

POLITYKA ZWROTÓW I REKLAMACJI MULTIDECOR

Obowiązuje od dnia 15.09.2026 r.

CZĘŚĆ A - ODSZTĄPIENIE OD UMOWY / ZWROT

1. Prawo odstąpienia od umowy

Klient będący Konsumentem ma prawo odstąpić od umowy sprzedaży zawartej przez internet w terminie 14 dni od dnia otrzymania Produktu, bez podawania przyczyny, z zastrzeżeniem ustawowych wyjątków.

Z prawa tego może korzystać również Przedsiębiorca na prawach konsumenta w zakresie przewidzianym przepisami.

Jeżeli jedno Zamówienie obejmuje kilka Produktów dostarczanych osobno, partiami lub w częściach, termin na odstąpienie liczy się od dnia otrzymania ostatniego Produktu, partii lub części.

Oświadczenie o odstąpieniu może zostać złożone również przed otrzymaniem Produktu.

2. Jak zgłosić zwrot

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Klient składa Sprzedawcy jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu. Może to zrobić w szczególności przez formularz dostępny w zakładce „Zwroty”, wysyłając wiadomość na adres e-sklep@multidecor.pl albo korzystając ze wzoru formularza stanowiącego Załącznik nr 1 do Regulaminu Sklepu.

Jeżeli Klient korzysta z formularza elektronicznego udostępnionego przez Sklep, Multidecor niezwłocznie przesyła na trwałym nośniku, np. e-mailem, potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu.

Dla szybkiej identyfikacji zgłoszenia prosimy o podanie numeru Zamówienia oraz wskazanie Produktu, którego dotyczy zwrot. Nie są to jednak warunki skutecznego odstąpienia od umowy.

Klient nie ma obowiązku podawania przyczyny zwrotu.

Jeżeli płatność może zostać zwrócona tą samą metodą, którą opłacono Zamówienie, nie wymagamy podawania numeru rachunku bankowego. Jeżeli nie jest to możliwe, skontaktujemy się z Klientem w celu ustalenia innej, bezpłatnej dla niego formy zwrotu.

3. Odesłanie Produktu

Po złożeniu oświadczenia o odstąpieniu Produkt należy odesłać niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia odstąpienia. Termin jest zachowany, jeżeli Produkt zostanie nadany przed jego upływem.

Adres do standardowych zwrotów: MULTI-DECOR Sp. z o.o., Magazyn 1 - Zwroty e-commerce, Całowanie 111B, 05-480 Karczew.

Prosimy o umieszczenie numeru Zamówienia na przesyłce lub wewnątrz paczki. Ułatwia to prawidłowe i szybkie przyjęcie zwrotu.

Produkt należy odpowiednio zabezpieczyć na czas transportu. Bezpośredni koszt standardowego odesłania ponosi Klient, chyba że Multidecor wyraźnie zobowiąże się do jego poniesienia albo obowiązujące przepisy stanowią inaczej.

Jeżeli Produkt, dla którego przysługuje prawo odstąpienia, ze względu na swój charakter lub gabaryt nie może zostać odesłany zwykłą przesyłką, przed zawarciem Umowy Klient otrzyma informację o

bezpośrednim koszcie zwrotu albo rozsądne oszacowanie tego kosztu. Informacja ta może być prezentowana przy Produkcie, w procesie składania Zamówienia lub w zakładce „Dostawa i koszty”.

4. Stan zwracanego Produktu

Klient może obejrzeć i sprawdzić Produkt w takim zakresie, w jakim mógłby zrobić to przed zakupem w sklepie stacjonarnym.

Jeżeli korzysta z Produktu w szerszym zakresie i powoduje to zmniejszenie jego wartości, odpowiada za to zmniejszenie.

Po otrzymaniu zwracanego Produktu Multidecor sprawdza jego stan i kompletność. Weryfikacja służy prawidłowemu rozliczeniu zwrotu i ustaleniu, czy doszło do zmniejszenia wartości Produktu. Sam brak oryginalnego opakowania nie powoduje automatycznie utraty prawa odstąpienia.

5. Zwrot pieniędzy

Multidecor zwraca należne płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu od umowy.

Jeżeli Multidecor nie zaproponował, że sam odbierze Produkt, może wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania Produktu albo otrzymania od Klienta dowodu jego odesłania - zależnie od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Jeżeli Klient nie przedstawi wcześniej dowodu odesłania, zwrot środków jest realizowany po przyjęciu Produktu w magazynie, z zachowaniem powyższych zasad.

Zwrot następuje przy użyciu tej samej metody płatności, której Klient użył przy zakupie, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inną metodę, która nie będzie wiązała się dla niego z dodatkowymi kosztami.

Przy odstąpieniu od całej Umowy Multidecor zwraca również koszt pierwotnej dostawy do wysokości najtańszego zwykłego sposobu dostarczenia dostępnego dla danego Zamówienia. Jeżeli Klient wybrał droższą opcję dostawy, różnica nie podlega zwrotowi.

Przy częściowym odstąpieniu Multidecor zwraca tę część kosztu pierwotnej dostawy, o którą koszt dostawy byłby niższy, gdyby pierwotne Zamówienie obejmowało wyłącznie Produkty pozostające u Klienta. Jeżeli koszt dostawy byłby taki sam, dodatkowy zwrot kosztu dostawy nie przysługuje.

Jeżeli pierwotna dostawa była bezpłatna, po częściowym odstąpieniu Multidecor nie nalicza Klientowi kosztu dostawy wstecz. Inne zasady mogą wynikać wyłącznie z odrębnego regulaminu konkretnej promocji lub akcji, udostępnionego Klientowi przed zakupem.

6. Produkty cięte na indywidualny wymiar

Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje w odniesieniu do towaru nieprefabrykowanego, wyprodukowanego według specyfikacji Konsumenta lub służącego zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb (art. 38 ust. 1 pkt 3 ustawy o prawach konsumenta).

W ofercie Multidecor dotyczy to w szczególności sztucznej trawy, wykładzin PCV, wykładzin dywanowych i chodników ciętych z rolki według wymiaru lub długości wskazanej przez Klienta.

Wyłączenie nie dotyczy gotowych, standardowych rozmiarów magazynowych, które nie zostały przygotowane według indywidualnej specyfikacji Klienta.

Przed zakupem Produktu ciętego Klient powinien dokładnie sprawdzić wybrany wymiar. Prawidłowo przyciętego odcinka nie można ponownie połączyć z rolką ani traktować jak standardowego Produktu magazynowego.

Brak prawa odstąpienia od umowy nie ogranicza prawa do reklamacji. Jeżeli Produkt jest wadliwy, uszkodzony, ma inne parametry niż zamówione albo został przycięty niezgodnie z Zamówieniem, Klient może skorzystać z uprawnień reklamacyjnych.

CZĘŚĆ B - REKLAMACJE / NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ

7. Kiedy mówimy o reklamacji

Reklamacja jest odrębnym procesem od odstąpienia od umowy bez podawania przyczyny. Uprawnienia konsumenckie opisane w tej części przysługują również Przedsiębiorcy na prawach konsumenta w zakresie przewidzianym przepisami.

Jeżeli Produkt jest niezgodny z Umową - np. jest uszkodzony, ma inne parametry niż zamówione, dostarczono inny Produkt albo Produkt cięty został przycięty niezgodnie z Zamówieniem - Klient może skorzystać z uprawnień reklamacyjnych.

Samo prawidłowe przycięcie Produktu zgodnie z wymiarem podanym przez Klienta nie oznacza niezgodności Produktu z Umową, nawet jeżeli Klient później stwierdzi, że podał niewłaściwy wymiar.

8. Jak zgłosić reklamację

Reklamację można zgłosić w szczególności przez formularz dostępny na stronie Sklepu albo wiadomością na e-sklep@multidecor.pl. Skorzystanie z formularza nie jest obowiązkowe.

Dla sprawnej obsługi warto podać numer Zamówienia, wskazać Produkt, opisać problem oraz określić oczekiwany sposób rozwiązania sprawy.

Zdjęcia mogą pomóc w ocenie zgłoszenia, szczególnie przy uszkodzeniach transportowych lub widocznej niezgodności, ale nie są warunkiem złożenia reklamacji.

Brak paragonu fiskalnego nie uniemożliwia reklamacji, jeżeli zakup można wykazać w inny sposób.

9. Uprawnienia Klienta i termin odpowiedzi

Konsument może żądać naprawy lub wymiany Produktu. Multidecor może dokonać wymiany zamiast naprawy albo naprawy zamiast wymiany, gdy sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwy albo wymagałby nadmiernych kosztów. Jeżeli zarówno naprawa, jak i wymiana są niemożliwe albo wymagałyby nadmiernych kosztów, Multidecor może odmówić doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową.

Naprawa lub wymiana powinna zostać wykonana w rozsądnym czasie od chwili poinformowania Multidecor o braku zgodności i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta, z uwzględnieniem specyfiki Produktu i celu jego nabycia.

W przypadkach przewidzianych prawem Konsument może żądać obniżenia ceny albo odstąpić od Umowy, w szczególności gdy Multidecor odmówił doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową, nie doprowadził go do zgodności zgodnie z przepisami, brak zgodności występuje nadal mimo podjętej próby naprawy lub wymiany, brak zgodności jest na tyle istotny, że uzasadnia takie żądanie, albo z okoliczności wyraźnie wynika, że Produkt nie zostanie doprowadzony do zgodności w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.

Multidecor odpowiada na reklamację Konsumenta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli nie odpowie w tym terminie, reklamację uważa się za uznaną. Odpowiedź jest przekazywana Konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku.

Odpowiedzialność Sprzedawcy za brak zgodności towaru z Umową trwa co do zasady 2 lata od dnia dostarczenia Produktu.

10. Koszty reklamacji i przekazanie Produktu

Konsument nie ponosi kosztów związanych z wykonaniem ustawowych uprawnień z tytułu niezgodności Produktu z Umową.

Jeżeli Produkt ma zostać naprawiony lub wymieniony, Klient udostępnia Produkt Multidecor, a Multidecor odbiera go na swój koszt albo organizuje transport w inny uzgodniony sposób. Jeżeli w przypadkach przewidzianych prawem Konsument odstępuje od Umowy z powodu niezgodności Produktu, koszt jego zwrotu ponosi Multidecor.

Jeżeli Produkt został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności z Umową, Multidecor wykonuje lub pokrywa koszty demontażu i ponownego montażu w zakresie wymaganym przez przepisy.

W przypadku Produktów dużych, ciężkich lub nietypowych prosimy, aby przed samodzielnym nadaniem przesyłki skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta. Pozwala to ustalić właściwy sposób odbioru i uniknąć niepotrzebnych kosztów.

11. Kontakt i dane Sprzedawcy

MULTI-DECOR Sp. z o.o., Całowanie 111B, 05-480 Karczew, KRS 0000135651, NIP 5321821387, REGON 015267065.

Obsługa zamówień, zwrotów i reklamacji: e-sklep@multidecor.pl, tel. +48 603 227 033.

Adres standardowych zwrotów: MULTI-DECOR Sp. z o.o., Magazyn 1 - Zwroty e-commerce, Całowanie 111B, 05-480 Karczew.

12. Postanowienia końcowe

Polityka stanowi praktyczne uzupełnienie Regulaminu sklepu internetowego Multidecor. W razie rozbieżności zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa oraz właściwa dla danego Zamówienia wersja Regulaminu.

Data wejścia w życie: 15 września 2026 r.