

REGULAMIN SPRZEDAŻY NA ODLEGŁOŚĆ SUEZ IZOLACJE BUDOWLANE I SUEZ.COM.PL

Spis treści:

1. Postanowienia Ogólne i Definicje,
2. Świadczenie Usług elektronicznych,
3. Zawarcia Umowy sprzedaży,
4. Reklamacje i odstąpienie od Umowy sprzedaży,
5. Faktury Korygujące,
6. Ochrona Danych Osobowych,
7. Postanowienia końcowe.

DZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE I DEFINICJE

§ 1.

1. Właścicielem sklepu internetowego dostępnego pod adresem: <https://suez.com.pl/> oraz sklepu stacjonarnego działającego pod adresem ul. Gen. Mariana Langiewicza 18, 35-021 Rzeszowie jest Spółka działająca pod Firmą: SUEZ Izolacje Budowlane Sp. z o.o. z siedzibą w (35-021) Rzeszowie, przy ul. Gen. Mariana Langiewicza 18, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000535357, NIP 8133699629, REGON: 360344180 zwana w dalszej części niniejszego Regulaminu: „Sprzedawcą, Usługodawcą lub Administratorem danych”.
2. Kontakt ze Sklepem internetowym odbywa się poprzez:
 - 1) adres do korespondencji pocztowej: ul. Gen. Mariana Langiewicza 18, 35-021 Rzeszów,
 - 2) adres do zwrotu Towaru: ul. Gen. Mariana Langiewicza 18, 35-021 Rzeszów,
 - 3) adres do wysłania Towaru w ramach reklamacji: ul. Gen. Mariana Langiewicza 18, 35-021 Rzeszów,
 - 4) adres poczty elektronicznej: zapytania@suez.com.pl,
 - 5) telefonicznie: + 48 573 580 858,
3. Niniejszy Regulamin określa ogólne warunki i zasady korzystania ze Sklepu internetowego, sposób świadczenia usług drogą elektroniczną, zasady sprzedaży prowadzonej za pośrednictwem Sklepu internetowego w tym sprzedaży na odległość z pominięciem funkcjonalności Sklepu internetowego, a także warunki zawierania i wykonywania Umów sprzedaży, zasady składania Zamówień na Towary oraz realizacji Zamówień, zasady zapłaty ceny za Towary, oraz uprawnienia Konsumenta a także Przedsiębiorcy Uprzywilejowanego do odstąpienia od Umowy sprzedaży bez podania przyczyny jak również zasady i tryb postępowania reklamacyjnego.
4. Regulamin skierowany jest zarówno do Klientów będących jak i niebędących Konsumentami, korzystających ze Sklepu Internetowego, Usług Elektronicznych lub zawierających Umowy Sprzedaży (z wyjątkiem Dział IV, Rozdziału III, który skierowany jest wyłącznie do Klientów niebędących Konsumentami).
5. Informacje prezentowane w Sklepie Internetowym lub, w przypadku składania Zamówień z wykorzystaniem innych środków porozumiewania się na odległość, wiadomość elektroniczna z potwierdzeniem treści proponowanej Umowy Sprzedaży, stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego, kierowane przez Sprzedawcę do Klientów, a nie ofertę w rozumieniu Kodeksu Cywilnego.

6. Niniejszy Regulamin jest nieprzerwanie dostępny na stronie Sklepu internetowego: <https://suez.com.pl/>, w sposób umożliwiający Klientom jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści poprzez wydrukowanie lub zapisanie na nośniku w każdej chwili.

§ 2.

Ilekczoć w dalszej części Regulaminu użyto niżej wymienionych terminów pisanych wielką literą, należy je rozumieć w podanym niżej znaczeniu, chyba że z kontekstu ich używania wyraźnie wynika co innego:

- 1) **CENA** - określona w złotych polskich (PLN) kwota brutto należna Sprzedawcy za przeniesienie własności Towaru na Klienta zgodnie z Umową sprzedaży. Cena nie zawiera kosztów dostawy, które są wskazane w trakcie składania Zamówienia w Sklepie i jest zależna od wybranego przez Klienta sposobu płatności i rodzaju dostawy. Klient jest informowany o kosztach Dostawy w trakcie składania Zamówienia. Sprzedawca gwarantuje, że Cena wskazana w trakcie składania Zamówienia nie ulegnie zmianie w trakcie realizacji Umowy sprzedaży zawartej na podstawie złożonego Zamówienia,
- 2) **DOSTAWA** - powierzenie przez Sprzedawcę Towarów przeznaczonych dla Klienta podmiotom trzecim w celu ich dostawy. Sprzedawca zobowiązuje się do należytego opakowania i ubezpieczenia wysyłanych Towarów. Dostawę swoich produktów Sprzedawca powierza wyłącznie wyspecjalizowanym firmom kurierskim prowadzącym w tym zakresie profesjonalną działalność gospodarczą,
- 3) **KONSUMENT** - rozumiany jest jako osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
- 4) **KONTO** - usługa elektroniczna, oznaczona indywidualną nazwą oraz loginem i hasłem podanym przez Klienta, umożliwiająca mu korzystanie z rozszerzonych funkcjonalności/usług Sklepu w zależności od wybranego wariantu, przy czym Kupujący w celu złożenia Zamówienia na zakup Towaru nie jest zobligowany do utworzenia Konta,
- 5) **KOSZYK** - usługa udostępniona każdemu Klientowi, który korzysta ze Sklepu, polegająca na umożliwieniu mu dokonania zakupu jednego lub kilku Towarów,
- 6) **KLIENT** - użytkownik Sklepu internetowego rozumiany jako osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, ale posiadająca zdolność prawną, korzystająca ze Sklepu internetowego, która dokonuje Zamówienia i kupna Towaru dostępnego w Sklepie internetowym działającym pod adresem: <https://suez.com.pl/>,
- 7) **NEWSLETTER** - usługa elektroniczna, która umożliwia wszystkim korzystającym z niej Klientom otrzymywanie od Sklepu internetowego cyklicznych informacji w szczególności o zmianie Regulaminu, usługach świadczonych przez Sklep internetowy, w tym o wszelkich nowościach technicznych, promocjach, konkursach i wydarzeniach. Usługa ta będzie realizowana poprzez przesyłanie na podany przez Klienta adres e-mail lub numer telefonu, wiadomości od Sprzedawcy,
- 8) **REJESTRACJA** - jednorazowa czynność, polegająca na utworzeniu w systemie Sklepu internetowego przez Klienta Konta, dokonana z wykorzystaniem formularza rejestracyjnego udostępnionego przez Sprzedawcę na stronie Sklepu internetowego. Prawidłowe wypełnienie formularza rejestracyjnego skutkować będzie wysłaniem przez system Sprzedawcy automatycznej wiadomości mailowej informującej o aktywacji Konta,
- 9) **REGULAMIN** - niniejszy dokument szczegółowo określający zasady kupna i sprzedaży dokonywane za pośrednictwem Sklepu internetowego dostępnego pod adresem: <https://suez.com.pl/> oraz zasady kupna i sprzedaży dokonywane na odległość za pośrednictwem handlowców (telefon, e-mail) z pominięciem funkcjonalności Sklepu internetowego,

- 10) **POLITYKA PRYWATNOŚCI** - zbiór zasad dotyczących przetwarzania i ochrony danych osobowych Klienta stanowiący integralną część Regulaminu,
- 11) **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,
- 12) **PRZEDSIĘBIORCA UPRZYWILEJOWANY** - osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, osoba ta objęta jest ochroną wyłącznie w zakresie klauzul niedozwolonych, odpowiedzialności z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne Towaru oraz prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość;
- 13) **SPRZEDAWCA** - SUEZ Izolacje Budowlane Sp. z o.o. z siedzibą w (35-021) Rzeszowie, przy ul. Gen. Mariana Langiewicza 18, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000535357, NIP 8133699629, REGON: 360344180,
- 14) **SKLEP INTERNETOWY** - sklep internetowy działający pod adresem: <https://suez.com.pl/>,
- 15) **SKLEP STACJONARNY** - oznacza miejsce przeznaczone do obsługi Klientów, pod adresem: ul. Gen. Mariana Langiewicza 18, 35-021 Rzeszów, w którym można dokonać zamówienia i zakupu Towarów na odległość za pośrednictwem pracujących tam handlowców z pominięciem funkcjonalności Sklepu internetowego,
- 16) **TOWAR** - oznacza produkt przedstawiony przez Sprzedawcę za pośrednictwem Sklepu internetowego, będący przedmiotem Umowy sprzedaży,
- 17) **TOWAR SZCZEGÓLNY** - produkt wymagający przechowywania w określonych przez producenta warunkach (np. odpowiedniej wilgotności, temperaturze), tracący swoje właściwości w przypadku otwarcia opakowania oraz towar, który został zamówiony przez Sprzedawcę, według specyfikacji dostarczonej przez Klienta, przez co należy rozumieć zarówno Towary o cechach indywidualnych wyprodukowane na zamówienie Klienta, jak też towary o nietypowych cechach określonych przez Klienta,
- 18) **UMOWA SPRZEDAŻY** - umowa sprzedaży w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, dotycząca sprzedaży przez Sprzedawcę na rzecz Klienta Towarów za zapłatą Ceny, powiększonej o ewentualny koszt wysyłki, której warunki szczegółowo określa niniejszy Regulamin, zawierana pomiędzy Klientem i Sprzedawcą z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość,
- 19) **USŁUGA ELEKTRONICZNA** - świadczenie usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. W razie wątpliwości, za usługi świadczone drogą elektroniczną uznaje się również wszelkie czynności, które Sprzedawca będzie wykonywał w celu prawidłowej obsługi procesów podanych w zdaniu pierwszym. W zakresie, w jakim usługi są świadczone przez podmioty współpracujące ze Sklepem internetowym, odpowiednie postanowienia dotyczące zasad korzystania z tych usług znajdują się w regulaminach dotyczących świadczenia tych usług przez te podmioty,
- 20) **USTAWA** - rozumie się przez to w zależności od kontekstu użytego w niniejszym Regulaminie: ustawę Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r., ustawę o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r., ustawę o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r., ustawę o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 r.
- 21) **WYMAGANIA TECHNICZNE** - minimalne wymagania techniczne, których spełnienie jest niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym jakim jest Sklep internetowy działający pod adresem: <https://suez.com.pl/>, w tym do akceptacji

- Regulaminu, zawarcia Umowy sprzedaży lub korzystania z innych usług świadczonych przez Sprzedawcę,
- 22) **ZAMÓWIENIE** - oświadczenie woli Klienta wyrażające bezpośrednią wolę zawarcia Umowy sprzedaży ze Sprzedającym składane z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość dostępnych w ramach Sklepu internetowego, mediów społecznościowych oraz za pośrednictwem biura obsługi klientów i pracujących tam handlowców (telefon, e-mail) z pominięciem funkcjonalności Sklepu internetowego, określające Towary jakie zamierza nabyć Klient oraz dane Klienta niezbędne do zawarcia i wykonania Umowy Sprzedaży. Złożenie Zamówienia przez Klienta skutkuje otrzymaniem na podany podczas składania zamówienia/rejestracji adres mailowy wiadomości pt. „Potwierdzenie zamówienia nr ...” Zamówienia realizowane są tylko na terenie Polski. W celu złożenia Zamówienia obejmującego wysyłkę za granicę należy skontaktować się indywidualnie ze Sprzedawcą.

DZIAŁ II ŚWIADCZENIE USŁUG ELEKTRONICZNYCH

ROZDZIAŁ I ZASADY KORZYSTANIA ZE SKLEPU INTERNETOWEGO

§ 3.

1. W ramach prowadzenia Sklepu internetowego Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia Usług elektronicznych w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Świadczenie przez Usługodawcę usług drogą elektroniczną jest bezpłatne.
3. Usługodawca może pozbawić Klienta prawa do korzystania z Konta utworzonego w podczas Rejestracji lub ograniczyć jego dostęp do części lub całości usług Sklepu internetowego w przypadku naruszenia przez Klienta postanowień niniejszego Regulaminu, a w szczególności, gdy:
 - 1) Klient podał w trakcie Rejestracji dane niezgodne z prawdą, wprowadzające w błąd lub naruszające prawa osób trzecich,
 - 2) Klient dopuścił się za pośrednictwem Sklepu internetowego naruszenia dóbr osobistych osób trzecich w szczególności dóbr osobistych innych Klientów Sklepu internetowego,
 - 3) Klient przekazywał za pośrednictwem Sklepu internetowego treści zabronione przez przepisy prawa.
4. Klient, który został pozbawiony prawa do korzystania z usług Sklepu internetowego, nie może dokonać ponownej Rejestracji bez uprzedniej zgody Usługodawcy.
5. W Sklepie internetowym dostępne są następujące Usługi elektroniczne: Konto Klienta, usługa interaktywny formularz oraz usługa Newsletter.

ROZDZIAŁ II USŁUGA KONTO KLIENTA

§ 4.

1. Umowa o świadczenie Usługi elektronicznej polegającej na prowadzeniu Konta Klienta w Sklepie internetowym zostaje zawarta w momencie dokonania Rejestracji.
2. Do dokonania Rejestracji niezbędne jest podanie w formularzu rejestracyjnym następujących danych przez Klienta: imię i nazwisko, adres (ulica, numer domu, miejscowość wraz z kodem pocztowym), adres e-mail, numer telefonu kontaktowego oraz hasło.

3. Klient, który dokonał Rejestracji ma dostęp do dodatkowych opcji dostępnych za pośrednictwem Konta Klienta, takich jak: historia zamówień, możliwość sprawdzenia, na jakim etapie realizacji jest złożone Zamówienie oraz możliwość edycji adresów wysyłki).
4. Umowy o świadczenie Usługi elektronicznej polegającej na prowadzeniu Konta jest zawierana na czas nieoznaczony.

ROZDZIAŁ III USŁUGA INTERAKTYWNY FORMULARZ

§ 5.

1. Umowa o świadczenie Usług elektronicznych polegająca na udostępnieniu interaktywnego formularza umożliwiającego złożenie Zamówienia w Sklepie internetowym zostaje zawarta w momencie dodania Towaru do koszyka z pominięciem Rejestracji i utworzenia Konta Klienta.
2. Umowa o świadczenie Usług elektronicznych polegająca na udostępnieniu interaktywnego formularza umożliwiającego złożenie Zamówienia w Sklepie internetowym jest zawierana na czas oznaczony i ulega rozwiązaniu z chwilą złożenia Zamówienia.

ROZDZIAŁ IV USŁUGA NEWSLETTER

§ 6.

1. Umowa o świadczenie Usług elektronicznych Newsletter zostaje zawarta w momencie podania na stronie Sklepu internetowego w zakładce „Newsletter” adresu poczty elektronicznej oraz kliknięcia pola „Zapisz się”, bądź w momencie, w którym Klient zaznaczył stosowne pole (check-box) podczas Rejestracji, wyrażające zgodę na usługę Newsletter.
2. Umowy o świadczenie Usług elektronicznych Newsletter jest zawierana na czas nieoznaczony.

ROZDZIAŁ V KALKULATOR DOBORU POKRYĆ

§ 7.

1. Umowa o świadczenie Usług elektronicznych „Kalkulator doboru pokryć” zostaje zawarta w momencie podania na stronie Sklepu internetowego w zakładce „Dobierz zestaw materiałów” działający pod adresem <https://konfigurator.suez.com.pl/>.
2. Umowy o świadczenie Usług elektronicznych „Kalkulator doboru pokryć” jest zawierana na czas nieoznaczony.

ROZDZIAŁ VI WYMAGANIA TECHNICZNE SKLEPU INTERNETOWEGO

§ 8.

1. W celu prawidłowego korzystania z Usług elektronicznych Sklepu internetowego wymagany jest dostęp do Internetu oraz aktywne i poprawnie skonfigurowane konto poczty elektronicznej (e-mail). Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z niedostosowania się do wskazanych wymogów technicznych niezbędnych do współpracy ze Sklepem internetowym.
2. Klient we własnym zakresie i na własny koszt zapewnia sobie dostęp do infrastruktury niezbędnej do korzystania ze Sklepu internetowego.

3. Świadczenie Usług elektronicznych jest zabezpieczone przed dostępem osób trzecich przy wykorzystaniu narzędzi powszechnie uznawanych za zapewniające odpowiedni poziom bezpieczeństwa.
4. Aby uniknąć ewentualnych rozbieżności czy też błędów zaleca się, aby urządzenie, za pomocą którego Klient korzysta ze Sklepu internetowego spełniało co najmniej następujące wymagania techniczne, które są niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca:
 - 1) komputer lub inne urządzenie mobilne z dostępem do internetu,
 - 2) przeglądarka internetowa:
 - a) Internet Explorer w wersji 4.0 lub nowszej,
 - b) Mozilla FireFox w wersji 4.0 lub nowszej lub
 - c) Google Chrome w wersji 1.0 lub nowszej.
 - 3) aktywne wtyczki – JAVA, FLASH,
 - 4) rozdzielczość monitora 1280 x 800, kolory 24 lub 32 bit,
 - 5) posiadanie przez Klienta aktywnego konta e-mail.
5. Usługodawca uprawniony jest do zawieszania świadczenia Usług elektronicznych oraz wstrzymania działań Sklepu internetowego na okres niezbędny do wykonania działań modernizacyjnych lub konserwacyjnych dotyczących Sklepu, o czym każdorazowo poinformuje Klientów z wyprzedzeniem poprzez umieszczenie stosownego komunikatu na stronie Sklepu internetowego i przesłanie go za pośrednictwem poczty elektronicznej na podany podczas Rejestracji adres e-mail.

ROZDZIAŁ VII

WARUNKI ROZWIAZANIA UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ ORAZ ZGŁOSZENIA REKLAMACJI

§ 9.

1. Klientowi przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy o świadczenie Usług elektronicznych w każdej chwili (np. poprzez usunięcie Konta Klienta). Wypowiedzenie umowy następuje bez ponoszenia jakichkolwiek dodatkowych kosztów i bez konieczności wskazania przyczyn tego wypowiedzenia przez Klienta.
2. Wypowiedzenia umowy można dokonać także poprzez przesłanie odpowiedniego oświadczenia na adres e-mailowy zapytania@suez.com.pl lub też pisemnie na adres Usługodawcy (wskazany na wstępie niniejszego Regulaminu). Umowa w takim przypadku wygasa po upływie 7 dni od chwili otrzymania przez Usługodawcę wypowiedzenia.
3. W przypadku Klientów będących Konsumentami w powyższym zakresie zastosowanie mają przepisy Ustawy o prawach Konsumenta określające odstąpienie Konsumenta od umowy świadczenia Usług elektronicznych (14 dni).
4. Usługodawca ma prawo wypowiedzieć umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną z zachowaniem 7 dniowego terminu wypowiedzenia w przypadku, gdy Klient narusza postanowienia niniejszego Regulaminu.
5. Wypowiedzenie i rozwiązanie umowy o świadczeniu usług drogą elektroniczną nie wiąże się z utratą praw już nabytych przez Klientów korzystających z Sklepu internetowego Usługodawcy.
6. Reklamacje związane ze świadczeniem Usług elektronicznych przez Usługodawcę oraz pozostałe reklamacje związane z działaniem Sklepu internetowego (z wyłączeniem procedury reklamacji Towaru) Klient może składać na przykład:
 - 1) pisemnie na adres: ul. Gen. Mariana Langiewicza 18, 35-021 Rzeszów,
 - 2) w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: zapytania@suez.com.pl.
7. Zaleca się podanie przez Klienta w opisie Reklamacji:

- 1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu Reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości,
 - 2) żądania Klienta oraz
 - 3) danych kontaktowych składającego Reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie Reklamacji przez Usługodawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu Reklamacji.
8. Ustosunkowanie się do reklamacji przez Usługodawcę następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, zgodnie z art. 7a ust. 1 Ustawy o prawach konsumenta, chyba, że z przepisów prawa wynika inaczej.
9. Odpowiedź w sprawie reklamacji jest wysyłana na adres e-mail Klienta lub w inny podany przez Klienta sposób.

DZIAŁ III ZAWARCIE UMOWY SPRZEDAŻY

ROZDZIAŁ I ZASADY ZAWIERANIA UMOWY SPRZEDAŻY

§ 10.

1. Klient ma do wyboru następujące sposoby złożenia Zamówienia:
 - 1) złożenie Zamówienia po wcześniejszej Rejestracji w systemie Sklepu internetowego,
 - 2) złożenie Zamówienia bez Rejestracji tzw. „szybkie zakupy” w systemie Sklepu internetowego,
 - 3) złożenie Zamówienia oraz jednoczesne zarejestrowanie się w systemie Sklepu internetowego,
 - 4) złożenie Zamówienia za pośrednictwem mediów społecznościowych lub u handlowca za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail) albo telefonicznie z pominięciem funkcji oferowanych przez system Sklepu internetowego.
2. Złożenie Zamówienia przez zarejestrowanych Klientów Sklepu internetowego (§ 10. ust 1 pkt 1) polega na dodaniu odpowiednich Towarów do Koszyka internetowego. W przypadku, kiedy wszystkie interesujące Klienta Towary znajdują się w Koszyku, należy wybrać opcje „Przejdź do kasy” wybrać sposób dostawy oraz sposób płatności i złożyć Zamówienie poprzez kliknięcie ikony „Dalej”. Po zalogowaniu się do konta Klient przechodzi do podsumowania, na którym pokazuje się dane zamawiającego i dane adresowe. W przypadku, kiedy dane te się zgadzają Klient powinien potwierdzić Zamówienie poprzez kliknięcie ikony „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty”. Po wyborze tej opcji na e-mail wysyłane jest „Potwierdzenie zamówienia”.
3. W przypadku wyboru opcji tzw. „szybkich zakupów” (§ 10. ust 1 pkt 2), po dokonaniu wyboru Towaru należy kliknąć ikonę „dodaj do koszyka”, po czym można kontynuować zakupy lub kliknąć ikonę „przejdź do koszyka” i dokonać zakupu. W przypadku, kiedy wszystkie interesujące Klienta Towary znajdują się w Koszyku, należy wybrać sposób dostawy oraz sposób płatności i złożyć Zamówienie poprzez kliknięcie ikony „Przejdź do kasy”. Po wyborze opcji zakupów bez rejestracji Klient przechodzi do podsumowania, na którym pokazuje się dane zamawiającego i dane adresowe. W przypadku, kiedy dane te się zgadzają Klient powinien potwierdzić Zamówienie poprzez kliknięcie ikony „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty”. Po wyborze tej opcji pojawia na e-mail wysyłane jest „Potwierdzenie zamówienia”.
4. Złożenie Zamówienia oraz jednoczesne zarejestrowanie się (§ 10. ust 1 pkt 3) polega na dodaniu odpowiednich Towarów do Koszyka internetowego. W przypadku, kiedy wszystkie interesujące Klienta Towary znajdują się w koszyku, należy wybrać sposób dostawy oraz sposób płatności i złożyć Zamówienie poprzez kliknięcie ikony

- „zamawiam”. Po kliknięciu ikony „Przejdź do kasy”. Po potwierdzeniu tych danych Klient przechodzi do podsumowania, na którym pokazuje się dane zamawiającego i dane adresowe. W przypadku, kiedy dane te się zgadzają Klient powinien potwierdzić Zamówienie poprzez kliknięcie ikony „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty”. Po wyborze tej opcji pojawia na e-mail wysyłane jest „Potwierdzenie zamówienia”.
5. Klient będący przedsiębiorcą podczas składania zamówienia każdorazowo składa oświadczenie czy dokonuje zakupu związanego lub niezwiązanego z prowadzoną działalnością gospodarczą.
 6. W trakcie składania Zamówień, o których mowa w § 10 niniejszego regulaminu Klient zobowiązany jest do podania danych odpowiadających prawdzie.
 7. W trakcie składania Zamówienia niezbędne jest potwierdzenie zapoznania się z niniejszym Regulaminem i Polityką prywatności.
 8. Podczas składania Zamówienia, aż do momentu naciśnięcia przycisku „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty”, Klient ma możliwość zmiany wprowadzonych danych (np. rodzaj/ilość towarów/sposób dostawy). W przypadku, niezgodności należy się kierować wyświetlanymi komunikatami oraz informacjami dostępnymi na stronie internetowej Sklepu internetowego i kolejnych jego podstronach. W przypadku jakichkolwiek problemów czy też trudności należy skontaktować się ze Sprzedawcą za pośrednictwem poczty elektronicznej: zapytania@suez.com.pl lub telefonicznie pod numerem: + 48 17 85 30 205, (opłata standardowa wg właściwego operatora).
 9. W przypadku wyboru przez Klienta możliwości złożenia Zamówienia za pośrednictwem mediów społecznościowych lub bezpośrednio u handlowca za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail) albo telefonicznie (§ 10. ust 1 pkt 4), Klient wykorzystuje do tego komunikator, numer telefoniczny lub adres poczty elektronicznej podany przez handlowca lub dostępny na stronie Sklepu internetowego lub w mediach społecznościowych. Klient składa Zamówienie przez telefon lub za pośrednictwem poczty elektronicznej albo przez komunikator podając Sprzedawcy nazwę Towaru spośród Towarów znajdujących się na stronie Sklepu Internetowego oraz ilość Towaru jaką chce zamówić. Następnie, po skompletowaniu całości zamówienia Klient określa sposób i adres Dostawy oraz formę płatności, a także wskazuje, wedle wyboru, swój adres poczty elektronicznej albo adres korespondencyjny w celu potwierdzenia Zamówienia. Każdorazowo podczas składania przez Klienta Zamówienia przez telefon lub za pośrednictwem poczty elektronicznej Sprzedawca informuje Klienta o cenie łącznej wybranych Towarów oraz łącznym koszcie wybranego sposobu Dostawy, a także o wszystkich dodatkowych kosztach jakie jest zobowiązany ponieść w związku z Umową sprzedaży. Klient dokonując Zamówienia telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej zobowiązany jest zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu, który jest przez Klienta zaakceptowany w trakcie składania Zamówienia.
 10. Po otrzymaniu Zamówienia, każdorazowo wysyłana będzie na adres e-mail podany przez Klienta wiadomość zatytułowana „Potwierdzenie zamówienia nr ...” potwierdzająca otrzymanie Zamówienia.
 11. Treść powyższej wiadomości określać będzie wszelkie niezbędne informacje o Zamówieniu. W przypadku błędu Klienta co do wprowadzonych danych (np. ilość zamawianego Towaru, błędne naliczenie Zamówienia przez system), Klient ma prawo do zmiany Zamówienia. Prawo to przysługuje w ciągu 2 godzin od otrzymania potwierdzenia otrzymania Zamówienia w dni robocze do godz. 14:00, a w pozostałych przypadkach w ciągu 12 godzin od momentu otrzymania powyższego potwierdzenia. W tym celu zaleca się wysłanie wiadomości e-mail na adres: zapytania@suez.com.pl z żądaniem zmiany Zamówienia lub zgłoszenia chęć zmiany telefonicznie kontaktując się pod numerem telefonu + 48 573 580 858, (opłata standardowa wg właściwego operatora). Po dokonaniu korekty Zamówienia Sprzedawca wysyła wiadomość e-mail na podany w Zamówieniu

- adres, w którym znajdować się będzie potwierdzenie przyjęcia poprawionego Zamówienia.
12. Zamówienie złożone przez Klienta a niepotwierdzone przez Sprzedawcę w terminie 48 godzin przestaje go wiązać.
 13. Umowę sprzedaży uważa się za zawartą w chwili otrzymania przez Klienta wiadomości od Sprzedawcy, potwierdzającej przystąpienie do realizacji Zamówienia.
 14. Klient może anulować złożone Zamówienie lub je zmodyfikować, w tym celu należy:
 - 1) skontaktować się ze Sprzedawcą telefonicznie,
 - 2) skontaktować się ze Sprzedawcą drogą e-mailową.
 - 3) skontaktować się ze Sprzedawcą za pomocą Panelu Klienta (dotyczy jedynie zarejestrowanych Klientów, którzy posiadają Konto).
 15. Zamówienia są obsługiwane przez dział obsługi klienta Sklepu internetowego w dni robocze tj. od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach 7:00-16:00.
 16. Zamówienia realizowane są tylko na terenie Polski. W celu złożenia Zamówienia obejmującego wysyłkę za granicę należy skontaktować się indywidualnie ze Sprzedawcą.
 17. Informacje handlowe zamieszczone w Sklepie internetowym nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 § 1 Kodeksu cywilnego, lecz są zaproszeniem do składania ofert, nawet jeśli informacja ta zawiera jednostkową cenę Towaru.
 18. Nabycie Towaru przez Kupującego dokumentowane jest wystawieniem paragonu fiskalnego lub faktury VAT. Kupujący poprzez akceptację niniejszego Regulaminu wyraża zgodę na otrzymywanie drogą elektroniczną na podany przez siebie podczas składania Zamówienia adres e-mail, elektronicznego obrazu dokumentu rozliczeniowego takiego jak paragon fiskalny lub faktura VAT. Kupujący może zażądać dostarczenia paragonu fiskalnego lub faktury VAT w formie papierowej poprzez odznaczenia takiego żądania w formularzu Zamówienia lub przez kontakt z biurem obsługi klienta Sprzedawcy. Zamiana paragonu fiskalnego na fakturę VAT może zostać dokonana przez Sprzedawcę na żądanie Kupującego jedynie na etapie składania Zamówienia i tylko w przypadku podania przez Kupującego numeru identyfikującego nabywcę (numeru NIP). Brak podania numeru NIP przez Kupującego, na etapie Zamówienia powoduje, że faktura VAT nie zostanie wystawiona przez Sprzedawcę.
 19. Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług oraz rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 3 grudnia 2013 r. w sprawie wystawiania faktur, podpis nabywcy i zbywcy towaru nie jest obowiązkowym elementem treści faktury VAT.
 20. Jeśli nie zostało to wyraźnie wskazane w informacji handlowej, Towary dostępne w Sklepie internetowym są nowe, a podmiotem odpowiedzialnym za ich ewentualne wady fizyczne i prawne jest SUEZ Izolacje Budowlane Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie, 35-021, ul. Langiewicza 18, zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII Wydział KRS w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000535357, NIP 813-36-99-629, REGON 360344189.
 21. Utrwalenie, zabezpieczenie i udostępnienie treści zawieranej Umowy sprzedaży następuje:
 - 1) poprzez wysłanie Klientowi na podany adres e-mail potwierdzenia zawartej umowy;
 - 2) poprzez wydrukowanie i przekazanie Klientowi wraz z odbiorem lub przesyłką Towaru specyfikacji Zamówienia oraz dowodu zakupu;
 - 3) poprzez utrwalenie i zabezpieczenie treści Umowy sprzedaż w systemie teleinformatycznym Sprzedawcy oraz przekazywanie treści umowy Klientom na każde ich żądanie.

ROZDZIAŁ II PŁATNOŚĆ

§ 11.

1. Z tytułu wykonania Umowy sprzedaży Klient zobowiązany jest zapłacić wskazaną w Zamówieniu Cenę Towarów oraz koszt ich wysyłki.
2. Cena poszczególnych Towarów prezentowana w Sklepie internetowym jest ceną brutto wyrażoną w złotych polskich (PLN) obejmującą również należny podatek od towarów i usług w obowiązującej stawce. Podane Ceny nie zawierają jednak kosztów ewentualnej przesyłki, która to zostanie wskazana w trakcie składania Zamówienia.
3. Płatność następuje w wybranej przez Klienta formie:
 - 1) gotówkowej - płatności za pobraniem, płatność przy odbiorze Towaru,
 - 2) płatność za pobraniem,
 - 3) bezgotówkowej:
 - a) płatność za pośrednictwem agenta rozliczeniowego jakim jest „tpay” na zasadach i warunkach określonych w jego odrębnym Regulaminie,
 - b) płatność kartą,
 - c) płatność blik,
 - d) płatność przelewem tradycyjnym.
4. Cena podana przy każdym Towarze jest wiążąca w chwili złożenia przez Klienta Zamówienia. Cena ta nie ulegnie zmianie niezależnie od zmian Cen w Sklepie internetowym, które mogą się pojawić w odniesieniu do poszczególnych Towarów po złożeniu przez Klienta Zamówienia.

ROZDZIAŁ III DOSTAWA

§ 12.

1. Zamówienia złożone przez Klientów Sklepu internetowego kompletowane są przez Sprzedawcę w ciągu czasu wysyłki określonego przy Towarze licząc od dnia zawarcia Umowy sprzedaży zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu. Na czas wysyłki składa się czas niezbędny do skompletowania przedmiotu Zamówienia. Przy każdym produkcie Sprzedawca podaje czas potrzebny na przygotowanie zamówienia. Towary dostępne na stanie magazynowym Sprzedawca wysyła w 24h lub 48h (jeśli wymagają dostarczenia pod zamówienie klienta). Pozostałe Towary Sprzedawca wysyła w kilka lub kilkanaście dni. Informacja podana przy Towarze oznacza czas w jakim Sprzedawca przygotowuje zamówienie (od momentu otrzymania zapłaty do momentu przekazania przesyłki firmie kurierskiej). Całkowity czas w jakim Klient otrzyma Towary zależy więc od czasu dostawy przesyłki przez kuriera.
2. Wysyłka zamówionych Towarów odbywa się wyłącznie na adresy znajdujące się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. W celu złożenia Zamówienia obejmującego wysyłkę zagraniczną należy skontaktować się indywidualnie ze Sprzedawcą.
3. W przypadku braku odmiennej umowy Sprzedawca zobowiązuje się do wykonania przedmiotu Umowy sprzedaży, w terminie nie dłuższym niż 30 dni po złożeniu przez Kupującego oświadczenia woli o chęci zawarcia Umowy sprzedaży.
4. Czas dostawy uzależniony jest od sposobu dostawy/odbioru Towaru wybranego przez Klienta oraz dostępności danego produktu i nie powinien przekroczyć 30 dni roboczych od momentu zawarcia Umowy sprzedaży.
5. Sprzedawca powierza dostarczenie Towarów podmiotom trzecim prowadzącym w tym zakresie działalność gospodarczą w zależności od wyboru Klienta wskazanego w Zamówieniu, a może to być: INPOST, DPD. Klient może odebrać także Towar osobiście.

ROZDZIAŁ IV ODBIÓR TOWARU

§ 13.

1. Sprzedawca informuję, że Klientom przysługuje prawo do sprawdzenia stanu przesyłki po jej dostarczeniu na miejsce wskazane w Zamówieniu. Sprawdzenie stanu przesyłki przysługuje przed jej odbiorem od przewoźnika.
2. W przypadku, kiedy przed wydaniem przesyłki okaże się, że uległa ona uszkodzeniu bądź doznała ubytku Klient powinien odmówić przyjęcia przesyłki i zobowiązać przewoźnika do ustalenia protokolarnie stanu przesyłki oraz okoliczności powstania szkody.
3. Jeżeli po wydaniu przesyłki ujawniono ubytek lub uszkodzenie niedające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze, przewoźnik ustala stan przesyłki na żądanie Klienta zgłoszone niezwłocznie po ujawnieniu szkody, nie później jednak niż w ciągu 3 (trzech) dni od dnia odbioru przesyłki.
4. W przypadku jakichkolwiek problemów bądź wątpliwości związanych z odbiorem Towaru Klient powinien skontaktować się ze Sprzedawcą pod numerami telefonów wskazanymi na stronie internetowej Sklepu internetowego lub w niniejszym regulaminie.
5. Jeżeli Klient nie odbiera przesyłki, Sprzedawca ma prawo wezwać go do jej odbioru oraz żądać od Klienta zapłaty kosztów za dostarczenie przesyłki na adres wskazany przez Klienta, a także kosztów zwrotu przesyłki do Sprzedawcy tytułem poniesionych strat i naprawienia szkody w związku z niewykonaną umową kupna-sprzedaży.

DZIAŁ IV REKLAMACJE I ODSTĄPIENIE OD UMOWY SPRZEDAŻY

ROZDZIAŁ I OGÓLNE ZASADY REKLAMACJI ZAKUPIONEGO TOWARU

§ 14.

1. Zakres odpowiedzialności Sprzedawcy wobec Klientów będących Konsumentami oraz Klientów będących Przedsiębiorcami uprzywilejowanymi za sprzedany Towar są określone w przepisach prawa, a więc:
 - 1) w przypadku Towarów zakupionych do dnia 31 grudnia 2022 r., zasady odpowiedzialności Sprzedawcy w razie stwierdzenia wady fizycznej lub prawnej Towaru określają przepisy Kodeksu cywilnego, w szczególności art. 556 i następujących w brzmieniu obowiązującym do 31 grudnia 2022 roku;
 - 2) w przypadku Towarów zakupionych od dnia 01 stycznia 2023 roku zasady odpowiedzialności Sprzedawcy w razie stwierdzenia niezgodności Towarów z Umową Sprzedaży określają przepisy Ustawy o prawach konsumenta, w szczególności Rozdział 5a i art. 43a Ustawy o prawach konsumenta i następane.
2. Towary prezentowane w Sklepie Internetowym mogą być objęte gwarancją producenta lub dystrybutora. Szczegółowe warunki gwarancji i czas jej trwania są podawane w oświadczeniu gwarancyjnym (np. w karcie gwarancyjnej wystawionej przez gwaranta i dołączonej do Towaru).
3. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta pisemnie na adres: ul. Gen. Mariana Langiewicza 18, 35-021 Rzeszów, z dopiskiem „Reklamacja”. Jeżeli reklamacja dotyczy Towaru konieczne jest jego dostarczenie Sprzedawcy razem z żądaniem, w celu umożliwienia Sprzedawcy zbadania Towaru i ustosunkowania się do roszczeń Klienta.
4. Zaleca się podanie przez Klienta w opisie reklamacji: informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady/niezgodności Towaru z umową; żądania sposobu doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową Sprzedaży (naprawa albo wymiana) lub oświadczenia o obniżeniu Ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży; oraz danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim są jedynie zaleceniem Sprzedawcy i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

5. Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji Towaru niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

ROZDZIAŁ II

REKLAMACJA ZAKUPIONEGO TOWARU NA PODSTAWIE RĘKOJMI

§ 15.

1. Postanowienia tego Rozdziału dotyczą reklamacji Towarów zakupionych przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę uprzywilejowanego do dnia 31 grudnia 2022 roku.
2. Jeżeli sprzedany Towar ma wadę fizyczną lub prawną, Sprzedawca ponosi odpowiedzialność wobec Klienta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą uprzywilejowanym i rozpoznaje reklamacje z tego tytułu na podstawie przepisów Kodeksu cywilnego dotyczących rękojmi za wady Towaru (art. 556 i następane Kodeksu cywilnego).
3. W razie stwierdzenia wady Towaru Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany może:
 - 1) złożyć oświadczenie o obniżeniu Ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży, 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, Sprzedaży w jakiej wartość Towaru z wadą pozostaje do wartości Towaru bez wady. Klient nie może odstąpić od Umowy Sprzedaży, jeżeli wada Towaru jest nieistotna;
 - 2) żądać wymiany Towaru na wolny od wad albo usunięcia wady. Sprzedawca jest wówczas zobowiązany wymienić wadliwy Towar na wolny od wad albo usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta; z zastrzeżeniami i na zasadach określonych we właściwych przepisach Kodeksu Cywilnego.
4. Klient, o którym mowa w ust. 1 powyżej, może zamiast zaproponowanego przez Sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany Towaru na wolny od wad albo zamiast wymiany Towaru żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie Towaru do zgodności z umową w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość Towaru wolnego od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Klienta inny sposób zaspokojenia.
5. W sytuacji wskazanej w ust. 1 powyżej, jeśli do ustosunkowania się przez Sprzedawcę do reklamacji Klienta lub do wykonania jego uprawnień wynikających z rękojmi niezbędne będzie dostarczenie Towaru do Sprzedawcy, zgodnie z art. 561(2) w zw. z art. 354 § 2 Kodeksu cywilnego, Klient zobowiązany będzie dostarczyć taki Towar. Jeżeli jednak ze względu na rodzaj wady, rodzaj Towaru lub sposób jego zamontowania dostarczenie Towaru przez Klienta byłoby niemożliwe albo nadmiernie utrudnione, Klient może zostać poproszony o udostępnienie Sprzedawcy, po uprzednim uzgodnieniu terminu, Towaru w miejscu, w którym Towar się znajduje.
6. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Towaru Konsumentowi lub Przedsiębiorcy uprzywilejowanemu. Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę Towaru na wolny od wad przedawnia się z upływem roku licząc od dnia stwierdzenia wady, jednak w przypadku Zamówienia złożonego przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę uprzywilejowanego bieg terminu przedawnienia nie może zakończyć się przed upływem terminu, o którym mowa w zdaniu pierwszym.

ROZDZIAŁ III
REKLAMACJA ZAKUPIONEGO TOWARU NA PODSTAWIE NIEZGODNOŚCI Z
UMOWĄ

§ 16.

1. Postanowienia tego rozdziału dotyczą reklamacji Towarów kupionych przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę uprzywilejowanego od dnia 01 stycznia 2023 roku.
2. Jeżeli sprzedany Towar jest niezgodny z zawartą Umową Sprzedaży Sprzedawca ponosi odpowiedzialność wobec Klienta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą uprzywilejowanym i rozpoznaje reklamacje z tego tytułu na podstawie przepisów Ustawy o prawach konsumenta dotyczących niezgodności towaru z umową (Rozdział 5a, art. 43a i następną Ustawy o prawach konsumenta).
3. W razie niezgodności Towaru z Umową Sprzedaży, Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany może żądać naprawy Towaru lub jego wymiany. Jeżeli doprowadzenie Towaru do zgodności z Umową Sprzedaży w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, Sprzedawca może: wymienić Towar, gdy Klient żądał naprawy, lub naprawić Towar, gdy Klient żądał wymiany.
4. Jeśli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, Sprzedawca może odmówić doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową Sprzedaży, a Klient może zgłosić żądanie wskazane w ust. 6 poniżej. Dla oceny „nadmierności kosztów” bierze się wówczas pod uwagę wszystkie okoliczności sprawy.
5. W przypadkach wskazanych w ust. 3 powyżej Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany udostępnia Sprzedawcy Towar podlegający naprawie lub wymianie. Sprzedawca naprawia lub wymienia Towar w rozsądnym czasie od chwili, kiedy Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany poinformował Sprzedawcę o niezgodności Towaru i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta. Sprzedawca ponosi koszt naprawy lub wymiany Towaru. Sprzedawca zapewnia odbiór Towaru na własny koszt.
6. W razie stwierdzenia niezgodności Towaru z Umową Sprzedaży, Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany może żądać obniżenia Ceny albo zwrotu Ceny z powodu odstąpienia od umowy, jeżeli:
 - 1) Sprzedawca odmówił doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową Sprzedaży zgodnie z art. 43d ust. 2 Ustawy o prawach konsumenta;
 - 2) Sprzedawca nie doprowadził Towaru do zgodności z Umową Sprzedaży zgodnie z art. 43d ust. 4-6 Ustawy o prawach konsumenta;
 - 3) brak zgodności Towaru z Umową Sprzedaży występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Towar do zgodności z Umową Sprzedaży;
 - 4) brak zgodności Towaru z Umową Sprzedaży jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie Ceny albo zwrot Ceny z powodu odstąpienia od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w ust. 3 powyżej;
 - 5) 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 Klienta.
7. Obniżona Cena pozostaje w takiej proporcji do Ceny Towaru, w jakiej wartość Towaru zgodnego z Umową Sprzedaży zostaje do wartości Towaru niezgodnego z Umową Sprzedaży. Sprzedawca zwraca Klientowi kwotę należną w ramach obniżenia Ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia Klienta o obniżeniu Ceny.

8. Klient, o którym mowa w ust. 1 nie może odstąpić od Umowy Sprzedaży i żądać zwrotu Ceny za Towar, jeśli niezgodność Towaru z Umową Sprzedaży jest nieistotna. Przyjmuje się jednak, że niezgodność Towaru z Umową Sprzedaży jest istotna.
9. W razie odstąpienia od Umowy Sprzedaży, o którym mowa w niniejszym Rozdziale Klient niezwłocznie zwraca Sprzedawcy Towar na jego koszt. Sprzedawca zwraca Klientowi Cenę Towaru niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania Towaru lub dowodu odesłania Towaru. Jeśli niezgodność Towaru z Umową Sprzedaży dotyczy tylko niektórych Towarów dostarczonych na podstawie Umowy Sprzedaży, Klient może odstąpić od Umowy Sprzedaży tylko w odniesieniu do tych Towarów. Wyjątkiem jest sytuacja, w której Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany może odstąpić od Umowy Sprzedaży wszystkich Towarów, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać od Klienta żeby zgodził się zatrzymać wyłącznie Towary zgodne z Umową Sprzedaży.
10. Sprzedawca zwraca Cenę takim samym sposobem zapłaty, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie powoduje dla niego żadnych kosztów.
11. Sprzedawca odpowiada za niezgodność Towaru z Umową Sprzedaży, która istniała w chwili dostarczenia Towaru i została ujawniona w ciągu dwóch lat od chwili dostarczenia Towaru, chyba że termin przydatności do użycia jest dłuższy.
12. Sprzedawca nie odpowiada za niezgodność Towaru z Umową Sprzedaży jeśli Klient, o którym mowa w ust. 1 powyżej, najpóźniej w chwili zawarcia Umowy Sprzedaży, dostał wyraźną informację o tym, że nabywany Towar jest niepełnowartościowy (np. produkt z uszkodzeniem, zabrudzeniem, etc.) i zaakceptował brak konkretnej cechy Towaru.

ROZDZIAŁ IV ODSTĄPIENIE OD UMOWY

§ 17.

1. Klient będący jednocześnie Konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego z dnia 23 kwietnia 1964 r. lub Przedsiębiorcą Uprzywilejowanym, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie w terminie 14 (czternastu) dni. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie można wysłać za pośrednictwem poczty tradycyjnej na adres Sprzedającego: ul. Langiewicza 18, 35-021 Rzeszów bądź też za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: zapytania@suez.com.pl.
2. Termin czternastodniowy, w którym Konsument lub Przedsiębiorca Uprzywilejowany może odstąpić od Umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie Usługi drogą elektroniczną, liczy się od dnia wydania Towaru w przypadku Umowy sprzedaży, a gdy umowa dotyczy świadczenia usługi drogą elektroniczną od dnia jej zawarcia.
3. Klient nie może skorzystać z uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, w przypadku wcześniejszej wymiany Towaru na nowy wskutek stwierdzenia niezgodności Towaru z Umową Sprzedaży zgodnie z obowiązującymi przepisami, w szczególności wskutek dokonania skutecznej reklamacji na zasadach opisanych w Rozdziale I, II i III niniejszego Działu.
4. Termin do odstąpienia od Umowy sprzedaży, w wykonaniu której Sprzedawca wydaje Towar Konsumentowi lub Przedsiębiorcy Uprzywilejowanemu, będąc zobowiązany do przeniesienia jego własności biegnie od objęcia Towaru w posiadanie przez Konsumenta albo Przedsiębiorcę Uprzywilejowanego lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, z tym, że w przypadku, gdy Umowa:
 - 1) obejmuje wiele Towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części,
 - 2) polega na regularnym dostarczaniu Towaru przez czas oznaczony – od objęcia w posiadanie pierwszego z Towarów.

5. Jeżeli Konsument lub Przedsiębiorca Uprzywilejowany nie został poinformowany przez Sprzedawcę o prawie odstąpienia od Umowy, prawo do odstąpienia od Umowy wygasa po 12 miesiącach od upływu czternastodniowego terminu określonego w ust. 1.
6. Jeżeli Konsument lub Przedsiębiorca Uprzywilejowany został poinformowany przez Sprzedawcę o prawie odstąpienia od Umowy przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 4, termin do odstąpienia od umowy upływa po 14 dniach od udzielenia Konsumentowi lub Przedsiębiorcy Uprzywilejowanemu informacji o tym prawie.
7. Sprzedawca niezwłocznie po otrzymaniu oświadczenia o odstąpieniu od Umowy sprzedaży przesyła Konsumentowi lub Przedsiębiorcy Uprzywilejowanemu wiadomość e-mailową będącą potwierdzeniem otrzymania wyżej wymienionego oświadczenia.
8. W razie odstąpienia od umowy, Umowa sprzedaży lub umowa o świadczenie Usługi drogą elektroniczną jest uważana za niezawartą. To, co Strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba, że zmiana była konieczna do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towaru. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni.
9. Sprzedawca dokona zwrotu otrzymanych od Konsumenta lub Przedsiębiorcy Uprzywilejowanego płatności w tym kosztów dostarczenia towaru (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę Uprzywilejowanego sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę) przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument lub Przedsiębiorca Uprzywilejowany, chyba że Konsument lub Przedsiębiorca Uprzywilejowany wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
10. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta lub Przedsiębiorcy Uprzywilejowanego do chwili otrzymania Towaru z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta lub Przedsiębiorcy Uprzywilejowanego dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
11. Jeżeli Konsument lub Przedsiębiorca Uprzywilejowany wybrał sposób dostarczenia Towaru inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi lub Przedsiębiorcy Uprzywilejowanemu poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
12. Konsument lub Przedsiębiorca Uprzywilejowany ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towaru.
13. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi lub Przedsiębiorcy Uprzywilejowanemu w odniesieniu do umowy:
 - 1) w której przedmiotem świadczenia jest Towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu (Towar szczególny);
 - 2) w której przedmiotem świadczenia jest towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji Kupującego uprzywilejowanego lub służący zaspokojeniu jego indywidualizowanych potrzeb (Towar szczególny);
 - 3) w której przedmiotem świadczenia jest towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia (Towar szczególny);
 - 4) w której przedmiotem świadczenia są towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami (Towar szczególny);
 - 5) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi Sprzedawca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
14. Jeżeli Konsument lub Przedsiębiorca Uprzywilejowany nie odstąpił od Umowy sprzedaży zawartej na odległość, zawartą Umowę sprzedaży uznaje się za ważną. Zgodnie z Umową,

Sprzedawca zobowiązuje się do wydania Towaru, a Konsument lub Przedsiębiorca Uprzywilejowany do odebrania oraz zapłacenia za Towar.

ROZDZIAŁ V

POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE KLIENTÓW NIEBĘDĄCYCH KONSUMENTAMI LUB PRZEDSIĘBIORCAMI UPRIWILEJOWANYMI

§ 18.

1. W wypadku Klientów niebędących Konsumentami lub Przedsiębiorcami Uprzywilejowanymi, którzy korzystają z prawa odstąpienia od Umowy sprzedaży i dokonają zwrotu Towaru, Sprzedawcy przysługuje prawo do potrącenia 15 % ceny brutto zakupionego Towaru oraz dokonania w tym zakresie korekty uprzednio wystawionej faktury. Koszty dostarczenia i zwrotu Towaru ponosi w tym wypadku w całości Klient i nie ma on prawa obciążać nimi Sprzedawcy.
2. W wypadku Klientów niebędących Konsumentami lub Przedsiębiorcami Uprzywilejowanymi, prawo odstąpienia od Umowy sprzedaży, a tym samym zwrot Towarów nie przysługuje, gdy zamówione Towary są tzw. Towarami szczególnymi i:
 - 1) wymagają przechowania w określonych przez producenta warunkach;
 - 2) tracą swoje właściwości w przypadku otworzenia opakowania;
 - 3) zostały zamówione przez Sprzedawcę według specyfikacji dostarczonej przez Klienta, co obejmuje zarówno Towary o cechach indywidualnych wyprodukowane na zamówienie Klienta, jak też Towary o nietypowych cechach określonych przez Klienta.

DZIAŁ V

FAKTURY KORYGUJĄCE

§ 19.

1. Wystawienie przez Sprzedawcę faktury korygującej „in minus” z wykazaniem podatkiem VAT, następuje w ramach uzgodnienia warunków obniżenia podstawy opodatkowania, o których mowa w art. 29a ust. 13 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług. Uzgodnienie tych warunków następuje poprzez akceptację niniejszego Regulaminu.
2. Sprzedawca jest uprawniony do wystawienia faktury korygującej „in minus” w szczególności w następujących uzgodnionych z Klientem przypadkach:
 - 1) osobistego zwrotu pełnowartościowego towaru przez Klienta,
 - 2) całkowitego lub częściowego odstąpienia od realizacji zamówienia,
 - 3) nieodebrania pełnowartościowego towaru przez Klienta,
 - 4) braku w dostawie, wad jakościowych, niewłaściwych cen lub innych reklamacji wzakresie wystawionych wcześniej dokumentów,
 - 5) obniżenia ceny ze względu na zastosowany rabat lub błędy w fakturze.

§ 20.

Uzgodnienie warunków pomiędzy Sprzedawcą a Klientem w przypadku konieczności wystawienia faktury korygującej „in minus” z tytułu osobistego zwrotu towarów pełnowartościowych przebiega według następujących kroków:

- 1) Klient zwraca towar osobiście w siedzibie Sprzedawcy bądź za pośrednictwem usług firmy kurierskiej, co zostaje zarejestrowane w dokumentach Sprzedawcy,
- 2) pracownik Sprzedawcy weryfikuje uprawnienie do zwrotu towaru,
- 3) w przypadku pozytywnej weryfikacji, Sprzedawca akceptuje zwrot, po czym wystawiana jest faktura korygująca na zaakceptowaną przez Sprzedawcę ilość – tym samym następuje spełnienie uzgodnionych warunków.

§ 21.

Uzgodnienie warunków pomiędzy Sprzedawcą a Klientem w przypadku konieczności wystawienia faktury korygującej „in minus” z tytułu całkowitego lub częściowego odstąpienia od realizacji zamówienia przebiega według następujących kroków:

- 1) Klient dokonuje całkowitego lub częściowego odstąpienia od realizacji zamówienia, co zostaje zarejestrowane w dokumentach Sprzedawcy,
- 2) towar zostaje doręczony (zwrócony) do siedziby Sprzedawcy, co zostaje zarejestrowane w dokumentach Sprzedawcy,
- 3) Sprzedawca dokonuje akceptacji odstąpienia,
- 4) w przypadku akceptacji odstąpienia, Sprzedawca wystawia fakturę korygującą – tym samym następuje spełnienie uzgodnionych warunków.

§ 22.

Uzgodnienie warunków pomiędzy Sprzedawcą a Klientem w przypadku konieczności wystawienia faktury korygującej „in minus” z tytułu nieodebrania pełnowartościowego towaru przebiega według następujących kroków:

- 1) Klient nie odbiera towaru wysłanego za pośrednictwem firmy kurierskiej, co zostaje zarejestrowane w dokumentach Sprzedawcy,
- 2) towar zostaje doręczony do siedziby Sprzedawcy, co zostaje zarejestrowane w dokumentach Sprzedawcy,
- 3) Sprzedawca weryfikuje okoliczności zwrotu,
- 4) w przypadku stwierdzenia ostatecznego nieodebrania towarów, Sprzedawca wystawia fakturę korygującą – tym samym następuje spełnienie uzgodnionych warunków.

§ 23.

Uzgodnienie warunków pomiędzy Sprzedawcą a Klientem w przypadku konieczności wystawienia faktury korygującej „in minus” z tytułu reklamacji dotyczących braków w dostawie, wad jakościowych, niewłaściwych cen lub innych reklamacji w zakresie wystawianych wcześniej dokumentów przebiega według następujących kroków:

- 1) Klient zgłasza Sprzedawcy reklamację w formie elektronicznej lub pisemnej, co zostaje zarejestrowane w dokumentach Sprzedawcy,
- 2) decyzje o akceptacji lub odrzuceniu reklamacji Sprzedawca przekazuje Klientowi,
- 3) po zaakceptowaniu reklamacji Sprzedawca wystawia fakturę korygującą – tym samym następuje spełnienie uzgodnionych warunków.

§ 24.

1. Uzgodnienie warunków pomiędzy Sprzedawcą a Klientem w przypadku konieczności wystawienia faktury korygującej „in minus” z tytułu obniżenia ceny ze względu na zastosowany rabat lub błędną jego wysokość przebiega według następujących kroków:

- 1) jeżeli Klientowi został przyznany Rabat, fakt jego udzielenia zostaje odzwierciedlony poprzez wystawienie faktury korygującej – tym samym następuje spełnienie uzgodnionych warunków,
 - 2) jeżeli Klientowi został przyznany Rabat błędnej wysokości lub z innego powodu faktura została błędnie wystawiona, Klienta zgłasza ten fakt Sprzedawcy,
 - 3) Sprzedawca weryfikuje zgłoszenie,
 - 4) w przypadku stwierdzenia błędów na fakturze, Sprzedawca wystawia fakturę korygującą – tym samym następuje spełnienie uzgodnionych warunków.
2. W przypadku stwierdzenia przez Sprzedawcę błędu w wystawionej Klientowi fakturze, Sprzedawca jest zobowiązany do powiadomienia Klienta o tym fakcie oraz wystawienia faktury korygującej, przy czym sama okoliczność przesłania faktury korygującej uznawana jest za zawiadomienie Klienta – tym samym następuje spełnienie uzgodnionych warunków w zakresie korygowania wad w dokumentacji fakturowej.

DZIAŁ VI OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§ 25.

1. Administratorem danych osobowych Klientów przetwarzanych w Sklepie Internetowym w związku z realizacją postanowień niniejszego Regulaminu a przekazanych Sprzedawcy dobrowolnie w ramach rejestracji, składania Zamówienia jednorazowego oraz w ramach świadczenia przez Sprzedawcę Usług drogą elektroniczną lub w ramach innych okoliczności określonych w Regulaminie jest: SUEZ Izolacje Budowlane Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie, 35-021, ul. Langiewicza 18, zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII Wydział KRS w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000535357, NIP 813-36-99-629, REGON 360344189.
2. Dodatkowe wyjaśnienia dotyczące ochrony danych osobowych zawarte są w odrębnym dokumencie zwanym Polityka Prywatności znajdującym się w zakładce „Polityka Prywatności” dostępnej w Sklepie Internetowym. Polityka Prywatności zawiera przede wszystkim szczegółowe zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Sprzedawcę w Sklepie Internetowym, w tym podstawy, cele i zakres zbieranych danych osobowych.
3. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych przez Sprzedawcę, Klient powinien kierować na adres: zapytania@suez.com.pl z dopiskiem „Dane Osobowe”.

DZIAŁ VII POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 26.

1. Sprzedawca Sklepu internetowego działającego pod adresem: <https://suez.com.pl/> dba o prawa Konsumenta lub Przedsiębiorcy Uprzywilejowanego w tym celu wskazuje w niniejszym Regulaminie zasady jakie powinny obowiązywać Sprzedawcę i Klienta w związku zawieranymi Umowami Sprzedaży.
2. Konsument lub Przedsiębiorca Uprzywilejowany nie może zrzec się praw przyznanych mu w Ustawie o prawach Konsumenta. Postanowienia umów mniej korzystne dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy Uprzywilejowanego niż postanowienia Ustawy są nieważne, a w ich miejsce stosuje się przepisy Ustawy. Dlatego też postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu wyłączyć ani ograniczyć jakichkolwiek praw Konsumentów lub Przedsiębiorców Uprzywilejowanych przysługujących im na mocy bezwzględnie wiążących przepisów prawa, a wszelkie ewentualne wątpliwości należy zawsze tłumaczyć na korzyść Konsumenta lub Przedsiębiorcy Uprzywilejowanego. W przypadku ewentualnej niezamierzonej niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z przepisami Ustawy, pierwszeństwo mają zawsze przepisy Ustawy.
3. Klient będący Konsumentem w przypadku sporu ze Sprzedawcą ma może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur udostępnione są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
 - 1) http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumentenckie.php
 - 2) http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php
 - 3) http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php

4. Klient będący Konsumentem posiada także inne przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 - 1) Klient uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej,
 - 2) Klient uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego lub koncyliacyjnego w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu między Klientem, a Sprzedawcą,
 - 3) Klient może także złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej ODR: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Platforma ODR stanowi także źródło informacji na temat form pozasądowego rozstrzygania sporów mogących powstać pomiędzy przedsiębiorcami i Konsumentami;
5. Klient 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).
6. Ewentualne spory powstałe pomiędzy Sprzedawcą, a Klientem niebędącym jednocześnie Konsumentem lub Przedsiębiorcą Uprzywilejowanym w rozumieniu Kodeksu cywilnego, zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedawcy.

§ 27.

1. Niniejszy Regulamin jest nieprzerwanie dostępny pod adresem: <https://suez.com.pl/> w sposób umożliwiający Klientom jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści poprzez wydrukowanie lub zapisanie go na dowolnym nośniku w każdej chwili.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy obowiązujące na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w tym Kodeksu cywilnego, Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz Ustawy o prawach konsumenta, a także inne właściwe przepisy prawa polskiego.
3. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia jego publikacji.
4. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Sprzedawcę, nie krótszym niż 14 (czternaście) dni od dnia udostępnienia ich na stronie Sklepu internetowego. W przypadku zmiany treści Regulaminu, która związana jest ze zmianami przepisów prawa, zmiany te obowiązują od dnia obowiązywania tych przepisów. Klienci posiadający Konto w Sklepie internetowym zostaną dodatkowo powiadomieni o zmianie Regulaminu przez Sprzedawcę za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany przez nich w formularzu rejestracyjnym.
5. Zmiany Regulaminu nie będą w żaden sposób naruszać praw nabytych przez Klientów przed wejściem w życie zmian Regulaminu, w szczególności zmiany Regulaminu nie będą miały wpływu na Zamówienia złożone przed datą wejścia w życie niniejszego Regulaminu, gdyż będą one realizowane na podstawie zapisów obowiązujących w dniu złożenia Zamówienia.

Regulamin obowiązuje od dnia 25.11.2024 r.