ 9. REKLAMACJE I GWARANCJA

1. **Reklamacje Konsumentów oraz PNPK:**
    - Sprzedawca odpowiada za brak zgodności Produktu z umową (dawna rękojmia) na zasadach określonych w Ustawie o prawach konsumenta.
    - Reklamacje należy zgłaszać drogą mailową na adres: contact@puffiq.com.
    - Sprzedawca ustosunkuje się do zgłoszonej reklamacji w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania.
2. **Warunki B2B i Gwarancja PUFFIQ:**
    - W stosunku do Klientów Biznesowych (B2B, m.in. architektów, projektantów wnętrz oraz inwestorów instytucjonalnych) odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi zostaje wyłączona na podstawie art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego.
    - Do zamówień realizowanych na rzecz Klientów B2B zastosowanie mają szczegółowe postanowienia dotyczące Gwarancji PUFFIQ, procedur transportowych, wyłączeń (w tym dla materiałów powierzonych COM) oraz terminów rozpatrywania zgłoszeń.
    - Pełna treść oraz zasady realizacji reklamacji i gwarancji dla sektorów B2B/B2C dostępne są w osobnym dokumencie: https://puffiq.com/legal/reklamacja_gwarancja.pdf.

§ 10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowy zawierane za pośrednictwem Sklepu Internetowego podlegają prawu polskiemu i sporządzane są w języku polskim (lub w języku angielskim w przypadku zamówień zagranicznych, przy czym w razie rozbieżności interpretacyjnych wiążąca jest wersja polskojęzyczna).

2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, Ustawy o prawach konsumenta oraz Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Klient będący Konsumentem posiada możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Konsument może m.in.:
    - zwrócić się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu,
    - zwrócić się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego,
    - skorzystać z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów,
    - skorzystać z europejskiej platformy internetowej ODR (Online Dispute Resolution) dostępnej pod adresem: http://ec.europa.eu/consumers/odr.
4. Ewentualne spory powstałe pomiędzy Sprzedawcą a Klientem niebędącym Konsumentem (B2B) podlegają rozstrzygnięciu przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Sprzedawcy.
5. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu z ważnych przyczyn (np. zmiany przepisów prawa, zmiany metod płatności lub dostawy). Do umów zawartych przed zmianą Regulaminu stosuje się wersję Regulaminu obowiązującą w dacie złożenia Zamówienia.
6. Ewentualna nieważność lub bezskuteczność poszczególnych postanowień niniejszego Regulaminu nie wpływa na ważność i skuteczność pozostałych jego postanowień.
7. Aktualna treść Regulaminu jest zawsze dostępna na stronie internetowej Sklepu pod adresem https://puffiq.com w formie umożliwiającej jego pobranie, utrwalenie i wydruk.