



REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG FIRMY DE MARCO Z DNIA 23.02.2016 R.

ROZDZIAŁ I – POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1.

1. Produkty marki De Marco można nabyć w sklepie stacjonarnym 34-108 Frydrychowice 72A oraz w sklepach internetowych. Zamówienia internetowe można składać na stronach: demarco.pl, allegro.pl, olx.pl, lento.pl, otwarte24.pl sprzedajemy.pl i inne.
2. Marka De Marco należy do Władysławy Frączek prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą PPHU De Marco Władysława Frączek, Frydrychowice 72A, 34-108 Frydrychowice, tel.: (+48) 33 879 59 13, (+48) 510 080 336, email: wf.info.demarco@gmail.com
3. Przedmiotem działalności firmy De Marco jest produkcja ekskluzywnej odzieży damskiej, projektowanie i szycie na indywidualne zamówienie klienta, szycie na miarę, szycie konfekcji hotelowej i restauracyjnej, handel hurtowy oraz detaliczny odzieżą a także sprzedaż internetowa.
4. Odzież oferowana na stronach internetowych ulega aktualizacji.
5. Firma zobowiązuje się do dostarczenia klientowi kompletnego, zgodnego z opisem, nieuszkodzonego produktu w umówionym terminie.
6. Firma prowadzi sprzedaż na terenie całego kraju i świata.
7. Regulamin określa warunki zawierania umów sprzedaży a także tryb postępowania reklamacyjnego.
8. Wszystkie ceny produktów zamieszczone na stronach internetowych podawane są w polskich złotych zawierających podatek VAT.

ROZDZIAŁ II – DEFINICJE

§ 2.

Definicje poszczególnych nazw, które zostały użyte w regulaminie:

1. **Sklep stacjonarny** – oznacza siedzibę firmy De Marco, znajdującej się w Frydrychowicach, w której można bezpośrednio nabyć produkty.
2. **Sklep internetowy** – to strony internetowe, na których można nabyć produkty marki De Marco. Sklep internetowy umożliwia klientom zawieranie umów sprzedaży na odległość.
3. **Klient** – to każda jednostka organizacyjna lub prawna, która korzysta z oferowanych usług przez firmę.
4. **Produkt** – to wyrób gotowy (odzież) oferowany przez firmę De Marco do sprzedaży detalicznej, hurtowej lub internetowej.
5. **Dzień roboczy** – to jeden dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
6. **Cena** – jest umieszczona obok produktów. Podawana cena jest ceną brutto, nie uwzględnia kosztów dostarczenia produktów.
7. **Dostawca** – to firma kurierska lub operator publiczny (Poczta Polska), którzy współpracują z firmą De Marco.
8. **Koszt dostarczenia produktu** – to kwota jaką ponosi klient za dostarczenie produktu.
9. **Zamówienie** – oznacza złożenie zamówienia przez klienta na produkt lub produkty w sklepie stacjonarnym bądź internetowym zgodnie z niniejszym regulaminem.
10. **Formularz zgłoszeniowy** – W przypadku szycia na miarę należy wypełnić formularz na stronie demarco.pl/formularz. Wypełniając formularz klient zobowiązuje się do wpłaty 30% ceny produktu jako zaliczkę.

ROZDZIAŁ III – PRZYJMOWANIE I REALIZACJA ZAMÓWIEŃ

§ 3.

Klient poprzez złożenie zamówienia oświadcza, że:

1. Zapoznał się i zaakceptował treść niniejszego regulaminu.
2. Zapoznał się z warunkami składania zamówienia.
3. Zapoznał się z instrukcją prania odzieży.
4. Zapoznał się z regulaminem reklamacji i zwrotów.

§ 4.

1. Sklep stacjonarny otwarty jest od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00-17:00. Adres określony jest w §1.1 niniejszego regulaminu.
2. Sklepy internetowe są dostępne dla klientów 7 dni w tygodniu przez 24 godziny na dobę.
3. W przypadku zakupu gotowych produktów (nie szytych na zamówienie) umowa sprzedaży między klientem a sprzedawcą zostaje zawarta z chwilą złożenia zamówienia oraz dokonania płatności.
4. W przypadku szycia na miarę, zamówienie przyjmowane jest po wypełnieniu formularza na stronie demarco.pl/formularz, oraz wpłaceniu zaliczki w wysokości 30% ceny produktu.

§5.

1. Klient może kupić produkty firmy De Marco w sklepie stacjonarnym lub w sklepach internetowych.
2. Klient korzystający z usługi „Szycie na miarę” jest zobowiązany do wypełnienia formularza na stronie demarco.pl/formularz. Można również kontaktować się z sprzedawcą za pośrednictwem adresu poczty elektronicznej email: wf.info.demarco@gmail.com, szewczyk.demarco@gmail.com lub telefonicznie: 502 142 267, 727 902 139, (33) 879 59 13.
3. Sklepy internetowe przyjmują zamówienia 24 godziny na dobę przez wszystkie dni w roku.
4. Zamówienia złożone w dni wolne od pracy będą realizowane w pierwszym dniu roboczym, który następuje po dniu, w którym zamówienie zostało złożone.
5. Towar objęty zamówieniem jest dostarczany klientowi przez sprzedawcę wraz z dokumentem potwierdzającym zawarcie umowy sprzedaży, to jest paragonem fiskalnym lub fakturą VAT jeżeli zamawiający zażądał jej wystawienia przy dokonywaniu zamówienia i podał niezbędne dane do jej wystawienia.
6. Po złożeniu zamówienia przez Internet sprzedawca skontaktuje się telefonicznie lub mailowo z klientem w celu omówienia szczegółów zamówienia.

§6.

1. Firma De Marco zastrzega sobie prawo do usuwania nieopłaconych zamówień, w których dane osobowe klientów są nieprawidłowe lub uniemożliwiają skontaktowanie się z klientem.
2. **Firma De Marco zastrzega sobie, iż w przypadku zmiany wymiarów ciała konsekwencje ponosi klient. W takiej sytuacji firma nie przyjmuje zwrotów.**
3. **Firma De Marco zastrzega sobie, iż istnieje możliwość różnicy w odcieniu kolorów na zdjęciu z przyczyn ustawienia bilansu bieli oraz ustawienia kolorystyki na monitorze.**
4. Zamówienia nieopłacone w terminie 5 dni od momentu złożenia zamówienia są anulowane przez sprzedawcę i umowę uważa się za niezawartą.
5. Klient ma prawo zrezygnować z zamówienia przed dokonaniem płatności. W niniejszej sprawie klient powinien niezwłocznie skontaktować się ze sprzedawcą, drogą telefoniczną oraz mailową.
6. W przypadku usługi „Szycie na miarę”, zamówienie przyjmowane jest po opłaceniu zaliczki 30%, pozostałą kwotę należy opłacić tuż przed wysyłką produktu.

ROZDZIAŁ IV – PŁATNOŚCI

§7.

1. Sposoby płatności są określone w niniejszym regulaminie oraz podczas składania zamówienia.
2. Firma De Marco udostępnia następujące sposoby płatności za zakupy:
 - a) W sklepie stacjonarnym, płatność gotówką (Adres określony jest w §1.1 niniejszego regulaminu)
 - b) W sklepie internetowym zwykły przelew (wpłata na konto) lub płatność elektroniczna
3. Zwykły przelew należy wykonać na numer rachunku:
ING 40 1050 1100 1000 0023 2539 3664
Władysława Frączek
34-108 Frydrychowice 72 A
4. Obsługę płatności elektronicznych prowadzi:
 - a) PayU.pl – spółka PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu (adres siedziby: ul. Grunwaldzka 182, 60166 Poznań), wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000274399, akta rejestrowe przechowywane przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, kapitał zakładowy

w wysokości 4.000.000 zł w całości opłacony,
NIP: 779 – 23 – 08 – 495.

ROZDZIAŁ V – DOSTAWA ODZIEŻY

§8.

1. Klient ma prawo wyboru sposobu dostarczenia odzieży z pośród opcji proponowanych przez sprzedawcę przy składaniu zamówienia:
 - 1.a) Odbiór osobisty (Adres określony jest w §1.1 niniejszego regulaminu)
 - 1.b) List polecony ekonomiczny Poczty Polskiej
 - 1.c) Przesyłka kurierska DHL
2. Termin realizacji zamówienia w sklepie internetowym, jest dostępny w opisie wybranej aukcji oraz w trakcie składania zamówienia. Termin podany jest w dniach roboczych.
 - 1.a) W przypadku zamówienia gotowych produktów: do 3 dni roboczych przy wyborze przesyłki kurierskiej, do 5 dni roboczych przy wyborze Listu poleconego ekonomicznego
 - 1.b) W przypadku usługi „Szycie na miarę” od 2 tygodni do miesiąca
3. Firma De Marco zastrzega sobie możliwość ustalenia z klientem indywidualnie terminu realizacji zamówienia.
4. Firma De Marco zastrzega sobie prawo do zmiany terminu realizacji zamówienia, o czym każdorazowo poinformuje klienta.
5. Opłata za dostawę produktów jest umieszczona w trakcie składania zamówienia, w sklepie internetowym, na aukcjach oraz niniejszym Regulaminie.
 - 1.a) List polecony ekonomiczny – 11 zł
 - 1.b) Przesyłka kurierska – 18 zł UPS, 14 zł DHL
 - 1.c) Przesyłka kurierska zagraniczna – ok 150 zł (w zależności od strefy czasowej)
6. Ilość zamówionych sztuk produktów nie ma wpływu na koszt dostawy, który jest niezmienny.

7. W przypadku wysyłki nie uwzględnionej w niniejszym regulaminie wycena przesyłki dokonywana jest indywidualnie.

§9.

1. W przypadku nie odebrania przez klienta zamówionego i opłaconego produktu, firma De Marco po wcześniejszym kontakcie z klientem może:
 - a) Po raz kolejny przesłać produkt za powtórny koszt dostawy przesyłki
2. Firma De Marco informuje, iż w przypadku uszkodzenia przesyłki w transporcie, klient zgodnie z ustawą o prawie przewozowym z dnia 15 listopada 1984 r. (Dz. U. 1984 nr 53, poz. 272 z późn. zm.) ma prawo do zwrócenia się do dostawcy z żądaniem sporządzenia protokołu szkody jeśli dostarczyciel nie sporządzi protokołu szkody z własnej inicjatywy. W momencie kiedy klient otrzyma od dostawcy protokół szkody, firma De Marco zaleca przesłanie tego dokumentu (ewentualnie jego kopii) na adres korespondencyjny (określony w §1.1 niniejszego regulaminu) co przyczyni się do szybszego rozpatrzenia zgłoszonej reklamacji

ROZDZIAŁ VI – PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

§10.

1. Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 z późn. zm), klient który jest konsumentem ma prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w ciągu 14 (czternastu) dni od dnia odbioru produktu.
2. **Na podstawie art. 38 pkt. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 z późn. zm) Konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy, w przypadku gdy zamówiony produkt jest przygotowywany według indywidualnej specyfikacji konsumenta (usługa „Szycie na miarę”).**
3. Zwrot towaru możliwy jest tylko wtedy, gdy produkt znajduje się w stanie niezmienionym oraz nie nosi oznak użytkowania.
4. Formularz zwrotu (odstąpienia od umowy) jest dostępny w załączniku do niniejszego Regulaminu.
5. Konsument zobowiązany jest w ciągu 14 dni od dnia odstąpienia od umowy odesłać produkt na adres korespondencyjny firmy De Marco (określony w §1.1 niniejszego regulaminu).

6. Firma De Marco zwraca kwotę uiszczoną przez konsumenta tytułem zapłaty (cena produktu) w terminie 14 dni od dnia odstąpienia przez konsumenta od umowy lub zaraz po otrzymaniu zwracanego produktu, przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument. Koszty przesyłki nie są zwracane.
7. Przy zamówieniach powyżej jednej sztuki produktów, w razie zwrotu przez konsumenta wyłącznie części zamówienia, firma De Marco zwraca konsumentowi kwotę uiszczoną tytułem zapłaty za zwrócony produkt.
8. W celu zachowania terminu, o którym mowa w §10.6 niniejszego regulaminu wystarczy wysłanie do firmy De Marco przed jego upływem oświadczenia o odstąpieniu od umowy w formie pisemnej na adres korespondencyjny firmy De Marco (określony w §1.1 niniejszego regulaminu) albo elektronicznie przesyłając formularz pocztą elektroniczną na adres e – mail: szewczyk.demarco@gmail.com. Konsument może skorzystać
9. z wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, który stanowi załącznik do niniejszego regulaminu. W przypadku odstąpienia od umowy drogą elektroniczną w tytule maila należy wpisać „ZWROT”.
10. Firma De Marco po otrzymaniu od konsumenta oświadczenia o odstąpieniu od zawartej umowy skontaktuje się w sposób telefoniczny lub elektroniczny z konsumentem.

ROZDZIAŁ VII – POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

§11.

1. Zgłoszenie reklamacji przez klienta powinno nastąpić w formie pisemnej na adres korespondencyjny firmy De Marco (określony w §1.1 niniejszego regulaminu) lub pocztą elektroniczną na adres email: szewczyk.demarco@gmail.com.
2. W przypadku zgłoszenia reklamacji drogą elektroniczną w tytule maila należy wpisać „REKLAMACJA”.
3. Firma De Marco odpowiada przed konsumentem za niezgodność produktu z umową sprzedaży w zakresie określonym w przepisach Kodeksu Cywilnego (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93 z późn. zm.).
4. Przed złożeniem reklamacji przez konsumenta zalecany jest kontakt telefoniczny z firmą De Marco na numer telefonu (+48) 33 879 59 13, (+48) 727 902 139, (+48) 510 080 336 lub elektroniczny na e – mail szewczyk.demarco@gmail.com

5. Sprzedawca rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od zwrotu produktu przez klienta.
6. Po wcześniejszym kontakcie z firmą De Marco reklamowany produkt należy odesłać na adres korespondencyjny firmy De Marco (określony w §1.1 niniejszego regulaminu)
7. W przypadku kiedy produkt posiada wadę, firma De Marco niezwłocznie wymieni uszkodzony produkt, na wolny od wad lub wadę usunie. Jeżeli naprawa produktu bądź wymiana jest nie możliwa konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny lub odstąpieniu od umowy.
8. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji konsumenta, koszty reklamacji ponosi firma De Marco.
9. Jeżeli reklamacja zostanie rozpatrzona negatywnie, koszty wysyłki pokrywa konsument.

ROZDZIAŁ VIII – OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§12.

1. Firma De Marco będąc administratorem danych osobowych, chroni dane osobowe klientów.
2. Podane przez Klienta dane mogą być przetwarzane wyłącznie dla celów określonych w niniejszym regulaminie.
3. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych zawartych w formularzu zamówień tj. imię i nazwisko, adres email, telefon, adres, a także firmy oraz NIP przez Administratora, zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn.zm).
4. Udzielona zgoda dotyczy przetwarzania danych tylko i wyłącznie w celu zawarcia umowy pomiędzy klientem a firmą De Marco.
5. Klient oświadcza, iż został poinformowany o prawie dostępu do treści swoich danych oraz prawie do ich poprawiania a także o prawie do odwołania zgody na przetwarzanie danych osobowych w każdym czasie oraz iż wszelkie dane osobowe zostały przekazane przez klienta dobrowolnie.
6. Udostępnione przez klienta dane osobowe będą chronione przez firmę De Marco z zachowaniem najwyższej staranności.
7. Klient wyraża zgodę na otrzymywanie informacji handlowych dotyczących świadczonych przez firmę De Marco usług na podany adres email zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204, z późn. zm.).

ROZDZIAŁ IX – POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 13.

1. Wszelkie nieporozumienia, które mogą pojawi
2. się podczas realizacji umowy sprzedaży oraz wszystkie roszczenia będą rozpatrywane w pierwszej kolejności w sposób polubowny oraz w procesie postępowania reklamacyjnego.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, zastosowanie mają przepisy zawarte w Kodeksie Cywilnym
4. W przypadku gdyby któreś z postanowień niniejszego regulaminu mogło stać się nie ważne, pozostałe postanowienia są prawomocne. W takim przypadku firma De Marco zastąpi nieważne postanowienie regulaminu innym niepodważalnym prawnie postanowieniem, które w sposób wyraźny odda zamierzony cel niewyrażonego postanowienia.
5. Niniejszy regulamin może ulegać zmianom, bez podawania przyczyn.
6. Zmiany zostaną natychmiast opublikowane w postaci ujednoliconego tekstu regulaminu wraz z informacją o ich dokonaniu.
7. Niniejszy regulamin wchodzi w życie w dniu opublikowania go na stronie internetowej.

§14.

Regulamin zawiera następujące załączniki:

1. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy pomiędzy klientem a firmą De Marco (Formularz zwrotu towaru)
2. Wzór wniosku o reklamację produktu
3. Instrukcję prania odzieży

WNIOSEK O REKLAMACJĘ PRODUKTU

Dane osoby reklamującej towar:

Data:

Reklamacja towaru niezgodnego z umową

Na podstawie Ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2002 r. Nr 141, poz.1176 z zm.) składam reklamację dotyczącą: (podać nazwę towaru, datę zakupu towaru, cenę oraz opis niezgodności towaru z umową)

Niezgodność towaru z umową została stwierdzona: (podać datę)

Wpisać żądanie reklamującego dotyczące doprowadzenia towaru do zgodności z umową*

Oświadczam, iż zapoznałem się z warunkami reklamacji towaru określonymi w Regulaminie Sklepu.

.....
(podpis)

Informacje dla konsumenta:

Zgodnie z art.8 Ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2002 r. Nr 141, poz.1176 ze zmianami):

*wybór żądania należy do reklamującego. Może to być żądanie:

a.a) nieodpłatnej naprawy,

a.b) wymiany towaru na nowy,

W przypadkach gdy:

3.a) naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów,

3.b) wymiana albo naprawa narażałaby reklamującego na znaczne niedogodności,

3.c) sprzedawca nie wymienił rzeczy na nową albo rzeczy nie naprawił w odpowiednim czasie,

Reklamujący może domagać się stosownego obniżenia ceny lub odstąpić od umowy tj. żądać zwrotu zapłaconej ceny.

Nie można odstąpić od umowy gdy niezgodność towaru z umową jest nieistotna.

Reklamację zaleca się sporządzić w dwóch egzemplarzach. Jeden egzemplarz zostawić w sklepie. Na drugim powinna się podpisać osoba, wraz z datą, odbierająca pismo. Od daty przyjęcia reklamacji liczy się czas, w którym sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji. Można też wysłać reklamację listem poleconym za potwierdzeniem odbioru, lub w sposób elektroniczny. Sprzedawca ma 14 dni na rozpatrzenie wniosku o reklamację.

FORMULARZ ZWROTU TOWARU

DATA ZAMÓWIENIA:

NUMER FAKTURY/PARAGONU:.....

IMIĘ I NAZWISKO:.....

ADRES:.....

.....

TELEFON:.....

EMAIL:.....

Proszę o zwrot gotówki na rachunek bankowy: (zwrot możliwy jest jedynie na rachunek bankowy Klienta)

Nazwa Banku:.....

Numer rachunku:.....

Nazwa produktu	Ilość	Cena	Przyczyna zwrotu

Uwagi

Klienta:

.....

.....

.....

Oświadczam, iż zapoznałem się z warunkami zwrotu towaru określonymi w Regulaminie Sklepu.

.....

(czytelny podpis Klienta)

INSTRUKCJA PRANIA ODZIEŻY

1. Zapinamy wszystkie suwaki, guziki.
2. Odzież należy odwrócić na lewą stronę.
3. Używamy łagodnych środków piorących, płynów do prania wełny i delikatnych tkanin.
4. **NIE STOSUJEMY:** namaczania odzieży przed praniem właściwym, namaczania odzieży i pozostawiania jej na oczekanie, na noc itp.
5. Odzież można prać ręcznie lub w pralkach automatycznych na programie do prania wełny i delikatnych tkanin.
6. Temperatura prania 30 40 stopni C.
7. Nie stosować chloru.
8. Nie stosować wybielaczy.
9. Nie stosować detergentów.
10. Zalecane stosowanie chusteczek wyłapujących kolor.
11. Zalecane płukanie z dodatkiem octu (ostatnie płukanie).
12. Nie wirować.
13. Suszyć w stanie rozwieszonym na wieszakach odzieżowych, odzież należy wygładzić i uformować kształtnie na wieszaku.
14. Można suszyć na płasko, na ręcznikach.