

Regulamin sprzedaży MARLIN sp.k.

Niniejszy regulamin określa zasady sprzedaży prowadzonej przez MARLIN sp.k. w zakresie sprzedaży detalicznej, hurtowej oraz internetowej, w tym za pośrednictwem platformy Allegro. Regulamin stosuje się odpowiednio do konsumentów, przedsiębiorców oraz przedsiębiorców na prawach konsumenta.

1. Postanowienia ogólne

1. Sprzedawcą jest MARLIN sp.k. z siedzibą przy ul. Rawickiej 64, 63-700 Krotoszyn, NIP: 621-182-04-76, REGON: 366516929, KRS: 0000662587.
2. Dane kontaktowe Sprzedawcy:
 - a. Centrala: Krotoszyn
 - adres e-mail: marlin@marlin.com.pl,
 - salon łazienek – telefon główny: +48 530 225 841,
 - technika grzewcza: +48 533 341 195.
 - b. O/Warszawa: Macierzysz, ul. Stawęcińska 7, 05-850 Ożarów Mazowiecki,
 - e-mail: warszawa@marlin.com.pl,
 - technika grzewcza: +48 451 163 782,
 - salon łazienek: +48 506 921 965,
 - zamówienia zdalne: +48 506 922 418,
 - c. O/Poznań: ul. Ustrzycka 12, 61-324 Poznań,
 - e-mail: poznan@marlin.com.pl,
 - technika grzewcza: +48 533 336 135.
3. Regulamin ma zastosowanie do sprzedaży:
 - a. detalicznej,
 - b. hurtowej,
 - c. internetowej, w tym prowadzonej za pośrednictwem platformy Allegro.
4. Regulamin obejmuje sprzedaż towarów z branży:
 - a. sanitarnej i łazienkowej,
 - b. ceramicznej, w tym płytek, gresu i terakoty,
 - c. hydraulicznej, w tym rur, systemów instalacyjnych i armatury instalacyjnej,
 - d. grzewczej, w tym kotłów oraz elementów instalacji CO,
 - e. klimatyzacyjnej i wentylacyjnej,
 - f. akcesoriów i materiałów pomocniczych.
5. Regulamin obowiązuje wszystkich klientów, z tym że niektóre postanowienia dotyczą wyłącznie konsumentów, a inne wyłącznie przedsiębiorców.
6. W przypadku sprzedaży prowadzonej za pośrednictwem Allegro zastosowanie mają również regulaminy i procedury tej platformy, o ile nie naruszają bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
7. W sprawach nieuregulowanych regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeks cywilny oraz ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

2. Definicje

1. **Sprzedawca** – MARLIN sp.k. z siedzibą przy ul. Rawickiej 64, 63-700 Krotoszyn.
2. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna dokonująca zakupu u Sprzedawcy.
3. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca zakupu niezwiązanego bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
4. **Przedsiębiorca** – klient dokonujący zakupu w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową.
5. **Przedsiębiorca na prawach konsumenta** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, która dokonuje zakupu bez charakteru zawodowego w rozumieniu obowiązujących przepisów; do takiego klienta stosuje się postanowienia przewidziane przez prawo dla konsumenta w zakresie, w jakim wynika to z przepisów.
6. **Klient hurtowy** – przedsiębiorca dokonujący zakupu w ramach obrotu profesjonalnego, w szczególności ilościowego lub na warunkach indywidualnie ustalonych.
7. **Towar** – produkt oferowany przez Sprzedawcę.
8. **Sprzedaż stacjonarna** – sprzedaż realizowana w punkcie sprzedaży Sprzedawcy.
9. **Sprzedaż online** – sprzedaż zawierana na odległość, w szczególności za pośrednictwem Allegro.
10. **Oddział realizujący zamówienie** – siedziba główna albo oddział MARLIN sp.k., z którego została dokonana sprzedaż, wystawiony dokument sprzedaży, wydany towar albo nadana przesyłka do klienta.

3. Charakterystyka towarów i informacje techniczne

1. Towary, w szczególności płytki ceramiczne, gres, terakota i materiały instalacyjne, mogą różnić się odcieniem, kalibracją, strukturą, wymiarem w granicach dopuszczalnych norm, partią produkcyjną oraz innymi cechami wynikającymi z procesu technologicznego.
2. Cechy, o których mowa w ust. 1, nie stanowią same przez się wady towaru, jeżeli mieszczą się w granicach właściwych dla danego rodzaju produktu oraz odpowiadają informacjom przekazanych klientowi przed zawarciem umowy.
3. Klient jest zobowiązany do zweryfikowania, czy parametry techniczne towaru odpowiadają planowanemu zastosowaniu, projektowi oraz warunkom montażowym.
4. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki:
 - a. błędnego doboru towaru przez klienta, jeżeli Sprzedawca nie przejął na siebie pisemnie obowiązku doradztwa projektowego,
 - b. wykonania montażu niezgodnie z instrukcją producenta, normami technicznymi lub zasadami sztuki budowlanej i instalacyjnej,
 - c. wykorzystania towaru niezgodnie z jego przeznaczeniem.
5. Postanowienia ust. 3–4 nie wyłączają ani nie ograniczają odpowiedzialności Sprzedawcy wobec konsumenta lub przedsiębiorcy na prawach konsumenta za brak zgodności towaru z umową, jeżeli odpowiedzialność taka wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
6. Sprzedawca nie świadczy usług doradztwa projektowego, wykonawczego ani nadzoru technicznego, chyba że strony zawarły odrębną umowę w tym zakresie.

4. Zawarcie umowy i realizacja zamówień

1. W sprzedaży stacjonarnej i hurtowej zamówienia realizowane są na podstawie ustaleń stron, zaakceptowanej oferty, zamówienia, faktury pro forma albo innego potwierdzenia handlowego.
2. Sprzedawca może uzależnić realizację zamówienia od wpłaty zaliczki, przedpłaty albo pełnej ceny.
3. W sprzedaży online zawarcie umowy następuje zgodnie z zasadami właściwymi dla danego kanału sprzedaży, w szczególności zgodnie z regulaminem Allegro.
4. Termin realizacji zamówienia liczony jest od chwili spełnienia warunków niezbędnych do jego realizacji, w szczególności od zaksięgowania płatności, jeżeli wybrano przedpłatę.
5. Towary wykonywane według specyfikacji klienta, sprowadzane na indywidualne zamówienie albo przygotowywane poza standardową ofertą mogą podlegać odmiennym zasadom anulowania zamówienia, o ile zostało to wyraźnie zakomunikowane przed zawarciem umowy.

5. Ceny i płatności

1. Ceny podawane są w sposób właściwy dla danego kanału sprzedaży i obejmują te elementy, które zgodnie z prawem powinny być uwzględnione w chwili składania zamówienia.
2. Akceptowane formy płatności obejmują w szczególności gotówkę, przelew, płatności elektroniczne oraz inne formy udostępnione w danym kanale sprzedaży.
3. Dla klientów hurtowych mogą być stosowane indywidualne warunki handlowe, terminy płatności, limity kupieckie oraz zabezpieczenia płatności.
4. W przypadku opóźnienia w płatności Sprzedawca może wstrzymać realizację kolejnych zamówień lub dostaw do czasu uregulowania zaległości, z zastrzeżeniem praw przysługujących konsumentowi na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów.

6. Dostawa, odbiór i przejście ryzyka

1. Towar może zostać wydany klientowi osobiście, osobie przez niego upoważnionej albo przewoźnikowi.
2. Klient powinien sprawdzić przesyłkę lub towar przy odbiorze, w szczególności pod kątem uszkodzeń opakowania, kompletności oraz widocznych uszkodzeń mechanicznych.
3. W przypadku stwierdzenia przy odbiorze widocznych uszkodzeń transportowych klient jest zobowiązany, w miarę możliwości, niezwłocznie sporządzić z przewoźnikiem protokół szkody albo dopilnować odnotowania szkody w systemie przewoźnika, ponieważ dokument ten jest istotny dla ustalenia odpowiedzialności przewoźnika i dochodzenia roszczeń związanych z uszkodzeniem przesyłki.
4. Brak sporządzenia protokołu szkody nie wyłącza ustawowych uprawnień konsumenta wobec Sprzedawcy, może jednak istotnie utrudnić wykazanie, że uszkodzenie powstało w transporcie, oraz dochodzenie roszczeń wobec przewoźnika. W relacjach z przedsiębiorcami brak protokołu szkody sporządzonego przy odbiorze może stanowić istotną podstawę dowodową przy ocenie odpowiedzialności za uszkodzenia transportowe.
5. W relacjach z przedsiębiorcami niebędącymi przedsiębiorcami na prawach konsumenta ryzyko utraty lub uszkodzenia towaru przechodzi na klienta z chwilą wydania towaru przewoźnikowi albo z chwilą wydania go klientowi przy odbiorze osobistym, o ile strony nie ustalą inaczej.

6. W relacjach z konsumentami przejście ryzyka następuje zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa i postanowienia niniejszego regulaminu nie mogą tych praw ograniczać.

7. Odstąpienie od umowy i zwroty

7.1. Sprzedaż online – konsumenci i przedsiębiorcy na prawach konsumenta

1. Klient będący konsumentem albo przedsiębiorcą na prawach konsumenta, który zawarł umowę na odległość, ma prawo odstąpić od umowy w terminie 14 dni bez podawania przyczyny, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych przepisami prawa.
2. Termin do odstąpienia od umowy biegnie od dnia objęcia towaru w posiadanie przez klienta lub wskazaną przez niego osobę trzecią, inną niż przewoźnik.
3. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie przed jego upływem oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Klient może skorzystać z formularza odstąpienia od umowy stanowiącego załącznik do regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.
4. W razie odstąpienia od umowy uważa się ją za niezawartą, a strony zwracają sobie otrzymane świadczenia zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
5. Zwrot płatności następuje przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył klient, chyba że klient wyraźnie zgodzi się na inne rozwiązanie, które nie wiąże się dla niego z dodatkowymi kosztami.
6. Klient ponosi bezpośrednie koszty zwrotu towaru, chyba że z oferty lub przepisów prawa wynika inaczej.
7. Zwrot towaru po odstąpieniu od umowy powinien zostać dokonany do oddziału realizującego zamówienie, czyli do siedziby głównej albo oddziału MARLIN sp.k., z którego została dokonana sprzedaż lub wysyłka towaru do klienta. Informacja o właściwym miejscu zwrotu powinna wynikać z dokumentów sprzedaży, korespondencji dotyczącej zamówienia albo zostać przekazana klientowi przez Sprzedawcę przy potwierdzeniu przyjęcia oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
8. Jeżeli klient nie otrzymał jednoznacznej informacji o oddziale realizującym zamówienie lub miejscu zwrotu, może skierować zwracany towar na adres siedziby Sprzedawcy, a Sprzedawca przekaże dalsze instrukcje organizacyjne.
9. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje w przypadkach wskazanych w art. 38 ustawy o prawach konsumenta, w szczególności w odniesieniu do towarów nieprefabrykowanych, wyprodukowanych według specyfikacji klienta lub służących zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb, o ile okoliczności te zostały wyraźnie wskazane przed zawarciem umowy.
10. W przypadku towarów promocyjnych, wyprzedażowych lub z końcówek serii prawo odstąpienia od umowy przysługuje na zasadach wynikających z ustawy, z uwzględnieniem wyjątków dotyczących towarów przygotowanych według indywidualnej specyfikacji klienta.

7.2. Sprzedaż stacjonarna

1. W przypadku sprzedaży stacjonarnej konsumentowi co do zasady nie przysługuje ustawowe prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyny, chyba że odrębne przepisy stanowią inaczej albo Sprzedawca dobrowolnie przyzna takie uprawnienie.
2. Ewentualny przyjęty przez Sprzedawcę zwrot towaru pełnowartościowego w sprzedaży stacjonarnej ma charakter dobrowolny i może zostać uzależniony od spełnienia warunków

określonych indywidualnie przez Sprzedawcę, w szczególności od stanu towaru, kompletności opakowania, terminu zgłoszenia oraz możliwości ponownej sprzedaży.

7.3. Sprzedaż B2B

1. W relacjach z przedsiębiorcami niebędącymi przedsiębiorcami na prawach konsumenta zwrot towaru pełnowartościowego jest dopuszczalny wyłącznie wtedy, gdy Sprzedawca wyrazi na to uprzednią zgodę.
2. Sprzedawca może odmówić przyjęcia zwrotu towarów sprowadzanych na indywidualne zamówienie, niestandardowych, przecenionych, z końcówek serii, uszkodzonych, niekompletnych albo pozbawionych oryginalnego opakowania, o ile nie narusza to bezwzględnie obowiązujących przepisów.
3. W przypadku przyjęcia zwrotu w relacjach B2B Sprzedawca może obciążyć klienta kosztami transportu, magazynowania, sortowania, ponownej kontroli jakości oraz innymi uzasadnionymi kosztami operacyjnymi, jeżeli zostały one zakomunikowane klientowi przed przyjęciem zwrotu.

8. Reklamacje i odpowiedzialność za zgodność towaru z umową

8.1. Konsument i przedsiębiorca na prawach konsumenta

1. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową na zasadach wynikających z obowiązujących przepisów prawa.
2. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, klient może korzystać z uprawnień przewidzianych prawem, w tym żądać naprawy albo wymiany, a w przypadkach przewidzianych ustawą także złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy.
3. Sprzedawca nie może wyłączyć ani ograniczyć odpowiedzialności ustawowej wobec konsumenta lub przedsiębiorcy na prawach konsumenta.
4. Reklamacja może zostać złożona pisemnie, elektronicznie albo przy wykorzystaniu formularza stanowiącego załącznik do regulaminu.
5. Dla sprawnego rozpatrzenia reklamacji zalecane jest wskazanie danych zamówienia, opisu wady, daty jej stwierdzenia oraz – w miarę możliwości – dokumentacji zdjęciowej; brak tych elementów nie stanowi jednak samodzielnej podstawy odmowy przyjęcia reklamacji, jeżeli możliwe jest jej rozpoznanie na podstawie innych danych.
6. Sprzedawca udziela odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa.
7. Postanowienia regulaminu dotyczące naturalnych cech materiału, różnic partii produkcyjnych, błędów montażowych, nieprawidłowego użytkowania i uszkodzeń powstałych po wydaniu towaru nie wyłączają odpowiedzialności Sprzedawcy za brak zgodności towaru z umową, lecz mogą mieć znaczenie przy ocenie, czy zgłoszona wada rzeczywiście obciąża Sprzedawcę.

8.2. Przedsiębiorcy B2B

1. Przedsiębiorca jest zobowiązany zbadać towar w rozsądnym terminie po jego odbiorze i niezwłocznie zgłosić stwierdzone wady.
2. W relacjach B2B reklamacja powinna zawierać co najmniej dane identyfikujące transakcję, opis zastrzeżeń oraz – jeżeli to możliwe – dokumentację zdjęciową.

3. Sprzedawca może zażądać udostępnienia towaru do oględzin albo wstrzymania jego montażu, używania lub dalszej odsprzedaży do czasu zakończenia postępowania reklamacyjnego, jeżeli jest to niezbędne do oceny zasadności reklamacji.
4. W relacjach B2B odpowiedzialność Sprzedawcy nie obejmuje wad lub uszkodzeń wynikających z niewłaściwego magazynowania, transportu po stronie klienta, błędnego montażu, eksploatacji niezgodnej z przeznaczeniem, ingerencji w towar lub połączenia go z innymi elementami w sposób sprzeczny z instrukcją producenta.
5. W zakresie dopuszczalnym przez prawo strony mogą indywidualnie zmodyfikować zasady odpowiedzialności Sprzedawcy wobec przedsiębiorcy niebędącego przedsiębiorcą na prawach konsumenta.

9. Procedura reklamacyjna

1. Reklamacje należy kierować:
 - a. pisemnie na adres siedziby Sprzedawcy: MARLIN sp.k., ul. Rawicka 64, 63-700 Krotoszyn,
 - b. elektronicznie na adres: marlin@marlin.com.pl,
 - c. w przypadku obsługi lokalnej także na adresy oddziałów: warszawa@marlin.com.pl lub poznan@marlin.com.pl, jeżeli zamówienie było realizowane przez dany oddział.
2. Dodatkowy kontakt telefoniczny w sprawach obsługi klienta i zamówień możliwy jest pod numerem głównym salonu łazienek w Krotoszynie: +48 530 225 841, a także pod numerami właściwymi dla danego oddziału wskazanymi w § 1 regulaminu. Przedsiębiorca powinien przekazać konsumentowi adres przedsiębiorstwa, adres e-mail oraz numer telefonu umożliwiające szybki i efektywny kontakt.
3. Sprzedawca może zwrócić się o uzupełnienie informacji niezbędnych do rozpoznania reklamacji, o ile ich brak uniemożliwia jej rozpatrzenie.
4. Klient powinien, w miarę możliwości, zabezpieczyć reklamowany towar przed dalszym uszkodzeniem.
5. W razie potrzeby Sprzedawca może poprosić o udostępnienie towaru do oględzin, ekspertyzy albo odbioru przez przewoźnika.
6. Brak współpracy klienta w zakresie obiektywnie niezbędnym do rozpoznania reklamacji może utrudnić lub uniemożliwić zakończenie postępowania reklamacyjnego, jednak nie może stanowić samodzielnej podstawy odmowy uwzględnienia reklamacji konsumenta, jeśli jej zasadność wynika z dostępnych dowodów.

10. Postanowienia szczególne dla klientów hurtowych i B2B

1. Warunki handlowe, rabaty, terminy płatności, limity kupieckie, terminy dostaw, zasady odpowiedzialności oraz warunki zwrotów mogą być ustalane indywidualnie z klientami hurtowymi.
2. Indywidualne uzgodnienia z klientem hurtowym mają pierwszeństwo przed regulaminem w zakresie, w jakim nie naruszają bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
3. W relacjach z przedsiębiorcami niebędącymi przedsiębiorcami na prawach konsumenta wszelkie spory będą rozstrzygane przez sąd właściwy miejscowo dla siedziby Sprzedawcy, o ile przepisy prawa dopuszczają takie ustalenie.

11. Zmiana regulaminu

1. Sprzedawca może zmienić regulamin z ważnych przyczyn, takich jak zmiana przepisów prawa, zmiana zakresu działalności, zmiana sposobów płatności, dostaw lub procesów obsługi klienta.
2. Zmiany regulaminu nie naruszają praw nabytych klientów wynikających z umów zawartych przed dniem wejścia zmian w życie.
3. W przypadku sprzedaży online aktualna wersja regulaminu powinna być udostępniona klientowi przed zawarciem umowy.

12. Dane kontaktowe i informacje obowiązkowe

1. Dane identyfikacyjne Sprzedawcy:
MARLIN sp.k., ul. Rawicka 64, 63-700 Krotoszyn
NIP: 621-182-04-76, REGON: 366516929, KRS: 0000662587
e-mail: marlin@marlin.com.pl
2. Numery telefonów kontaktowych Sprzedawcy:
 - a. Krotoszyn – salon łazienek: +48 530 225 841
 - b. Krotoszyn – technika grzewcza: +48 533 341 195
 - c. Warszawa – technika grzewcza: +48 451 163 782
 - d. Warszawa – salon łazienek: +48 506 921 965
 - e. Warszawa – zamówienia zdalne: +48 506 922 418
 - f. Poznań – technika grzewcza: +48 533 336 135
3. Oddziały kontaktowe Sprzedawcy:
 - a. O/Warszawa, Macierzysz, ul. Sławęcińska 7, 05-850 Ożarów Mazowiecki, e-mail: warszawa@marlin.com.pl
 - b. O/Poznań, ul. Ustrzycka 12, 61-324 Poznań, e-mail: poznan@marlin.com.pl
4. Adres do zwrotu towaru po odstąpieniu od umowy jest tożsamy z adresem oddziału realizującego zamówienie, czyli oddziału, z którego nastąpiła sprzedaż lub wysyłka towaru do klienta. Jeżeli informacja o tym oddziale nie została przekazana klientowi jednoznacznie, klient może skontaktować się ze Sprzedawcą telefonicznie lub mailowo albo odesłać towar na adres siedziby głównej, a Sprzedawca wskaże właściwe miejsce dalszej obsługi zwrotu.
5. Sprzedawca powinien udostępnić klientowi również informacje o sposobie i terminie płatności, dostawy, procedurze reklamacyjnej oraz zasadach odstąpienia od umowy przy sprzedaży na odległość.

13. Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest dostępny nieodpłatnie na stronie internetowej marlin.com.pl w sposób umożliwiający zapoznanie się z jego treścią, pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie, a w przypadku sprzedaży internetowej jest udostępniany klientowi przed złożeniem zamówienia.
2. W relacjach z konsumentami zastosowanie mają bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
3. Jeżeli którekolwiek postanowienie regulaminu okaże się nieważne lub bezskuteczne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień, chyba że z okoliczności wynika co innego.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania lub udostępnienia klientom.

Formularz

*odstąpienie od umowy | reklamacja | reklamacja B2B

Dane klienta:	
Numer zamówienia/faktury	Data zakupu i odbioru
Oddział realizujący zamówienie	Telefon

Dotyczy towarów

1	
2	
3	
4	
5	

* Odstąpienie od umowy

Niniejszym informuję o odstąpieniu od umowy sprzedaży wyżej wymienionych produktów.
Numer rachunku do zwrotu środków (opcjonalnie)

* Reklamacja / Reklamacja B2B

Opis niezgodności
Żądanie

* niepotrzebne skreślić
jeżeli produktów jest więcej należy wypisać je na drugiej stronie

_____ data i podpis