

Regulamin sklepu internetowego Listwowo

Obowiązuje od: 16.09.2026

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Sklep internetowy dostępny pod adresem <https://listwowo.pl> (dalej: „**Sklep**”) prowadzi Julia Białecka, prowadząca działalność gospodarczą pod firmą **DEKOR - STUDIO JULIA BIAŁECKA**, ul. Wyszogrodzka 161, 09-410 Płock, wpisana do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG), NIP 7743224278, REGON 362373692 (dalej: „**Sprzedawca**”).
2. Kontakt ze Sprzedawcą:
 - adres do korespondencji: ul. Wyszogrodzka 161, 09-410 Płock;
 - e-mail: kontakt@listwowo.pl;
 - telefon: [+48 500 384 773](tel:+48500384773) (opłata według taryfy operatora Klienta), od poniedziałku do piątku w godzinach 10:00–18:00.
3. Regulamin określa zasady korzystania ze Sklepu, składania zamówień i zawierania umów sprzedaży, płatności, dostawy, odstąpienia od umowy, reklamacji oraz świadczenia usług drogą elektroniczną. Jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Regulamin jest dostępny nieodpłatnie w Sklepie w sposób umożliwiający jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie. Przed złożeniem zamówienia Klient akceptuje Regulamin.
5. Sklep prowadzi sprzedaż i dostawę wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
6. Usługi wykończeniowe i montażowe Sprzedawcy (np. aplikacja tynków, montaż sztukaterii) nie są sprzedawane przez Sklep. Są realizowane na podstawie odrębnych ustaleń z Klientem i nie podlegają temu Regulaminowi.

§ 2. Definicje

1. **Klient** – osoba fizyczna posiadająca co najmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, korzystająca ze Sklepu.
2. **Konsument** – Klient będący osobą fizyczną, dokonujący ze Sprzedawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ Kodeksu cywilnego).
3. **Przedsiębiorca na prawach konsumenta** – osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej działalności, udostępnionego w CEIDG (art. 7aa ustawy o prawach konsumenta).
4. **Przedsiębiorca** – Klient niebędący Konsumentem ani Przedsiębiorcą na prawach konsumenta.

5. **Konto** – indywidualny panel Klienta w Sklepie („Moje konto”), chroniony hasłem, w którym przechowywane są dane Klienta i historia zamówień.
6. **Towar** – rzecz ruchoma prezentowana w Sklepie, będąca przedmiotem umowy sprzedaży.
7. **Towar na zamówienie** – Towar wyprodukowany, przygotowany lub przetworzony według specyfikacji Klienta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb, w szczególności farby i tynki barwione na kolor wskazany przez Klienta oraz Towary docinane na wymiar wskazany przez Klienta. Towary na zamówienie są oznaczone na karcie Towaru.
8. **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta stanowiące ofertę zawarcia umowy sprzedaży, określające Towary, ich ilość, sposób dostawy i płatności oraz dane Klienta.
9. **Umowa sprzedaży** – umowa sprzedaży Towaru zawierana na odległość między Klientem a Sprzedawcą za pośrednictwem Sklepu.
10. **Dzień roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
11. **Potwierdzenie dostępności** – wiadomość e-mail wysyłana przez Sprzedawcę do Klienta po sprawdzeniu dostępności Towarów objętych Zamówieniem, w której Sprzedawca potwierdza ich dostępność.

§ 3. Usługi elektroniczne i wymagania techniczne

1. Sprzedawca nieodpłatnie świadczy w Sklepie następujące usługi drogą elektroniczną:
 - a. przeglądanie katalogu Towarów i wyszukiwarkę – przez czas przeglądania Sklepu;
 - b. formularz zamówienia – umowa zawierana jednorazowo, rozwiązuje się z chwilą złożenia Zamówienia lub wcześniejszego zaprzestania korzystania z formularza. Formularz ma funkcje pomocnicze: podpowiedzi adresu oraz pobieranie nazwy i adresu firmy na podstawie NIP z publicznego Wykazu podatników VAT;
 - c. Konto – umowa zawierana na czas nieoznaczony z chwilą rejestracji;
 - d. formularz kontaktowy – umowa zawierana jednorazowo, rozwiązuje się z chwilą wysłania wiadomości;
 - e. newsletter – umowa zawierana na czas nieoznaczony z chwilą zapisu i wyrażenia zgody na otrzymywanie informacji handlowych;
 - f. opinie o Towarach – umowa zawierana jednorazowo, z chwilą dodania opinii.
2. Do korzystania ze Sklepu potrzebne są: urządzenie z dostępem do Internetu, aktualna wersja przeglądarki internetowej z włączoną obsługą JavaScript i plików cookies oraz aktywny adres e-mail (do złożenia Zamówienia, założenia Konta lub zapisu do newslettera).
3. Klient może w każdej chwili i bez podania przyczyny rozwiązać umowę o prowadzenie Konta lub newsletter: przez usunięcie Konta, kliknięcie linku rezygnacji w wiadomości albo wiadomość e-mail do Sprzedawcy. Rozwiązanie umowy o Konto nie wpływa na zawarte już umowy sprzedaży.
4. Sprzedawca może rozwiązać umowę o prowadzenie Konta za 14-dniowym wypowiedzeniem z ważnych przyczyn: rażącego lub uporczywego naruszania

Regulaminu, dostarczania treści o charakterze bezprawnym lub działań zagrażających bezpieczeństwu Sklepu, jeżeli naruszenie trwa mimo wezwania do jego zaprzestania.

5. Klienta obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym, w tym treści naruszających dobra osobiste lub prawa osób trzecich, oraz podejmowania działań zakłócających działanie Sklepu.
6. Korzystanie z Internetu wiąże się z zagrożeniami, takimi jak złośliwe oprogramowanie, phishing czy przejęcie hasła. Klient powinien stosować aktualne oprogramowanie antywirusowe, nie udostępniać hasła osobom trzecim i sprawdzać, czy łączy się z adresem <https://listwowo.pl>. Sprzedawca nigdy nie prosi o podanie hasła e-mailem ani telefonicznie.

§ 4. Opinie o Towarach i zgłaszanie nielegalnych treści

1. Opinię o Towarze może dodać wyłącznie Klient, który kupił ten Towar w Sklepie. Sklep weryfikuje to automatycznie: opinię można dodać tylko z Konta lub adresu e-mail powiązanego z Zamówieniem obejmującym dany Towar. Takie opinie są oznaczone jako „zweryfikowany zakup”.
2. Sprzedawca nie zamieszcza i nie zleca zamieszczania nieprawdziwych opinii, nie zniekształca opinii i nie usuwa opinii negatywnych. Opinia może zostać odrzucona lub usunięta wyłącznie wtedy, gdy zawiera treści bezprawne, obraźliwe, niezwiązane z Towarem, reklamowe albo dane osobowe osób trzecich.
3. Każdy może zgłosić treść w Sklepie, którą uważa za nielegalną, na adres kontakt@listwowo.pl. Zgłoszenie powinno zawierać: uzasadnienie, dokładny adres (URL) treści, imię i nazwisko (lub nazwę) oraz e-mail zgłaszającego, a także oświadczenie, że zgłoszenie jest dokonywane w dobrej wierze.
4. Sprzedawca rozpatruje zgłoszenia niezwłocznie i w sposób obiektywny. O decyzji informuje zgłaszającego oraz autora treści, podając uzasadnienie i informację o możliwości odwołania się (e-mailem, w terminie 14 dni). Odwołanie jest rozpatrywane w terminie 14 dni.
5. Punktem kontaktowym dla użytkowników i organów, o którym mowa w art. 11 i 12 rozporządzenia (UE) 2022/2065 (akt o usługach cyfrowych), jest adres kontakt@listwowo.pl. Komunikacja odbywa się w języku polskim.

§ 5. Towary i ceny

1. Informacje o Towarach w Sklepie nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, lecz zaproszenie do zawarcia umowy (art. 71 Kodeksu cywilnego).
2. Ceny Towarów podane są w złotych polskich i są cenami brutto, czyli zawierają podatek VAT. Sklep pokazuje także cenę netto, wyłącznie informacyjnie. Ceny nie obejmują kosztów dostawy, które są podawane osobno przed złożeniem Zamówienia.
3. Listwy, profile i inne Towary liniowe są sprzedawane w całych odcinkach (sztukach) o długości podanej na karcie Towaru. Cena za metr bieżący (mb) jest ceną jednostkową. Ilość wybiera się w metrach, w wielokrotnościach długości jednego odcinka. Cena do zapłaty to cena odcinka pomnożona przez liczbę odcinków i jest wskazana w koszyku.

4. Przy każdej obniżce ceny Towaru Sklep podaje, obok ceny obniżonej, najniższą cenę tego Towaru obowiązującą w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki.
5. Kolory Towarów na zdjęciach mogą nieznacznie różnić się od rzeczywistych, w zależności od ustawień ekranu. Nie ogranicza to praw Klienta w przypadku niezgodności Towaru z umową.
6. Karta Towaru zawiera informacje o producencie oraz, gdy jest to wymagane, ostrzeżenia i informacje dotyczące bezpieczeństwa (np. karty charakterystyki farb i klejów).
7. Cena Towaru wiążąca strony to cena podana w chwili złożenia Zamówienia.

§ 6. Składanie zamówień i zawarcie umowy

1. Zamówienia można składać przez całą dobę za pomocą formularza zamówienia w Sklepie. Zamówienia przyjęte telefonicznie lub e-mailem Sprzedawca potwierdza e-mailem na zasadach z pkt 4 i 5; postanowienia Regulaminu stosuje się do nich odpowiednio.
2. Aby złożyć Zamówienie, Klient:
 - a. dodaje Towary do koszyka;
 - b. w formularzu zamówienia podaje adres e-mail i opcjonalnie zakłada Konto;
 - c. wskazuje, czy kupuje jako osoba prywatna, czy jako firma (z podaniem nazwy firmy i NIP);
 - d. podaje adres rozliczeniowy i, jeśli jest inny, adres dostawy;
 - e. wybiera sposób dostawy i płatności;
 - f. akceptuje Regulamin;
 - g. klika przycisk „Wyślij zamówienie do potwierdzenia dostępności”.
3. Przed złożeniem Zamówienia Klient widzi podsumowanie: Towary, ich ilość, cenę jednostkową, łączną cenę Towarów, koszt dostawy i łączną kwotę do zapłaty po otrzymaniu Potwierdzenia dostępności. Do chwili kliknięcia przycisku z pkt 2 lit. g Klient może poprawiać dane i zmieniać zawartość koszyka.
4. Złożenie Zamówienia nie wymaga płatności. Zamówienie stanowi ofertę Klienta zawarcia umowy sprzedaży. Po wysłaniu Zamówienia Klient otrzymuje e-mail z informacją o przyjęciu Zamówienia do sprawdzenia dostępności Towarów. Ta wiadomość nie oznacza zawarcia umowy sprzedaży i nie zawiera danych do płatności. Klient nie powinien płacić przed otrzymaniem Potwierdzenia dostępności. Obowiązek zapłaty ceny powstaje dopiero z chwilą zawarcia umowy sprzedaży (pkt 5).
5. Po otrzymaniu Zamówienia Sprzedawca sprawdza dostępność Towarów. Jeżeli wszystkie Towary objęte Zamówieniem są dostępne, Sprzedawca niezwłocznie wysyła Klientowi Potwierdzenie dostępności wraz z danymi do płatności, z zastrzeżeniem pkt 7. **Z zastrzeżeniem pkt 7 umowa sprzedaży zostaje zawarta z chwilą wysłania przez Sprzedawcę Potwierdzenia dostępności na adres e-mail podany w Zamówieniu.** Klient powinien podać prawidłowy adres e-mail i sprawdzać swoją skrzynkę, także folder wiadomości niechcianych.
6. Jeżeli którykolwiek z Towarów objętych Zamówieniem jest niedostępny w całości lub w części, Sprzedawca zamiast Potwierdzenia dostępności niezwłocznie informuje o

tym Klienta e-mailem i proponuje do wyboru, odpowiednio do sytuacji:

- a. realizację Zamówienia w zakresie Towarów dostępnych;
- b. Towar zamienny;
- c. oczekiwanie na Towar (termin podaje Sprzedawca; wynosi on do 14 dni roboczych, zgodnie z § 8 pkt 2);
- d. anulowanie Zamówienia w całości lub w części niedostępnej, bez ponoszenia przez Klienta jakichkolwiek kosztów.

Jeżeli propozycja zmienia kwotę Zamówienia lub koszt dostawy, Sprzedawca wskazuje je w e-mailu. Klient wybiera rozwiązanie, odpowiadając na tę wiadomość. Jeżeli Klient wybierze rozwiązanie inne niż anulowanie Zamówienia, Sprzedawca po otrzymaniu odpowiedzi Klienta wysyła Potwierdzenie dostępności dla uzgodnionego zakresu Zamówienia, a umowa sprzedaży zostaje zawarta z chwilą wysłania tego Potwierdzenia (pkt 5). Do czasu otrzymania Potwierdzenia dostępności Klient nie płaci.

7. Jeżeli Klient wybrał dostawę transportem własnym Sprzedawcy, a kosztu dostawy nie dało się podać przed złożeniem Zamówienia, Sprzedawca przesyła Klientowi wycenę dostawy wraz z Potwierdzeniem dostępności, bez danych do płatności. Umowa zostaje wtedy zawarta z chwilą akceptacji wyceny przez Klienta, a nie z chwilą wysłania Potwierdzenia dostępności. Dane do płatności Sprzedawca przesyła po akceptacji wyceny. Brak akceptacji w ciągu 7 dni oznacza, że Zamówienie nie wiąże stron.
8. Potwierdzeniem zawarcia umowy jest Potwierdzenie dostępności, a w przypadku, o którym mowa w pkt 7, e-mail wysłany po akceptacji wyceny. Wraz z tym potwierdzeniem, a najpóźniej w chwili dostarczenia Towaru, Sprzedawca przekazuje Klientowi na trwałym nośniku (e-mailem) treść Regulaminu i wzór formularza odstąpienia od umowy.
9. Jeśli mimo Potwierdzenia dostępności po zawarciu umowy okaże się, że Towar jest niedostępny u Sprzedawcy i producenta, Sprzedawca niezwłocznie informuje o tym Klienta. Klient może wtedy zgodzić się na dłuższy termin realizacji albo na Towar zamienny, albo odstąpić od umowy w tej części. W razie odstąpienia Sprzedawca zwraca płatność niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni.
10. Sprzedawca, jako czynny podatnik VAT, wystawia dowód zakupu: paragon lub fakturę VAT. Faktura na firmę wymaga podania NIP w Zamówieniu. Akceptując Regulamin, Klient zgadza się na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej. Faktury są wystawiane zgodnie z obowiązującymi przepisami, w tym za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF), gdy jest to wymagane.

§ 7. Płatności

1. Klient nie płaci za Zamówienie w chwili jego składania. Link do płatności Sprzedawca przesyła w Potwierdzeniu dostępności (w przypadku, o którym mowa w § 6 pkt 7, po akceptacji wyceny dostawy), a Klient nie powinien płacić wcześniej. Link do płatności jest dostępny także na Koncie Klienta.
2. Klient płaci za Zamówienie wyłącznie **online** (np. BLIK, szybki przelew, karta płatnicza) za pośrednictwem operatora płatności Przelewy24 – PayPro S.A., ul.

Pastelowa 8, 60-198 Poznań. Na czas płatności Klient jest przekierowywany do serwisu operatora.

3. Termin płatności wynosi 7 dni kalendarzowych od zawarcia umowy, czyli od wysłania Potwierdzenia dostępności (w przypadku, o którym mowa w § 6 pkt 7, od akceptacji wyceny dostawy). Jeśli Klient nie zapłaci w tym terminie, Sprzedawca wyznacza mu e-mailem dodatkowy termin, nie krótszy niż 3 dni. Po jego bezskutecznym upływie Sprzedawca może odstąpić od umowy.
4. Realizacja Zamówienia rozpoczyna się po otrzymaniu przez Sprzedawcę potwierdzenia płatności od operatora.
5. Jeśli płatność online się nie powiedzie, Klient może ją ponowić z Konta lub z linku w wiadomości od Sprzedawcy.
6. Zwrot płatności następuje tym samym sposobem, jaki Klient wykorzystał przy płatności, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inny sposób, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Sprzedawca proponuje zwrot przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Klienta; podanie numeru rachunku oznacza zgodę Klienta na ten sposób zwrotu.

§ 8. Dostawa i odbiór

1. Dostępne sposoby dostawy:
 - a. **Kurier DPD** – koszt dostawy kurierem wynosi 40 zł brutto za każdą przesyłkę; zamówienie obejmujące towary z różnych magazynów jest wysyłane w osobnych przesyłkach, a koszt liczony jest za każdą z nich. Przy wartości zamówienia od 800 zł brutto dostawa kurierem jest bezpłatna. Kurierem wysyłane są Towary mieszczące się w limitach wymiarów przewoźnika (długość paczki do 280 cm);
 - b. **Odbiór osobisty** w studio Sprzedawcy: ul. Wyszogrodzka 161, 09-410 Płock, od poniedziałku do piątku w godzinach 10:00–18:00, po otrzymaniu wiadomości o gotowości Zamówienia do odbioru. Odbiór osobisty nie jest bezpłatny: Klient ponosi koszt dostawy Towarów do studia Sprzedawcy na zasadach z lit. a, czyli 40 zł brutto za każdą przesyłkę z osobnego magazynu, z uwzględnieniem progu darmowej dostawy;
 - c. **Transport własny Sprzedawcy lub przesyłka paletowa** – dla Towarów, których wymiary lub ilość nie pozwalają na wysyłkę kurierską (np. długie listwy, duże zamówienia). Koszt jest podawany w koszyku albo, gdy nie da się go wyliczyć automatycznie, ustalany zgodnie z § 6 pkt 7.
2. Termin realizacji Zamówienia obejmuje czas przygotowania Zamówienia i czas doręczenia. Jeśli Towar jest dostępny w magazynie, czas przygotowania Zamówienia wraz z wysyłką wynosi 1–4 dni robocze od zaksięgowania płatności. Jeśli Towaru nie ma w magazynie, Sprzedawca kontaktuje się z Klientem przed zawarciem umowy zgodnie z § 6 pkt 6, a czas realizacji Zamówienia wynosi do 14 dni roboczych. Doręczenie kurierem trwa zwykle 1–2 dni robocze.
3. Jeżeli termin realizacji nie został wskazany, Sprzedawca dostarcza Towar niezwłocznie, nie później niż w ciągu 30 dni od zawarcia umowy.

4. Przy odbiorze przesyłki zalecamy sprawdzenie jej stanu w obecności kuriera i spisanie protokołu szkody w razie uszkodzenia. Dla Konsumenta nie jest to warunek skorzystania z uprawnień reklamacyjnych, ale ułatwia ich rozpatrzenie.
5. W przypadku Konsumenta i Przedsiębiorcy na prawach konsumenta ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia Towaru przechodzi na Klienta z chwilą wydania mu Towaru.
6. Jeżeli Klient nie odbierze Zamówienia przygotowanego do odbioru osobistego w ciągu 14 dni od powiadomienia, Sprzedawca kontaktuje się z Klientem w celu ustalenia dalszego postępowania.

§ 9. Prawo odstąpienia od umowy

Postanowienia tego paragrafu dotyczą Konsumentów i Przedsiębiorców na prawach konsumenta.

1. Klient może odstąpić od umowy sprzedaży w terminie **14 dni** bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów wskazanych w pkt 4 i 6.
2. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia, w którym Klient objął Towar w posiadanie lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik, wskazana przez Klienta, objęła Towar w posiadanie. Gdy Zamówienie obejmuje wiele Towarów dostarczanych osobno, termin biegnie od objęcia w posiadanie ostatniego z nich.
3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, Klient musi poinformować Sprzedawcę o swojej decyzji w drodze jednoznacznego oświadczenia, wysłanego e-mailem na adres kontakt@listwowo.pl lub pocztą na adres ul. Wyszogrodzka 161, 09-410 Płock. Klient może skorzystać ze wzoru formularza stanowiącego Załącznik nr 1, ale nie jest to obowiązkowe. Aby zachować termin, wystarczy wysłać oświadczenie przed jego upływem. Sprzedawca niezwłocznie potwierdza e-mailem otrzymanie oświadczenia.
4. W przypadku odstąpienia od umowy Sprzedawca zwraca Klientowi wszystkie otrzymane płatności, w tym koszt dostawy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Klienta sposobu dostawy innego niż najtańszy zwykły sposób dostawy oferowany przez Sklep), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu. Zwrot następuje zgodnie z § 7 pkt 5. Jeżeli dostawa Zamówienia była bezpłatna z powodu przekroczenia progu 800 zł brutto (§ 8 pkt 1 lit. a), Sprzedawca potrąca ze zwracanej kwoty koszt dostawy w wysokości opłaty standardowej, czyli 40 zł brutto za każdą przesyłkę, ponieważ warunek darmowej dostawy, jakim jest ostateczny zakup Towarów o wartości co najmniej 800 zł brutto, nie został spełniony.
5. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania Towaru z powrotem lub dostarczenia przez Klienta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
6. Klient odsyła Towar do nadawcy przesyłki, którą Towar został dostarczony, niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia odstąpienia od umowy. Adres nadawcy jest podany na przesyłce lub w dokumentach przewozowych. Towar nie jest przyjmowany pod adresem siedziby Sprzedawcy przy ul. Wyszogrodzkiej 161 w Płocku, także po odbiorze osobistym. W razie wątpliwości co do adresu nadawcy

Klient może zapytać o niego Sprzedawcę pod adresem kontakt@listwowo.pl. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Towaru przed jego upływem. **Klient ponosi bezpośrednio koszty zwrotu Towaru.** Dotyczy to także Towarów, które ze względu na wymiary nie mogą zostać odesłane zwykłą przesyłką kurierską (np. długie listwy); ich koszt zwrotu zależy od wybranego przez Klienta przewoźnika oraz wymiarów i wagi przesyłki.

7. Zwracany Towar musi znajdować się w oryginalnym opakowaniu albo być spakowany w taki sposób, w jaki został dostarczony.
8. Klient odpowiada za zmniejszenie wartości Towaru wynikające z korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towaru. Poza taki sposób wykracza w szczególności docięcie, pomalowanie, przyklejenie lub zamontowanie listwy.
9. Prawo odstąpienia od umowy **nie przysługuje** w szczególności w odniesieniu do umów (art. 38 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta):
 - a. w których przedmiotem świadczenia jest Towar na zamówienie, czyli Towar wyprodukowany według specyfikacji Klienta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb, np. farby i tynki barwione na kolor wskazany przez Klienta lub Towary docięte na wymiar wskazany przez Klienta;
 - b. w których przedmiotem świadczenia są Towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami.

O tym, że Towar jest Towarem na zamówienie, Sklep informuje na karcie Towaru przed złożeniem Zamówienia.

§ 10. Reklamacje - niezgodność Towaru z umową

Postanowienia pkt 1–8 dotyczą Konsumentów i Przedsiębiorców na prawach konsumenta. Stosuje się do nich przepisy rozdziału 5a ustawy o prawach konsumenta.

1. Sprzedawca ma obowiązek dostarczyć Towar zgodny z umową. Odpowiada za brak zgodności Towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu 2 lat od tej chwili. Brak zgodności ujawniony w tym terminie uważa się za istniejący w chwili dostarczenia, chyba że zostanie udowodnione inaczej lub domniemania nie da się pogodzić ze specyfiką Towaru lub charakterem braku zgodności.
2. Jeżeli Towar jest niezgodny z umową, Klient może żądać jego naprawy lub wymiany. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Klient żąda naprawy, lub naprawy, gdy Klient żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów. Gdy naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów, Sprzedawca może odmówić doprowadzenia Towaru do zgodności z umową.
3. Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od umowy, gdy: Sprzedawca odmówił naprawy lub wymiany albo ich nie przeprowadził; brak zgodności występuje nadal mimo próby doprowadzenia do zgodności; brak zgodności jest na tyle istotny, że uzasadnia to bez uprzedniej naprawy lub wymiany; albo z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on

Towaru do zgodności w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Klienta. Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności jest nieistotny.

4. Koszty naprawy lub wymiany, w tym koszty dostawy, transportu i robocizny, ponosi Sprzedawca. Jeżeli Towar został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności, Sprzedawca demontuje Towar i ponownie go montuje po naprawie lub wymianie albo zleca wykonanie tych czynności na swój koszt.
5. Reklamację można złożyć e-mailem na adres kontakt@listwowo.pl lub pocztą na adres ul. Wyszogrodzka 161, 09-410 Płock. Zalecamy podanie: danych Klienta, numeru Zamówienia, opisu niezgodności i daty jej stwierdzenia, żądania oraz, jeśli to możliwe, zdjęć. Można skorzystać z formularza stanowiącego Załącznik nr 2. Podanie tych informacji nie jest warunkiem rozpatrzenia reklamacji.
6. Sprzedawca odpowiada na reklamację w terminie **14 dni** od jej otrzymania. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji.
7. Klient udostępnia Sprzedawcy Towar podlegający naprawie lub wymianie. Sprzedawca odbiera go od Klienta na swój koszt.
8. Jeżeli producent udzielił na Towar gwarancji, informacja o niej znajduje się na karcie Towaru lub w dokumencie gwarancyjnym. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Klienta wynikających z przepisów o niezgodności Towaru z umową.
9. Reklamacje dotyczące usług elektronicznych (np. działania Konta) można składać e-mailem. Sprzedawca rozpatruje je w terminie 14 dni.

§ 11. Postanowienia dotyczące Przedsiębiorców

1. Postanowienia tego paragrafu dotyczą wyłącznie Przedsiębiorców (niebędących Przedsiębiorcami na prawach konsumenta).
2. Prawo odstąpienia od umowy, o którym mowa w § 9, nie przysługuje Przedsiębiorcy.
3. Odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady Towaru wobec Przedsiębiorcy jest ograniczona do okresu 1 roku od wydania Towaru. Odpowiedzialność Sprzedawcy wobec Przedsiębiorcy jest ograniczona do wysokości ceny Towaru i nie obejmuje utraconych korzyści.
4. Z chwilą wydania Towaru przewoźnikowi przechodzą na Przedsiębiorcę korzyści i ciężary związane z Towarem oraz ryzyko jego przypadkowej utraty lub uszkodzenia. Przedsiębiorca powinien sprawdzić przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach danego rodzaju.
5. Spory z Przedsiębiorcą rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby Sprzedawcy.

§ 12. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności:
 - zwrócić się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej;

- wystąpić do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego;
 - skorzystać z bezpłatnej pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów albo organizacji społecznej, do której zadań należy ochrona konsumentów (np. Federacji Konsumentów).
2. Szczegółowe informacje są dostępne na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: uokik.gov.pl.
 3. Skorzystanie z pozasądowych sposobów jest dobrowolne dla obu stron. Jeżeli reklamacja Konsumenta nie zostanie uwzględniona, Sprzedawca poinformuje go na papierze lub innym trwałym nośniku, czy wyraża zgodę na udział w pozasądowym rozwiązaniu sporu.

§ 13. Dane osobowe

Administratorem danych osobowych Klientów jest Sprzedawca. Zasady przetwarzania danych osobowych i wykorzystywania plików cookies opisuje [Polityka prywatności](#).

§ 14. Postanowienia końcowe

1. Sprzedawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, takich jak zmiana przepisów prawa, zmiana sposobów płatności lub dostawy albo zmiana zakresu usług elektronicznych. O zmianie Sprzedawca informuje na stronie Sklepu, a Klientów posiadających Konto również e-mailem, co najmniej 14 dni przed jej wejściem w życie. Klient posiadający Konto, który nie akceptuje zmian, może w tym czasie usunąć Konto.
2. Do Zamówień złożonych przed zmianą Regulaminu stosuje się Regulamin obowiązujący w dniu złożenia Zamówienia.
3. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta i ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Wybór prawa polskiego nie pozbawia Konsumenta ochrony przyznanej mu przez przepisy, których nie można wyłączyć w drodze umowy.
4. Żadne postanowienie Regulaminu nie wyłącza ani nie ogranicza praw Konsumenta i Przedsiębiorcy na prawach konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
5. Regulamin wchodzi w życie 16.09.2026.

Załącznik nr 1 - Wzór formularza odstąpienia od umowy

(formularz należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat: DEKOR - STUDIO JULIA BIAŁECKA, ul. Wyszogrodzka 161, 09-410 Płock, e-mail: kontakt@listwowo.pl

Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(*) / umowy dostawy następujących rzeczy(*) / umowy o

dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy(*) / o świadczenie następującej usługi(*):

.....

Numer zamówienia:

Data zawarcia umowy(*) / odbioru(*):

Imię i nazwisko konsumenta(-ów):

Adres konsumenta(-ów):

Numer rachunku bankowego do zwrotu:

Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej):

.....

Data:

(*) Niepotrzebne skreślić.

Załącznik nr 2 - Formularz reklamacji (wzór nieobowiązkowy)

Adresat: DEKOR - STUDIO JULIA BIAŁECKA, ul. Wyszogrodzka 161, 09-410 Płock, e-mail: kontakt@listwowo.pl

Imię i nazwisko / nazwa firmy:

Adres:

E-mail i telefon:

Numer zamówienia i data zakupu:

Reklamowany Towar (nazwa, kod, ilość):

Opis niezgodności z umową i data jej stwierdzenia:

Żądanie: ☐ naprawa ☐ wymiana ☐ obniżenie ceny o kwotę zł ☐ odstąpienie od umowy

Numer rachunku bankowego do zwrotu (jeśli dotyczy):

Załączniki (np. zdjęcia):

Data i podpis: