

Regulamin sprzedaży na odległość w sklepach Flügger i na stronie Flugger.pl

Niniejszy regulamin określa zasady zamawiania i sprzedaży na odległość towarów oferowanych w sklepach stacjonarnych Flügger farby, a także na stronie internetowej Flugger.pl wyłącznie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej oraz korzystania ze strony internetowej Flugger.pl prowadzonej przez Sprzedawcę, Flügger Poland sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku (80-298), przy ul. ul. Rakietowa 20A, wpisaną do KRS przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy pod nr KRS: 0000122895, NIP: 585-020-55-30, REGON 190564838, tel. +48 58 340 28 19, e-mail: e-sklep@flugger.com

§1

DEFINICJE

Użyte w niniejszym regulaminie terminy oznaczają:

1. **REGULAMIN** – niniejszy regulamin.
2. **SPRZEDAWCA** – Flügger Poland sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku (80-298), przy ul. Rakietowa 20A, wpisaną do KRS przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy pod nr KRS: 0000122895, NIP: 585-020-55-30, REGON 190564838.
3. **KLIENT** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, ale posiadająca zdolność prawną **dokonującą ze Sprzedawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.**
4. **KONSUMENT** - Klient będący osobą fizyczną, zawierający ze Sprzedawcą umowę za pośrednictwem sklepu internetowego Flugger.pl w zakresie niezwiązanym bezpośrednio ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową (zgodnie z art. 221 ustawy z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, Dz.U.1964.16.93). Od 1 stycznia 2021 przez Konsumenta rozumie się także Klienta będącego osobą fizyczną zawierającą ze Sprzedawcą za pośrednictwem sklepu internetowego Flugger.pl umowę bezpośrednio związaną z działalnością gospodarczą tego Klienta, w sytuacji, gdy taka umowa nie posiada dla tego Klienta charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez tego Klienta działalności gospodarczej.
5. **TOWAR** – prezentowane przez Sprzedawcę w sklepie stacjonarnym Flügger farby lub sklepie internetowym Flugger.pl produkty, na które Klient może złożyć Zamówienie.
6. **ZAMÓWIENIE** – oświadczenie woli Klienta o zawarciu Umowy, złożone poprzez prawidłowe wypełnienie formularza internetowego na stronie internetowej Flugger.pl lub mailowo na adres mailowy sklepu stacjonarnego Flügger farby.
7. **SKLEP** – sklepy stacjonarne Flügger farby i/lub sklep internetowy dostępny na stronie Flugger.pl
8. **DNI ROBOCZE** – dni tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
9. **UMOWA** – umowa sprzedaży w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r. nr 16 poz. 93 z późn. zm.), zawierana przez Sprzedawcę z Klientem z wykorzystywaniem środków porozumiewania się na odległość, w tym za pomocą wiadomości e-mail i formularzy dostępnych na stronie internetowej Flugger.pl.
10. **NAJNIŻSZA CENA** – najniższa Cena Towaru, która obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki Ceny Towaru lub która obowiązywała w okresie od dnia rozpoczęcia oferowania tego Towaru do sprzedaży do dnia wprowadzenia obniżki (gdy dany Towar jest oferowany do sprzedaży w okresie krótszym niż 30 dni). Najniższą cenę podaje się w każdym przypadku informowania o obniżeniu Ceny Towaru, obok informacji o obniżonej Cenie Towaru, stosownie do art. 4 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług (Dz. U. z 2019 r. poz. 178);

§2

DZIAŁ OBSŁUGI KLIENTA

1. Dział Obsługi Klienta (DOK) udziela Klientom informacji w zakresie dostępności oferowanych w Sklepie Towarów i usług, działalności Sklepu, Regulaminów oraz aktualnych Promocji, a także zgłaszanych reklamacji dotyczących Towarów i usług oferowanych przez Sprzedawcę, w dni

robocze w godzinach od 8:30 do 15:30 pod numerem telefonu +48 58 340 28 19 oraz pod adresem e-mail: e-sklep@flugger.com

2. Opłata dla Klienta (w tym Konsumenta) za połączenie telefoniczne z DOK pod wskazanym numerem jest równa opłacie za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług telekomunikacyjnych, z którego korzysta Klient (w tym Konsument).

§3

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Do dokonywania zakupów w Sklepie dostępnym na stronie internetowej Flugger.pl lub za pośrednictwem poczty e-mail, niezbędne jest posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej (e-mail).
2. Niedozwolone są jakiegokolwiek działania mogące wpłynąć negatywnie na poprawne funkcjonowanie Sklepu, w tym dostarczania i przekazywania treści o charakterze bezprawnym.
3. Towary są wolne od wad prawnych, zostały legalnie wprowadzone na rynek polski, a także posiadają wszelkie wymagane przez polskie prawo atesty. Towary są fabrycznie nowe i wolne od wad fizycznych. Wyjątkiem od reguły w zdaniu poprzedzającym mogą być Towary wyprzedażowe z wyraźnie wskazanym odstępstwem od wyżej wskazanych cech, opisane jako „Outlet”.
4. Ceny wszystkich Towarów podawane są w złotych polskich. Towary są dostępne w sprzedaży do wyczerpania ich zapasu.
5. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w cenach i informacjach o Towarach, umieszczania nowych informacji, wycofania poszczególnych Towarów prezentowanych w ofercie Sklepu oraz do przeprowadzania i odwoływania wszelkiego rodzaju akcji promocyjnych i wyprzedaży. Uprawnienie, o którym mowa w poprzednim zdaniu, nie ma wpływu na Zamówienia złożone przed datą wejścia w życie zmiany ceny, warunków akcji promocyjnych lub wyprzedaży.
6. Promocje w Sklepie nie łączą się z innymi promocjami (w tym kodami, kuponami i kartami rabatowymi, wyprzedażą ani przecenami) chyba że regulamin danej promocji stanowi inaczej.
7. W przypadku sprzedaży promocyjnej oraz wyprzedaży Towarów, realizacja Zamówień następować będzie według kolejności wpływania Zamówień na te Towary, aż do wyczerpania zapasów Towarów objętych promocją lub wyprzedażą.

§4

REALIZACJA ZAMÓWIENIA

1. Klient może złożyć Zamówienie na odległość online, na stronie internetowej Flugger.pl
2. Klient, składając Zamówienie, zobowiązany jest do podania prawidłowych danych umożliwiających dostarczenie Towaru, a w szczególności imienia, nazwiska, adresu zamieszkania, adresu e-mail, numeru telefonu oraz w przypadku wysyłki Towaru dokładnego adresu dostawy.
3. W celu skutecznego złożenia Zamówienia Klient zobowiązany jest dokonać:
 - a. akceptacji Regulaminu Sklepu oraz [Polityki prywatności i cookie](#);
 - b. wyboru zamawianych Towarów;
 - c. wyboru sposobu dostawy
 - d. wyboru sposobu płatności;
4. Złożenie przez Klienta skutecznego Zamówienia wiąże się z obowiązkiem zapłaty.
5. Umowa uważana jest za zawartą w momencie, kiedy Klient zaakceptuje ofertę przygotowaną przez Sprzedawcę na podstawie Zamówienia Klienta.
6. Klient niezwłocznie po zawarciu Umowy, jednak nie później niż następnego dnia roboczego, otrzyma w formie wiadomości e-mail potwierdzenie, zawierające informacje o rodzaju, ilości oraz cenie zamówionych Towarów, sposobie i terminie płatności wraz z niniejszym Regulaminem oraz formularzem o odstąpieniu od umowy. Dokument ten stanowi potwierdzenie zawarcia umowy sprzedaży. Klient akceptując Regulamin wyraża zgodę na otrzymanie takiego potwierdzenia utrwalonego w inny sposób niż na papierze, a mianowicie w postaci wiadomości e-mail potwierdzającej złożenie Zamówienia, Klient może ją cofnąć.
7. Sprzedawca zastrzega sobie, że realizacja Zamówienia następuje po wpłacie całości ceny sprzedaży za Towary. Przejście własności Towarów na Klienta nastąpi dopiero po uiszczeniu całości ceny sprzedaży za Towary (zastrzeżenie przejścia prawa własności). W przypadku

stwierdzenia przez Sprzedawcę braku wpłaty na rachunek bankowy Sprzedawcy w terminie 2 dni roboczych od dnia złożenia Zamówienia, Klient upoważnia Sprzedawcę do anulowania całego Zamówienia, a Sprzedawca nie musi dodatkowo informować o tym fakcie Klienta.

8. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 7 powyżej oraz terminów realizacji Zamówienia, o których mowa w § 6 Regulaminu, Sprzedawca obowiązany jest niezwłocznie po spełnieniu wszelkich formalności wydać Towar Klientowi, nie później jednak niż w ciągu trzydziestu dni od dnia zawarcia Umowy.

§5

CENY I FORMY PŁATNOŚCI

1. Ceny Towarów wskazanych na stronach internetowych Sklepu Flugger.pl:
 - a. zawierają podatek VAT i podawane są w złotych polskich;
 - b. nie zawierają kosztów dostawy Towarów oraz innych opłat dodatkowych, o których mowa poniżej. Całkowity koszt zamówienia (tj. cena Towarów wraz z kosztami dostawy oraz kosztami usług dodatkowych, o ile takie będą przez Sprzedawcę świadczone i zostaną przez Klienta wybrane) wskazany jest w koszyku przed złożeniem zamówienia przez Klienta.
2. Informacje o cenie Towarów, cechach oraz istotnych właściwościach Towarów dostępne są na stronie internetowej Sklepu i zamieszczone są przy prezentowanym Towarze, przy czym kolory wyświetlanych na ekranie monitora zdjęć towarów mogą różnić się nieznacznie od rzeczywistych ze względu na ograniczenia wynikające z ustawień monitora.
3. W Sklepie internetowym można dokonać płatności za Zamówienie poprzez płatność online za pośrednictwem platformy płatniczej Przelewy 24
 - a. płatność przelewem;
 - b. płatność karta kredytową;
 - c. płatność BLIK;
 - d. płatność Google Pay;
4. Klient zobowiązany jest zapłacić cenę końcową oraz w przypadku wyboru opcji z dostawą - pokryć koszt dostawy Towaru.
5. Koszt dostawy Towaru uzależniony jest od wielkości oraz wartości złożonego Zamówienia i jest on podawany Klientowi przed złożeniem Zamówienia i pozostaje niezmienny, aż do jego zrealizowania.
6. Za dokonanie płatności uznaje się moment wpływu środków na rachunek bankowy Sprzedawcy,
7. Do wysyłki Towaru Sprzedawca dołączy paragon lub fakturę VAT w zależności od tego, jaki dowód sprzedaży wybierze Klient.
8. W przypadku odstąpienia od Umowy, o którym mowa w § 7 ust. 1 Regulaminu zwrot wartości Zamówienia, w tym ceny zamówionych Towarów, kosztów dostawy, nastąpi przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, chyba że Klient zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie będzie się wiązał dla niego z żadnymi kosztami, z zastrzeżeniem § 7 ust. 9 Regulaminu.

§6

CZAS WYSYŁKI ORAZ DOSTAWA TOWARU

1. **Zamówienia złożone w Sklepie realizowane są wyłącznie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.**
2. Czas doręczenia Towarów jest zależny od wybranej formy doręczenia Towaru i będzie realizowany w terminie do 5 dni roboczych od potwierdzenia Zamówienia. Powyższy czas realizacji nie dotyczy Towarów na specjalne zamówienie, w tym tapet, farb do podłóg oraz produktów marki GRACO, w przypadku których realizacja zamówienia jest wydłużona i może trwać do 20 dni roboczych.
3. W przypadku braku towaru w magazynie Sprzedawca zastrzega sobie prawo do wydłużenia terminów, o których mowa w pkt. 2 powyżej a Klient jest informowany o tym fakcie i związanym z tym wydłużeniem czasu realizacji Zamówienia. Jeżeli Klient nie wyrazi zgody na wydłużenie czasu realizacji Zamówienia, może całkowicie zrezygnować z Zamówienia bądź też zrezygnować tylko z części zamówienia, która wydłuża czas jego realizacji. W przypadku rezygnacji Klienta z całości zamówienia klient otrzyma zwrot jego wartości, w tym ceny zamówionych Towarów oraz kosztów dostawy. W przypadku rezygnacji z części zamówienia Klient otrzyma wyłącznie zwrot

wartości Towarów, z których zrezygnował. W obu przypadkach zwrot kosztów nastąpi przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient.

4. Zamówienia dostarczane są za pośrednictwem wyspecjalizowanej firmy przewozowej. Możliwy jest odbiór osobisty towarów w wybranych sklepach Sprzedającego, wskazanych w opcji dostawy Click&Collect na stronie internetowej Flugger.pl
5. Klient jest obciążony kosztami wybranej przez siebie opcji dostawy (wysyłki). Wysokość opłat za dostawę uzależniona jest od rodzaju transportu, wagi i wartości zamówienia. Koszty dostawy określa [Cennik Dostaw](#).
6. Zamówienie zostanie przekazane do realizacji niezwłocznie, jednakże dopiero po wpłynięciu środków na rachunek bankowy Sprzedawcy.
7. Klient powinien dołożyć starań, aby ocenić stan Towaru i jego zgodność z Zamówieniem w momencie dostawy przez kuriera i w jego obecności. W sytuacji pojawienia się jakichkolwiek nieprawidłowości, uszkodzenia opakowania przesyłki lub/i gdy Towar wygląda na otwarty lub/i jest niekompletny należy nie przyjmować przesyłki i w obecności kuriera sporządzić dokument reklamacyjny – kurier powinien posiadać druk właściwy dla danego spedytora. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia należy zwrócić Towar/Towary kurierowi.
8. Gdy uszkodzony Towar dotrze do magazynu Sprzedawcy zostanie wymieniony na nowy i wysłany do Klienta na koszt Sprzedawcy. Gdy uszkodzenie zostanie stwierdzone po odejściu kuriera należy postępować zgodnie z instrukcją opisaną w rozdziale "Reklamacje".
9. W przypadku wyboru opcji odbioru zamówienia z wybranego sklepu (Click&Collect), Klient zobowiązany jest odebrać zamówienie ze wskazanego sklepu w terminie do 72 h od otrzymania powiadomienia o gotowości zamówienia. W przypadku nieodebrania towarów w terminie, przesyłka zostanie przekazana do zewnętrznego magazynu, a Klient zostanie obciążony kosztami transportu do magazynu oraz kosztami przechowywania towaru w magazynie zewnętrznym.

§7

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Klient będący Konsumentem może odstąpić od Umowy zawartej na odległość, bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie, w terminie 14 dni. Termin do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy liczy się od dnia wydania Towaru, a w przypadku realizacji zamówienia w częściach od daty otrzymania przez Konsumenta ostatniej części zrealizowanego zamówienia. **Możliwość odstąpienia od umowy nie dotyczy Zamówień Towarów barwionych wg życzenia Klienta.**
2. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może zostać złożone w dowolnej formie pisemnej, w tym także w formie wiadomości e-mail lub poprzez wypełnienie wzoru [Oświadczenia o odstąpieniu od umowy](#).
3. W przypadku Towarów dostarczonych na adres klienta przez firmę kurierską „Oświadczenie o odstąpieniu od umowy” wraz ze zwracanym Towarem oraz dowodem zakupu należy wysłać Sprzedawcy na adres Flügger Poland sp. z o.o., ul. Rakietowa 20A, 80-298 Gdańsk, z dopiskiem: ZWROT lub drogą mailową na adres e-sklep@flugger.com.
4. W przypadku Towarów zakupionych w opcji Click&Collect „Oświadczenie o odstąpieniu od umowy” wraz ze zwracanym Towarem oraz dowodem zakupu należy złożyć w sklepie Flügger farby, w którym dany Towar został odebrany.
5. 14-dniowy termin odstąpienia od umowy w przypadku, o którym mowa w ust. 3 powyżej jest zachowany, jeśli przed jego upływem oświadczenie o odstąpieniu od Umowy zostanie wysłane do Sprzedawcy. Nie ma znaczenia fakt, kiedy Sprzedawca odbierze w/w oświadczenie.
6. Jeśli Klient prześle oświadczenie o odstąpieniu od Umowy w formie wiadomości e-mail, Sprzedawca niezwłocznie nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania w/w oświadczenia prześle do Klienta zwrótną wiadomość e-mail potwierdzającą dostarczenie do niego tego oświadczenia.
7. Klient będący Konsumentem składając oświadczenie o odstąpieniu od Umowy nie ponosi żadnych kosztów z wyjątkiem:
 - a. przekraczających sposób dostarczenia Towaru inny niż najtańszy sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę;
 - b. bezpośrednich kosztów związanych ze zwrotem Towaru.
8. Po upływie 14 dni liczonych w sposób określony w ust. 1 uprawnienie do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy wygasa.

9. Klient w przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży zobowiązany jest do dostarczenia do Sprzedawcy Towaru niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
10. Klient, który wybrał formę płatności określoną w § 4 ust. 3 lit. b) Regulaminu wraz z oświadczeniem o odstąpieniu, może podać numer rachunku bankowego, na który powinna zostać zwrócona cena sprzedaży. Niewskazanie rachunku bankowego, nie wpływa na ważność oświadczenia woli Klienta o odstąpieniu od umowy. Wówczas zwrot wszelkich kosztów związanych z realizacją Zamówienia, w tym ceny sprzedaży, kosztów dostawy oraz innych kosztów określonych w § 4 niniejszego Regulaminu, z zastrzeżeniem § 6 ust. 7 Regulaminu następuje w takiej samej formie, jaka została przyjęta przez Klienta dla zapłaty za realizację Zamówienia. Po akceptacji tej formy przez Klienta Sprzedawca może dokonać zwrotu wszelkich kosztów określonych powyżej w inny sposób.
11. Wzór oświadczenia woli o odstąpieniu od umowy, stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu.
12. Sprzedawca w przypadku złożenia przez Klienta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy obowiązany jest do zwrotu w terminie nie później niż 14 dni od dnia jego otrzymania, wszystkich dokonanych przez Klienta płatności poza przekraczającym sposób dostarczenia Towaru inny, niż najtańszy sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę oraz bezpośrednimi kosztami związanymi ze zwrotem Towaru.
13. Sprzedawca, jeśli nie zaproponuje Klientowi, że sam odbierze Towar, może wstrzymać się ze zwrotem wszelkich kosztów poniesionych przez Klienta wskazanych powyżej, do czasu otrzymania Towaru z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
14. Towar zwracany w związku z odstąpieniem od Umowy nie może nosić innych śladów użytkowania poza tymi, które niezbędne są Klientowi to stwierdzenia podstawowych cech, charakteru, zastosowania i funkcji Towaru.
15. W celu dokonania zwrotu Towaru Klient zobowiązany jest należycie zabezpieczyć Towar oraz dostarczyć na własny koszt (wraz z dołączeniem oryginału oświadczenia o odstąpieniu od umowy) zgodnie z informacjami zawartymi w ust. 3 i 4 powyżej
16. W sytuacji, gdy zwracany Towar będzie nosił znamiona użytkowania wychodzącego poza konieczne do ustalenia jego podstawowych właściwości, w szczególności, gdy zostanie zwrócony uszkodzony lub niekompletny, Sprzedawcy będzie przysługiwać prawo dochodzenia od Klienta odszkodowania zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§8

REKLAMACJE

1. Sprzedawca ma prawny obowiązek dostarczenia Towarów bez wad.
2. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Towaru z Umową Sprzedaży, jeżeli Konsument najpóźniej w chwili zawarcia Umowy Sprzedaży, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha Towaru odbiega od wymogów zgodności z Umową Sprzedaży oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy Towaru.
3. Jeżeli otrzymany przez Klienta Towar jest wadliwy, Klient może skorzystać według swojego wyboru z uprawnień przysługujących w ramach gwarancji lub - niezależnie - z uprawnień przysługujących mu od Sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady lub w przypadku Konsumenta – z uprawnień za brak zgodności Towaru.
4. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Klienta, jeżeli sprzedany Towar ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia) albo w przypadku sprzedaży na rzecz Konsumenta, jeżeli sprzedany Towar jest niezgodny z Umową Sprzedaży.
5. Jeżeli sprzedany Towar ma wadę, Klient niebędący Konsumentem może:
 - a. złożyć oświadczenie o obniżeniu Ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że Sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni wadliwy Towar na wolny od wad albo wadę taką usunie. Obniżona Cena powinna pozostawać w takiej proporcji do Ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość Towaru z wadą pozostaje do wartości Towarów bez wady. Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada Towaru jest nieistotna;
 - b. żądać wymiany Towaru na wolny od wad albo usunięcia wady. Sprzedawca jest zobowiązany wymienić wadliwy Towar na wolny od wad albo usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta.

6. Jeżeli Klientem jest Konsument i Towar jest niezgodny z Umową Sprzedaży, może on:
- a. żądać naprawy lub wymiany Towaru niezgodnego z Umową Sprzedaży.
Sprzedawca może przy tym dokonać wymiany, gdy Konsument żąda naprawy lub Sprzedawca może dokonać naprawy, gdy Konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności Towaru z Umową Sprzedaży w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową Sprzedaży. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Sprzedawcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności Towaru z Umową Sprzedaży, wartość Towaru zgodnego z Umową Sprzedaży oraz nadmierne niedogodności dla Konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową Sprzedaży.
Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której został poinformowany przez Konsumenta o braku zgodności Towaru z Umową Sprzedaży, i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Sprzedawca.
 - b. złożyć oświadczenie o obniżeniu Ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży, gdy:
 - i. Sprzedawca odmówił doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową Sprzedaży, jeżeli naprawa i wymiana Towaru są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy;
 - ii. Sprzedawca nie doprowadził Towaru do zgodności z Umową Sprzedaży poprzez naprawę lub wymianę Towaru;
 - iii. brak zgodności Towaru z Umową Sprzedaży występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Towar do zgodności z Umową Sprzedaży;
 - iv. brak zgodności Towaru z Umową Sprzedaży jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie Ceny albo odstąpienie od Umowy Sprzedaży bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w lit. a powyżej;
 - v. z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Towaru do zgodności z Umową Sprzedaży w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta/ Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta.
7. Konsument nie może odstąpić od Umowy Sprzedaży, jeżeli brak zgodności Towaru z Umową Sprzedaży jest nieistotny. Z kolei, jeżeli brak zgodności z Umową Sprzedaży dotyczy jedynie niektórych Towarów dostarczonych na podstawie Umowy Sprzedaży Konsument może odstąpić od Umowy Sprzedaży jedynie w odniesieniu do tych Towarów, a także w odniesieniu do innych Towarów nabytych przez Konsumenta wraz z Towarami niezgodnymi z Umową Sprzedaży, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby Konsument zgodził się zatrzymać wyłącznie Towary zgodne z Umową Sprzedaży.
8. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość Towaru z wadą pozostaje do wartości Towaru bez wady.
9. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Klienta za następujące wady Towaru:
- a. zmniejszające jego wartość oraz użyteczność ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikające z okoliczności lub z przeznaczenia rzeczy, jeżeli Towar nie ma właściwości, o których istnieniu zapewnił Klienta, albo jeżeli Towar został Klientowi wydany w stanie niepełnym (wada fizyczna);
 - b. jeżeli stanowi on własność osoby trzeciej albo jeżeli jest obciążonym prawem osoby trzeciej (wada prawna)
10. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Towaru Klientowi niebędącemu Konsumentem. Roszczenie Klienta niebędącego Konsumentem o usunięcie wady lub wymianę Towaru na wolny od wad przedawnia się z upływem roku licząc od dnia stwierdzenia wady.
11. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z Umową Sprzedaży zawartą z Konsumentem istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności Towaru do użycia, określony przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy.
12. W zakresie reklamacji Klient będący Konsumentem może realizować uprawnienia przyznane mu przez przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, m.in. za brak zgodności Towaru z Umową Sprzedaży.
13. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać w szczególności:
- a. Opis Towaru, którego dotyczy

- b. Opis powierzchni, na której zastosowano Towar
- c. Wielkość powierzchni, na której zastosowano Towar
- d. Ilość zastosowanego Towaru
- e. Opis powstałej wady
- f. Informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady
- g. Dane kontaktowe Klienta, takie jak: imię i nazwisko, adres korespondencyjny, adres e-mail oraz telefon kontaktowy
- h. Dowód zakupu (paragon, faktura VAT)

14. Zgłoszenie reklamacyjne można złożyć:

- a. w stacjonarnym sklepie Flügger farby
- b. wysłać w formie pisemnej na adres Flügger Poland sp. z o.o. ul. Rakietowa 20A, 80-298 Gdańsk z dopiskiem na kopercie „REKLAMACJA”
- c. wysłać w formie elektronicznej na adres e-mail: e-sklep@flugger.com

15. W przypadku uruchomienia procedury reklamacyjnej transport reklamowanych Towarów odbywa się na koszt i zlecenie Sprzedawcy. Sprzedawca nie przyjmuje przesyłek wysyłanych za pobraniem.

16. Sprzedawca w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego Konsumenta ustosunkuje się do przedstawionego w reklamacji roszczenia. Brak ustosunkowania się Sprzedawcy poczytuje się za uznanie roszczeń Klienta.

17. W przypadku usunięcia wad Towarów bądź wymiany Towaru na nowy, Sprzedawca dostarczy Klientowi Towar wolny od wad na swój koszt.

18. Farby Flügger Acrylic oraz Flügger Flutex 2S to produkty dostępne tylko w gotowym kolorze, zgodnie z zaleceniem producenta nie powinny być barwione. Wybarwienie możliwe tylko na życzenie i ryzyko klienta, w powyższym przypadku farby te nie podlegają reklamacji w kwestii niezgodności koloru lub/i siły krycia.

§9

POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI KONSUMENTÓW

1. Sprzedawca zobowiązuje się do korzystania z pozasądowego sposobu rozwiązywania sporów z Klientami wynikających z Umowy.
2. Klient, który jest Konsumentem, jest między innymi uprawniony do:
 - a. zwrócenia się do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem a Sprzedawcą;
 - b. zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy sprzedaży,
 - c. skorzystania z platformy ODR służącej do rozstrzygania sporów wynikających z umowy sprzedaży zawartej za pośrednictwem niniejszej strony, umieszczonej pod adresem: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>.
3. Informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów oraz Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.
4. Adres poczty elektronicznej, pod którym Klient może się z kontaktować ze Sprzedawcą to e-sklep@flugger.com

§10

DANE OSOBOWE

1. Informacje dotyczące ochrony danych osobowych Klienta oraz plików cookie dostępne są w [Polityce prywatności i cookie](#) na stronie internetowej Flügger.pl.
2. Administratorami danych osobowych Klientów jest Sprzedawca.
3. Dane osobowe przetwarzane są w celu:

- a. wykonania, realizacji i dostawy zamówienia (umowy sprzedaży) złożonego za pośrednictwem strony Flugger.pl bądź drogą mailową na adres sklepu Flügger farby, w tym także obsługą reklamacji. Podstawą przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do wykonywania umowy (art. 6 ust. 1 lit. b) RODO),
 - b. w celu realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa, w szczególności przepisów podatkowych, przepisów o rachunkowości, przepisów dotyczących praw konsumentów. Podstawą przetwarzania jest niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c) RODO),
 - c. w celach analitycznych lub statystycznych. Podstawą przetwarzania jest uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO) polegający na badaniu lub mierzeniu kwestii analitycznych lub statystycznych,
 - d. w celach ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń, w tym także związanych z obsługą procesu reklamacji lub realizacją praw przysługujących konsumentom. Podstawą przetwarzania jest uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO) polegający na ustaleniu, dochodzeniu lub obronie roszczeń,
4. Sprzedawca udostępnia dane osobowe Klienta niezbędne do realizacji zamówienia, w tym: imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail oraz adres rozliczeniowy lub adres dostawy podmiotom współpracującym ze Sprzedawcą odpowiedzialnym za wykonanie, realizację i dostawę zamówienia złożonego za pośrednictwem e-sklepu Flügger na stronie internetowej Flugger.pl lub złożonego w sklepie Flügger farby przez wysłanie wiadomości e-mail.
 5. Klient oświadcza, iż podane przez niego dane osobowe są danymi Klienta, a także iż są to dane prawdziwe i aktualne. W sytuacji podania przez Klienta danych innych osób (np. jako odbiorców zamówienia) Klient oświadcza i zapewnia, że posiada podstawę dla podania takich danych (np. osoba taka wyraziła stosowną zgodę), że poinformował taką osobę o przekazaniu jej danych Spółce oraz o zasadach przetwarzania przez Spółkę danych osobowych określonych w Polityce prywatności i cookie.

§11

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Towary i nazwy prezentowane na stronie Sklepu mogą być zastrzeżonymi znakami towarowymi i użyte zostały wyłącznie w celu identyfikacji.
2. Akceptacja niniejszego Regulaminu stanowi jednocześnie zgodę Klienta na przedstawienie przez Sprzedawcę Klientowi informacji, o których mowa w art. 12 ustawy o prawach Klienta w formie elektronicznej, bez wydania papierowej wersji Regulaminu.
3. Regulamin może ulec zmianie, z zastrzeżeniem, że zmiana Regulaminu nie może naruszać praw nabytych Klientów korzystających ze Sklepu.
4. W sprawach nieregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r. nr 16 poz. 93) z późn. zm., przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach Konsumenta (Dz. U. 2014 poz. 827) w odniesieniu do umów zawieranych z Klientami, Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz pozostałe właściwe przepisy prawa polskiego.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 14.04.2026 roku.

[Regulamin](#) obowiązujący do 13.04.2026

[Regulamin](#) obowiązujący do 24.05.2022

[Regulamin](#) obowiązujący do 30.11.2022

[Regulamin](#) obowiązujący do 31.12.2022