

Regulamin sklepu

Wersja 3. Dokument roboczy, który nie zastępuje regulaminu zweryfikowanego przez prawnika.

Wersja robocza regulaminu, przygotowana do pokazu sklepu. Dokument nie jest jeszcze wiążący i przed rozpoczęciem sprzedaży wymaga weryfikacji przez prawnika. Miejsca oznaczone jako do potwierdzenia trzeba uzupełnić prawdziwymi danymi.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania ze sklepu internetowego dostępnego pod adresem sklep.skleppodlogi.pl (dalej: Sklep), składania Zamówień, zawierania i wykonywania Umów, płatności, dostawy, odstąpienia od Umowy oraz składania reklamacji. Jest też regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Sklep prowadzi TH POLSKA Sp. z o.o. z siedzibą w [do potwierdzenia: miejscowość i adres siedziby], wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez [do potwierdzenia: sąd rejestrowy] pod numerem KRS [do potwierdzenia: numer KRS], NIP [do potwierdzenia: NIP], REGON [do potwierdzenia: REGON], kapitał zakładowy [do potwierdzenia: kwota kapitału zakładowego].
3. Kontakt ze Sprzedawcą:
 - e-mail: [do potwierdzenia: adres e-mail Sklepu],
 - telefon: [do potwierdzenia: numer telefonu i godziny, w których można dzwonić],
 - adres do korespondencji: [do potwierdzenia: adres do korespondencji, jeśli jest inny niż adres siedziby].
4. Sprzedawca prowadzi salon stacjonarny w Lubinie pod adresem [do potwierdzenia: adres i godziny otwarcia salonu w Lubinie].
5. Regulamin jest dostępny bezpłatnie na stronie Sklepu. Klient może go w każdej chwili wyświetlić, zapisać na swoim urządzeniu i wydrukować.
6. Regulamin nie wyłącza ani nie ogranicza praw Konsumenta i Przedsiębiorcy na prawach konsumenta, które wynikają z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. Jeśli postanowienie Regulaminu jest z nimi sprzeczne, stosuje się te przepisy.

§ 2. Słownik pojęć

Pojęcia użyte w Regulaminie oznaczają:

1. **Konsument:** osoba fizyczna, która zawiera ze Sprzedawcą umowę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
2. **Przedsiębiorca na prawach konsumenta:** osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, która zawiera ze Sprzedawcą umowę bezpośrednio związaną z tą działalnością, jeśli z treści umowy wynika, że nie ma ona dla niej charakteru zawodowego. O charakterze zawodowym świadczy w szczególności przedmiot działalności wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Postanowienia Regulaminu dotyczące Konsumenta stosuje się do niej w zakresie przewidzianym w przepisach prawa.

3. **Sprzedawca:** TH POLSKA Sp. z o.o., której dane podano w § 1.
4. **Klient:** osoba, która składa Zamówienie w Sklepie, czyli Konsument, Przedsiębiorca na prawach konsumenta albo inny przedsiębiorca. Klientem może być pełnoletnia osoba fizyczna z pełną zdolnością do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność prawną.
5. **Towar:** rzecz ruchoma oferowana w Sklepie, w szczególności podłogi (panele, deski, jodełka), listwy, drzwi, schody oraz materiały do montażu, takie jak podkłady, kleje i chemia.
6. **Usługa montażu:** odpłatna usługa montażu podłóg albo listew, którą Klient zamawia w koszyku jako osobną pozycję Zamówienia.
7. **Zamówienie:** oświadczenie woli Klienta złożone w Sklepie za pomocą formularza zamówienia, którego celem jest zawarcie Umowy.
8. **Umowa:** zawarta na odległość umowa sprzedaży Towarów, a gdy Klient zamówi Usługę montażu, także umowa o świadczenie tej usługi.
9. **Dzień roboczy:** dzień od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

§ 3. Korzystanie ze Sklepu

1. Sprzedawca bezpłatnie udostępnia w Sklepie usługi elektroniczne: przeglądanie oferty, kalkulator ilości, koszyk i formularz zamówienia. Umowa o korzystanie z tych usług trwa od chwili rozpoczęcia korzystania z nich do chwili opuszczenia Sklepu albo złożenia Zamówienia. Klient może w każdej chwili przestać z nich korzystać.
2. Do korzystania ze Sklepu potrzebne są: urządzenie z dostępem do internetu, aktualna przeglądarka internetowa z włączoną obsługą JavaScript i plików cookies oraz aktywny adres e-mail.
3. Zamówienie składa się bez zakładania konta. Klient może też założyć Konto na zasadach opisanych w § 3a.
4. Klient nie może dostarczać do Sklepu treści o charakterze bezprawnym.
5. Uwagi i reklamacje dotyczące działania Sklepu można zgłaszać na adres e-mail Sprzedawcy podany w § 1. Sprzedawca odpowiada w ciągu 14 dni od otrzymania zgłoszenia.

§ 3a. Konto klienta

1. Sprzedawca bezpłatnie prowadzi w Sklepie konto (dalej: Konto) dla osoby, która je założy. W tym paragrafie osobę tę nazywa się Klientem. Prowadzenie Konta jest usługą świadczoną drogą elektroniczną. Założenie Konta jest dobrowolne i nie jest warunkiem złożenia Zamówienia.
2. Na Koncie Klient może:
 - przeglądać swoje Zamówienia ze statusem, historią, terminami dostawy i montażu oraz dokumentami: Regulaminem w wersji zaakceptowanej w Zamówieniu i wzorem formularza odstąpienia od umowy,
 - opłacić Zamówienie, które czeka na płatność, złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Umowy albo reklamację,
 - dodać do koszyka Towary z wcześniejszego Zamówienia przyciskiem „Zamów ponownie”; cenę i dostępność Towarów Sklep wylicza wtedy na nowo,

- zapisać imię, nazwisko, numer telefonu, dane do faktury na firmę i najwyżej 10 adresów dostawy,
 - korzystać w formularzu zamówienia z danych i adresów zapisanych na Koncie oraz zapisać na Koncie nowy adres dostawy,
 - zapisać listę ulubionych produktów, dostępną po zalogowaniu na każdym urządzeniu.
3. Zamówienie złożone po zalogowaniu Sprzedawca przypisuje do Konta. Na Koncie widać też Zamówienia złożone bez logowania na adres e-mail Konta, bez względu na datę ich złożenia: pojawiają się po potwierdzeniu tego adresu, przy logowaniu albo przy wejściu na Konto. Zamówienie złożone po zalogowaniu w ciągu 7 dni od zmiany adresu e-mail Konta Sprzedawca zapisuje tak jak Zamówienie złożone bez logowania: pojawi się ono na Koncie po upływie tego terminu albo po skorzystaniu z linku „To nie ja”, i tylko wtedy, gdy adres e-mail podany w Zamówieniu zgadza się wtedy z adresem Konta.
4. Aby założyć Konto, Klient wypełnia formularz rejestracji: podaje imię, nazwisko, adres e-mail i hasło, które ma co najmniej 10 znaków, oraz akceptuje Regulamin, zaznaczając pole przy odnośniku do jego aktualnej wersji. Pod formularzem Sklep informuje, w jakim celu przetwarza dane, i odsyła do [Polityki prywatności](#); ta informacja nie wymaga zgody. Sklep zapisuje, którą wersję Regulaminu Klient zaakceptował i kiedy, oraz wersję Polityki prywatności obowiązującą w tej chwili. Jeśli Regulamin zmieni się w trakcie wypełniania formularza, Klient akceptuje nową wersję.
5. Po wysłaniu formularza Sklep wysyła na podany adres e-mail link do potwierdzenia adresu, ważny 48 godzin. Konto zaczyna działać, gdy Klient otworzy link i wpisze hasło ustawione przy rejestracji. Umowa o prowadzenie Konta zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia adresu e-mail, na czas nieoznaczony [do potwierdzenia z prawnikiem: chwila zawarcia umowy o prowadzenie Konta].
6. Jeśli Klient nie potwierdzi adresu, nowy link otrzyma, logując się adresem e-mail i hasłem podanymi przy rejestracji. Konto z niepotwierdzonym adresem Sprzedawca usuwa automatycznie, gdy od założenia Konta i od wysłania ostatniego linku potwierdzającego minie 7 dni. Jeśli Klient ustawi hasło do takiego Konta linkiem ze strony „Nie pamiętam hasła”, adres zostaje potwierdzony, a przed dalszym korzystaniem z Konta Klient podaje swoje dane i akceptuje Regulamin.
7. Klient loguje się adresem e-mail i hasłem. Logowanie jest ważne 30 dni od zalogowania i nie wydłuża się podczas korzystania z Konta. Konto może być zalogowane jednocześnie w najwyżej 10 przeglądarkach, a kolejne logowanie kończy najdawniej rozpoczętą sesję logowania.
8. W zakładce „Bezpieczeństwo” na Koncie Klient może wylogować Konto na wszystkich urządzeniach naraz i zmienić hasło po podaniu obecnego hasła. Zmiana hasła kończy sesję logowania na pozostałych urządzeniach, a Sklep wysyła o niej powiadomienie na adres e-mail Konta. Klient, który nie pamięta hasła, ustawia nowe hasło linkiem, który Sklep wysyła na adres e-mail Konta ze strony „Nie pamiętam hasła”. Link jest ważny 2 godziny, a ustawienie nowego hasła kończy wszystkie wcześniejsze sesje logowania.
9. W zakładce „Bezpieczeństwo” Klient może też zmienić adres e-mail Konta po podaniu obecnego hasła. Sklep wysyła na nowy adres link ważny 24 godziny, który trzeba otworzyć po zalogowaniu na to Konto. Do potwierdzenia zmiany Klient loguje się dotychczasowym adresem, a potwierdzenie kończy sesję logowania na pozostałych urządzeniach.
10. Po zmianie adresu Sklep wysyła na poprzedni adres wiadomość z linkiem „To nie ja”, ważnym 7 dni. Jeśli adres zmieniła osoba nieuprawniona, właściciel poprzedniego adresu otwiera link i wpisuje ten

adres. Sklep przywraca wtedy poprzedni adres, wylogowuje Konto na wszystkich urządzeniach, usuwa dotychczasowe hasło i wysyła na przywrócony adres link do ustawienia nowego hasła. Przez 7 dni od zmiany adresu nie można ponownie zmienić adresu e-mail Konta ani usunąć Konta, a Zamówienia złożone bez logowania na nowy adres pojawią się na Koncie najwcześniej po upływie tego czasu.

11. Sprzedawca może zablokować Konto [do potwierdzenia: przyczyny, z których Sprzedawca może zablokować Konto]. Blokada od razu kończy wszystkie sesje logowania Konta. Do odblokowania nie da się zalogować na Konto ani skorzystać z linków wysłanych wcześniej do Konta. Blokada dotyczy wyłącznie Konta: Klient może nadal składać Zamówienia bez logowania. Po odblokowaniu Klient loguje się dotychczasowym hasłem. Jeśli adres e-mail zablokowanego Konta zmieniła osoba nieuprawniona, Sprzedawca może przywrócić poprzedni adres; odblokowuje wtedy Konto i wysyła na przywrócony adres link do ustawienia nowego hasła.
12. Sprzedawca może wymagać, aby Klient ustawił nowe hasło [do potwierdzenia: przyczyny, z których Sprzedawca może wymagać ustawienia nowego hasła]. Usuwa wtedy dotychczasowe hasło, kończy wszystkie sesje logowania Konta, odblokowuje Konto, jeśli było zablokowane, i wysyła na adres e-mail Konta link do ustawienia nowego hasła, ważny 2 godziny. Po wygaśnięciu linku Klient zamawia nowy na stronie „Nie pamiętam hasła”.
13. Klient może w każdej chwili usunąć Konto: sam, w zakładce „Bezpieczeństwo”, po podaniu hasła i wpisaniu słowa „USUŃ”, albo prosząc o to Sprzedawcę wiadomością wysłaną z adresu e-mail Konta lub potwierdzoną z tego adresu. Usunięcia Konta nie da się cofnąć. Potwierdzenie usunięcia Sklep wysyła na dotychczasowy adres e-mail Konta.
14. Sprzedawca nie usunie Konta, dopóki trwa sprawa, która wymaga kontaktu z Klientem, w szczególności gdy:
 - Zamówienie czeka na płatność albo na realizację, jest w realizacji albo płatność za nie jest w toku,
 - zwrot płatności jest w toku albo Sprzedawca ma do zwrotu wpłatę za Zamówienie,
 - oświadczenie o odstąpieniu od Umowy czeka na decyzję Sprzedawcy albo Sprzedawca rozlicza zwrot płatności po odstąpieniu, najdłużej przez 60 dni od decyzji,
 - reklamacja czeka na odpowiedź albo Sprzedawca realizuje uznaną reklamację, najdłużej przez 30 dni od odpowiedzi,
 - od zmiany adresu e-mail Konta nie minęło 7 dni.

Sklep podaje wtedy powód, a jeśli sprawa kończy się w znanym terminie, także dzień, od którego usunięcie Konta będzie możliwe.

15. Po usunięciu Konta Sprzedawca od razu usuwa hasło, dane zapisane na Koncie (imię, nazwisko, numer telefonu i dane do faktury), adresy dostawy, listę ulubionych produktów i sesje logowania, a z danych kontaktowych Zamówień i zgłoszeń usuwa adres e-mail i numer telefonu. Do końca okresu przechowywania wymaganego przepisami, opisanego w [Polityce prywatności](#), zostają dane sprzedaży: numery, daty i pozycje Zamówień, kwoty, imię i nazwisko, adres dostawy i dane do faktury z Zamówień, płatności i zwroty, treść reklamacji oraz treść złożonych oświadczeń o odstąpieniu od Umowy razem z imieniem, nazwiskiem i adresem e-mail podanymi w oświadczeniu, bo ta treść jest dowodem złożenia oświadczenia. Wiadomości wysłane przez formularze na stronie Sklepu Sprzedawca usuwa na prośbę Klienta.

16. Do korzystania z Konta potrzebne jest to, co wymienia § 3 ust. 2, w tym przeglądarka, która przyjmuje niezbędne pliki cookies Sklepu: bez nich logowanie nie działa. Pliki cookies Konta opisuje Polityka prywatności.
17. Reklamacje dotyczące Konta Klient zgłasza, a Sprzedawca rozpatruje tak samo jak uwagi i reklamacje dotyczące działania Sklepu, zgodnie z § 3 ust. 5.
18. O zmianie Regulaminu Sprzedawca informuje Klientów, którzy mają Konto [do potwierdzenia z prawnikiem: sposób i termin informowania posiadaczy Kont o zmianie Regulaminu]. Klient, który nie akceptuje zmiany, może usunąć Konto na zasadach z ust. 13 i 14.

§ 4. Towary, ceny i promocje

1. Informacje o Towarach zamieszczone w Sklepie nie są ofertą w rozumieniu Kodeksu cywilnego, tylko zaproszeniem do zawarcia Umowy.
2. Ceny w Sklepie są cenami brutto w złotych polskich (PLN) i zawierają podatek VAT. Nie obejmują kosztu dostawy ani ceny Usługi montażu. Łączną kwotę do zapłaty, razem z kosztem dostawy i Usługą montażu, Klient widzi przed złożeniem Zamówienia.
3. Sprzedawca sprzedaje podłogi wyłącznie w pełnych paczkach, a listwy wyłącznie w pełnych sztukach. Cena może być podana za metr kwadratowy (m²) albo za metr bieżący (mb). Sklep przelicza potrzebną ilość na pełne paczki albo pełne sztuki, a cena do zapłaty wynika z łącznej powierzchni albo długości Towaru w tych paczkach lub sztukach.
4. Kalkulator w Sklepie podpowiada ilość Towaru na podstawie danych wpisanych przez Klienta i dolicza zapas na docinki, którego wysokość podaje przy wyniku [do potwierdzenia: domyślnie 10% dla desek i 15% dla jodełki]. Wynik kalkulatora jest wyłącznie podpowiedzią. O zamawianej ilości decyduje Klient, dlatego przed złożeniem Zamówienia warto sprawdzić wymiary pomieszczeń.
5. Podłogi z drewna są wyrobem naturalnym, więc poszczególne elementy mogą różnić się usłojeniem i odcieniem w granicach opisu produktu. Wygląd Towaru na zdjęciach zależy też od ustawień ekranu.
6. Przy każdej informacji o obniżce ceny Sprzedawca podaje najniższą cenę Towaru z okresu 30 dni przed wprowadzeniem obniżki. Jeśli Towar jest w sprzedaży krócej niż 30 dni, Sprzedawca podaje najniższą cenę z okresu od rozpoczęcia sprzedaży do dnia wprowadzenia obniżki.
7. Warunki promocji, w tym czas jej trwania, Sprzedawca podaje w opisie promocji.
8. Przy każdym Towarze Sprzedawca podaje termin realizacji. Zasady jego liczenia opisuje § 8.

§ 5. Zamówienie i zawarcie Umowy

1. Zamówienie można złożyć przez całą dobę, bez zakładania konta.
2. Aby złożyć Zamówienie, Klient:
 - dodaje Towary do koszyka, a jeśli chce, także Usługę montażu,
 - podaje w formularzu dane potrzebne do realizacji Zamówienia,
 - wybiera sposób dostawy albo odbiór osobisty,
 - akceptuje Regulamin i potwierdza, że zapoznał się z [Polityką prywatności](#),
 - klika przycisk „Zamawiam i płacę”, a następnie opłaca Zamówienie przez PayU.

3. Przed kliknięciem przycisku „Zamawiam i płacę” Klient widzi podsumowanie Zamówienia: Towary i ich ilość w paczkach albo sztukach, Usługę montażu, ceny, koszt dostawy i łączną kwotę do zapłaty. Do tej chwili Klient może zmienić swoje dane i zawartość koszyka.
4. Kliknięcie przycisku „Zamawiam i płacę” oznacza złożenie Zamówienia z obowiązkiem zapłaty.
5. Niezwłocznie po złożeniu Zamówienia Sprzedawca wysyła na adres e-mail Klienta potwierdzenie jego otrzymania.
6. Umowa zostaje zawarta z chwilą, gdy Klient otrzyma e-mail z potwierdzeniem przyjęcia Zamówienia do realizacji. Sprzedawca wysyła to potwierdzenie po otrzymaniu płatności.
7. Jeśli Sprzedawca nie może przyjąć opłaconego Zamówienia do realizacji, informuje o tym Klienta i niezwłocznie zwraca całą otrzymaną płatność.
8. Potwierdzenie zawarcia Umowy, razem z treścią Regulaminu i wzorem formularza odstąpienia od umowy, Sprzedawca przesyła Klientowi e-mailem, najpóźniej w chwili dostarczenia Towaru albo przed rozpoczęciem Usługi montażu.

§ 6. Usługa montażu

1. Usługę montażu podłóg i listew Klient może zamówić w koszyku jako osobną pozycję Zamówienia. Cena Usługi montażu jest widoczna w koszyku przed złożeniem Zamówienia.
2. Usługa montażu jest płatna z góry, razem z całym Zamówieniem.
3. Obszar, na którym Sprzedawca wykonuje Usługę montażu, oraz warunki jej wykonania, w tym wymagania dotyczące przygotowania podłoża i pomieszczenia: [do potwierdzenia: obszar i warunki montażu].
4. Termin i szczegóły Usługi montażu Sprzedawca ustala z Klientem po złożeniu Zamówienia.
5. Sprzedawca może powierzyć wykonanie Usługi montażu podwykonawcy i odpowiada za jego działania jak za własne [do potwierdzenia: czy montaż wykonuje Sprzedawca, czy podwykonawca].
6. Jeśli Konsument chce, aby montaż został wykonany przed upływem 14 dni na odstąpienie od Umowy, musi o to wyraźnie poprosić. Skutki takiej prośby opisuje § 10.

§ 7. Płatności

1. Zamówienie opłaca się wyłącznie z góry, przez serwis płatności PayU. Dostępne metody płatności: [do potwierdzenia: metody płatności dostępne w umowie z PayU].
2. Klient ma 24 godziny od złożenia Zamówienia na dokonanie płatności. Jeśli płatność nie wpłynie w tym terminie, Zamówienie wygasa, a Umowa nie zostaje zawarta [do potwierdzenia: termin płatności i skutek jego upływu].
3. Płatność uważa się za otrzymaną, gdy PayU potwierdzi jej zrealizowanie.
4. Sprzedawca wystawia dowód zakupu: [do potwierdzenia: paragon albo faktura i sposób podania danych do faktury na firmę].
5. Zwrotu płatności Sprzedawca dokonuje tą samą metodą, której użył Klient, chyba że Klient zgodzi się na inną metodę, niewiązącą się dla niego z żadnymi kosztami.

§ 8. Dostawa i odbiór

1. Sprzedawca dostarcza Towary na obszarze: [do potwierdzenia: obszar dostawy].
2. Klient może wybrać jeden z poniższych sposobów:
 - **kurier paletowy**: koszt dostawy Klient widzi w koszyku przed złożeniem Zamówienia. Dostawa jest bezpłatna, gdy wartość Towarów w Zamówieniu osiągnie próg podany na stronie Sklepu,
 - **transport własny Sprzedawcy**: [do potwierdzenia: obszar, koszt i zasady transportu własnego],
 - **odbiór osobisty w salonie Sprzedawcy w Lubinie**: [do potwierdzenia: koszt, termin i zasady odbioru osobistego].
3. Termin realizacji jest podany przy każdym Towarze i liczy się w Dniach roboczych od dnia otrzymania płatności. Jeśli Zamówienie obejmuje Towary o różnych terminach realizacji, obowiązuje najdłuższy z nich [do potwierdzenia: czy termin realizacji obejmuje czas dostawy].
4. Jeśli przy Towarze nie podano terminu realizacji, Sprzedawca wydaje Towar niezwłocznie, nie później niż w ciągu 30 dni od zawarcia Umowy.
5. Zakres dostawy paletowej: [do potwierdzenia: zakres dostawy paletowej, np. rozładunek pod budynkiem, wniesienie].
6. Przy odbiorze przesyłki warto sprawdzić jej stan w obecności kuriera, a jeśli opakowanie jest uszkodzone, spisać z kurierem protokół szkody. Brak protokołu nie pozbawia Konsumenta ani Przedsiębiorcy na prawach konsumenta uprawnień z tytułu niezgodności Towaru z Umową.

§ 9. Prawo odstąpienia od Umowy

1. Konsument i Przedsiębiorca na prawach konsumenta mogą odstąpić od Umowy w ciągu 14 dni bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów innych niż opisane w tym paragrafie. Prawo to nie przysługuje innym przedsiębiorcom.
2. Termin na odstąpienie od Umowy liczy się:
 - dla Towarów: od dnia, w którym Konsument albo wskazana przez niego osoba inna niż przewoźnik objęła Towar w posiadanie. Jeśli Towary z jednego Zamówienia są dostarczane osobno albo w częściach, termin liczy się od objęcia w posiadanie ostatniego Towaru albo ostatniej części,
 - dla Usługi montażu: od dnia zawarcia Umowy.
3. Do zachowania terminu wystarczy wysłać oświadczenie o odstąpieniu przed jego upływem.
4. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy można złożyć:
 - za pomocą funkcji odstąpienia od umowy dostępnej w Sklepie, którą Sprzedawca udostępnia od 19 czerwca 2026 r. zgodnie z dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/2673: [do potwierdzenia: link do funkcji odstąpienia],
 - e-mailem na adres Sprzedawcy podany w § 1,
 - pisemnie na adres do korespondencji podany w § 1.
5. Dopóki funkcja odstąpienia nie jest dostępna w Sklepie, oświadczenie składa się e-mailem albo pisemnie.
6. Konsument może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy, który stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu, ale nie jest to obowiązkowe.

7. Sprzedawca niezwłocznie przesyła Konsumentowi e-mailem potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu.
8. W razie odstąpienia Umowę uważa się za niezawartą.
9. Sprzedawca zwraca Konsumentowi wszystkie otrzymane płatności, w tym koszt dostawy, niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu. Sprzedawca nie zwraca dodatkowych kosztów, jeśli Konsument wybrał sposób dostawy inny niż najtańszy zwykły sposób dostawy oferowany przez Sprzedawcę.
10. Zwrot płatności następuje tą samą metodą, której użył Konsument, chyba że Konsument zgodzi się na inną metodę, niewiążącą się dla niego z żadnymi kosztami.
11. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania Towaru z powrotem albo dostarczenia przez Konsumenta dowodu jego odesłania, zależnie od tego, co nastąpi wcześniej. Nie dotyczy to sytuacji, w której Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze Towar.
12. Konsument odsyła Towar albo przekazuje go osobie upoważnionej przez Sprzedawcę niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia odstąpienia od Umowy, na adres: [do potwierdzenia: adres do zwrotów]. Do zachowania terminu wystarczy odesłać Towar przed jego upływem.
13. Bezpośrednie koszty zwrotu Towaru ponosi Konsument. Towarów dostarczonych przesyłką paletową nie da się ze względu na ich wagę i rozmiar odesłać zwykłą pocztą, a koszt ich zwrotu może być wysoki. Szacunkowy koszt zwrotu przesyłki paletowej: [do potwierdzenia: szacunkowy koszt zwrotu przesyłki paletowej].
14. Konsument odpowiada za zmniejszenie wartości Towaru wynikające z korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania. Takim korzystaniem może być w szczególności docięcie, przyklejenie albo ułożenie elementów podłogi.

§ 10. Wyjątki od prawa odstąpienia i montaż przed upływem terminu

1. Zgodnie z art. 38 ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje w szczególności, gdy:
 - przedmiotem Umowy jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Konsumenta albo służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb, na przykład Towar docięty na wymiar albo schody lub drzwi wykonane na zamówienie,
 - Sprzedawca wykonał w pełni Usługę montażu za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który przed rozpoczęciem montażu został poinformowany, że po jego wykonaniu utraci prawo odstąpienia od Umowy, i przyjął to do wiadomości.
2. Przy Towarach, dla których prawo odstąpienia nie przysługuje, Sprzedawca informuje o tym w opisie Towaru albo przed złożeniem Zamówienia.
3. Jeśli Konsument chce, aby Usługa montażu rozpoczęła się przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy, składa wyraźne żądanie w tej sprawie. Sprzedawca potwierdza to żądanie Konsumentowi e-mailem.
4. Jeśli Konsument, który złożył takie żądanie, odstąpi od Umowy po rozpoczęciu montażu, ale przed jego pełnym wykonaniem, płaci za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia. Kwotę tę oblicza się proporcjonalnie do zakresu wykonanego montażu, na podstawie ceny Usługi montażu. Sprzedawca zwraca Konsumentowi różnicę między zapłaconą ceną a tą kwotą.

5. Postanowienia tego paragrafu stosuje się także do Przedsiębiorcy na prawach konsumenta.

§ 11. Reklamacje

1. Wobec Konsumenta i Przedsiębiorcy na prawach konsumenta Sprzedawca odpowiada za zgodność Towaru z Umową na zasadach ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Odpowiada za brak zgodności, który istniał w chwili dostarczenia Towaru i ujawnił się w ciągu 2 lat od tej chwili.
2. Jeśli Towar jest niezgodny z Umową, Konsument może żądać jego naprawy albo wymiany. W przypadkach wskazanych w ustawie może też złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od Umowy. Od Umowy nie można odstąpić, jeśli brak zgodności jest nieistotny.
3. Koszty naprawy albo wymiany ponosi Sprzedawca. Konsument udostępnia Towar Sprzedawcy, a Sprzedawca odbiera go na swój koszt. Jeśli Towar został zamontowany, zanim ujawnił się brak zgodności, Sprzedawca demontuje go i ponownie montuje po naprawie albo wymianie albo zleca wykonanie tych czynności na swój koszt.
4. Nieprawidłowy montaż wykonany w ramach Usługi montażu przez Sprzedawcę albo na jego odpowiedzialność uważa się za brak zgodności Towaru z Umową w zakresie przewidzianym w ustawie o prawach konsumenta.
5. Reklamację można złożyć e-mailem albo pisemnie na adresy podane w § 1. Aby ułatwić jej rozpatrzenie, warto podać numer Zamówienia, opis niezgodności, datę jej zauważenia, swoje żądanie i dane kontaktowe, a także dołączyć zdjęcia. Brak tych informacji nie jest powodem odrzucenia reklamacji.
6. Sprzedawca odpowiada na reklamację w ciągu 14 dni od dnia jej otrzymania. Jeśli nie odpowie w tym terminie, uważa się, że uznał reklamację.
7. **Zalecenie przed montażem podłóg.** Sprzedawca zaleca, aby przed montażem obejrzeć Towar: sprawdzić, czy elementy nie mają widocznych uszkodzeń, czy odcień i wymiary odpowiadają zamówieniu oraz czy paczki pochodzą z tej samej partii produkcyjnej. Montaż elementów z widoczną wadą może utrudnić ustalenie przyczyny i zakresu niezgodności oraz zwiększyć szkodę. To zalecenie nie ogranicza ustawowych uprawnień Konsumenta ani Przedsiębiorcy na prawach konsumenta.
8. Wobec Klientów będących przedsiębiorcami, innych niż Przedsiębiorca na prawach konsumenta, odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady na podstawie Kodeksu cywilnego jest wyłączona [do potwierdzenia z prawnikiem: czy i w jakim zakresie wyłączyć rękojmię wobec przedsiębiorców].

§ 12. Gwarancja producenta

1. Towar może być objęty gwarancją producenta, jeśli producent jej udziela. Zakres gwarancji, czas jej trwania i sposób zgłaszania roszczeń określa oświadczenie gwarancyjne producenta, dołączone do Towaru albo udostępnione w jego opisie.
2. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza odpowiedzialności Sprzedawcy za zgodność Towaru z Umową. Klient sam wybiera, czy korzysta z gwarancji, czy z uprawnień wobec Sprzedawcy.
3. Warunki gwarancji producenta mogą wymagać montażu zgodnie z jego instrukcją. Warto zapoznać się z nimi przed montażem.

§ 13. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

1. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Może w szczególności:
 - zwrócić się o bezpłatną pomoc do miejskiego albo powiatowego rzecznika konsumentów,
 - zwrócić się do Inspekcji Handlowej z wnioskiem o mediację albo o rozpatrzenie sporu przez polubowny sąd konsumencki.
2. Informacje o pozasądowych sposobach rozwiązywania sporów konsumenckich i o podmiotach, które je prowadzą, udostępnia Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów na stronie uokik.gov.pl.
3. Skorzystanie z tych sposobów jest dobrowolne i nie wyłącza prawa do dochodzenia roszczeń przed sądem.
4. Stanowisko Sprzedawcy w sprawie udziału w pozasądowym rozwiązywaniu sporów: [do potwierdzenia: czy Sprzedawca zgadza się na pozasądowe rozwiązywanie sporów].

§ 14. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest Sprzedawca.
2. Dane podane w Zamówieniu Sprzedawca przetwarza w celu zawarcia i wykonania Umowy. Podanie danych jest dobrowolne, ale bez nich nie można złożyć Zamówienia.
3. Zasady przetwarzania danych osobowych i prawa Klientów opisuje [Polityka prywatności](#).

§ 15. Postanowienia końcowe

1. Do Umów zawieranych w Sklepie stosuje się prawo polskie, w szczególności Kodeks cywilny i ustawę z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Wybór prawa polskiego nie pozbawia Konsumenta ochrony, którą zapewniają mu bezwzględnie obowiązujące przepisy państwa jego zwykłego pobytu.
2. Spory z Klientami będącymi przedsiębiorcami, innymi niż Przedsiębiorca na prawach konsumenta, rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby Sprzedawcy.
3. Sprzedawca może zmienić Regulamin z ważnej przyczyny, na przykład z powodu zmiany przepisów prawa, sposobów płatności albo dostawy. Nową wersję Regulaminu Sprzedawca publikuje w Sklepie razem z datą jej wejścia w życie.
4. Zmiana Regulaminu nie dotyczy Zamówień złożonych przed dniem jej wejścia w życie. Do takich Zamówień stosuje się Regulamin w brzmieniu obowiązującym w dniu złożenia Zamówienia.
5. Załącznikiem do Regulaminu jest wzór formularza odstąpienia od umowy (Załącznik nr 1).
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem [do potwierdzenia: data wejścia w życie].

Wersja robocza nr 2 z 16 września 2026 r.

Załącznik nr 1. Wzór formularza odstąpienia od umowy

Treść na podstawie wzoru formularza z ustawy o prawach konsumenta [do potwierdzenia: załącznik].

Formularz należy wypełnić i odesłać tylko wtedy, gdy Konsument chce odstąpić od Umowy.

- Adresat: TH POLSKA Sp. z o.o., adres do korespondencji i adres e-mail podane w § 1 Regulaminu.

- Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym(*) odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(*) / umowy o świadczenie następującej usługi(*):
- Numer Zamówienia:
- Data zawarcia umowy(*) / odbioru(*):
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów):
- Adres konsumenta(-ów):
- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej):
- Data:

(*) Niepotrzebne skreślić.