

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO MULTIDECOR

Obowiązuje od dnia 15.09.2026 r.

§1. Postanowienia ogólne i dane Sprzedawcy

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania ze sklepu internetowego Multidecor dostępnego pod adresem www.multidecor.pl, w szczególności zasady składania i realizacji Zamówień, płatności, dostawy, odstąpienia od Umowy oraz reklamacji.
2. Sprzedawcą jest MULTI-DECOR Sp. z o.o. z siedzibą w Całowaniu 111B, 05-480 Karczew, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000135651, NIP 5321821387, REGON 015267065, dalej „Sprzedawca” lub „Multidecor”.
3. Kontakt z Biurem Obsługi Klienta w sprawach Zamówień ze sprzedaży online: e-sklep@multidecor.pl, tel. +48 603 227 033.
4. Regulamin dotyczy sprzedaży prowadzonej bezpośrednio przez www.multidecor.pl. Zakupy realizowane za pośrednictwem zewnętrznych platform marketplace podlegają zasadom właściwym dla danego kanału oraz obowiązującym przepisom prawa.
5. Regulamin nie reguluje zasad korzystania z odrębnej platformy B2B Multidecor, jeżeli dla tej platformy obowiązuje osobny regulamin.

§2. Definicje

1. Klient - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna składająca Zamówienie w Sklepie.
2. Konsument - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
3. Przedsiębiorca na prawach konsumenta - osoba fizyczna zawierająca Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści Umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego - w zakresie, w jakim przepisy przyznają jej prawa konsumenckie.
4. Produkt - rzecz oferowana do sprzedaży w Sklepie.
5. Produkt cięty na wymiar - Produkt przygotowywany z rolki według wymiaru lub długości wskazanej przez Klienta, którego przygotowanie powoduje jego indywidualizację na potrzeby konkretnego Zamówienia.
6. Zamówienie - oświadczenie Klienta zmierzające do zawarcia Umowy sprzedaży.
7. Umowa - umowa sprzedaży zawarta na odległość pomiędzy Klientem a Sprzedawcą.
8. Sklep - sklep internetowy dostępny pod adresem www.multidecor.pl.

§3. Usługi elektroniczne i korzystanie ze Sklepu

1. Do korzystania ze Sklepu potrzebne jest urządzenie z dostępem do Internetu, aktualna przeglądarka internetowa oraz - w zakresie funkcji wymagających komunikacji z Klientem - aktywny adres e-mail.
2. Sklep może udostępniać bezpłatne usługi elektroniczne, w szczególności: przeglądanie treści Sklepu, Konto Klienta, formularz Zamówienia, formularze kontaktowe, formularz zwrotu i reklamacji oraz newsletter, jeżeli Klient zdecyduje się z niego korzystać.

3. Założenie Konta Klienta jest dobrowolne. Umowa o prowadzenie Konta jest zawierana na czas nieoznaczony i może zostać zakończona w każdym czasie przez Klienta, w szczególności przez usunięcie Konta, jeżeli Sklep udostępnia taką funkcję, albo przez wysłanie żądania na adres e-sklep@multidecor.pl.
4. Usługa formularza Zamówienia jest świadczona przez czas korzystania z formularza i kończy się po złożeniu Zamówienia albo przerwaniu procesu zakupowego. Usługi formularzy kontaktowych, zwrotu i reklamacji kończą się po wysłaniu formularza. Z newslettera można zrezygnować w każdym czasie za pomocą mechanizmu rezygnacji dostępnego w wiadomości lub kontaktując się ze Sprzedawcą.
5. Klient powinien podawać dane prawdziwe, kompletne i aktualne oraz chronić dane dostępne do Konta przed osobami nieuprawnionymi.
6. Zabronione jest przekazywanie za pośrednictwem Sklepu treści o charakterze bezprawnym oraz podejmowanie działań zakłócających działanie Sklepu.
7. Reklamacje dotyczące funkcjonowania Sklepu lub usług elektronicznych można zgłaszać na adres e-sklep@multidecor.pl. W zgłoszeniu warto opisać problem i podać dane umożliwiające jego odtworzenie. Sprzedawca udziela Konsumentowi odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji. Odpowiedź jest przekazywana na papierze lub innym trwałym nośniku.

§4. Produkty, ceny i promocje

1. Informacje prezentowane przy Produkcie określają jego główne cechy, cenę oraz - zależnie od rodzaju Produktu - dostępne warianty, wymiary i sposób sprzedaży.
2. Ceny prezentowane w części konsumenckiej Sklepu są cenami brutto, wyrażonymi w złotych polskich (PLN).
3. Łączna cena Zamówienia, koszt dostawy oraz inne należne opłaty są prezentowane Klientowi przed złożeniem Zamówienia.
4. Jeżeli Sprzedawca informuje o obniżeniu ceny, obok ceny aktualnej prezentuje informację o najniższej cenie tego Produktu obowiązującej w okresie wymaganym przez przepisy prawa.
5. Jeżeli Sprzedawca będzie stosował indywidualne dostosowanie ceny na podstawie zautomatyzowanego podejmowania decyzji, Klient otrzyma wymaganą prawem informację przed zakupem.

§5. Składanie Zamówień i zawarcie Umowy

1. Zamówienia można składać za pośrednictwem Sklepu przez całą dobę, z zastrzeżeniem przerw technicznych.
2. Przed złożeniem Zamówienia Klient może sprawdzić i poprawić wprowadzone dane oraz zapoznać się z podsumowaniem Zamówienia, ceną i kosztami.
3. Złożenie Zamówienia wymagającego zapłaty następuje przez użycie przycisku lub funkcji jednoznacznie wskazującej obowiązek zapłaty.
4. Po złożeniu Zamówienia Klient otrzymuje potwierdzenie jego otrzymania. Umowa zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia przez Sprzedawcę przyjęcia Zamówienia do realizacji.
5. Potwierdzenie zawarcia Umowy oraz informacje wymagane przepisami prawa są przekazywane Klientowi na trwałym nośniku, w szczególności pocztą elektroniczną. Sprzedawca przechowuje wersję Regulaminu właściwą dla danego Zamówienia.

6. Jeżeli przed potwierdzeniem przyjęcia Zamówienia do realizacji Sprzedawca stwierdzi oczywisty błąd techniczny dotyczący ceny, dostępności Produktu, jego parametrów lub innych istotnych informacji, poinformuje o tym Klienta i wskaże prawidłowe warunki zakupu. Sam błąd techniczny nie daje Sprzedawcy ogólnego prawa do jednostronnego anulowania Umowy, która została już skutecznie zawarta - w takim przypadku zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa.

§6. Płatności

1. Aktualnie dostępne metody płatności są prezentowane Klientowi w procesie składania Zamówienia.
2. Płatności elektroniczne mogą być realizowane przez zewnętrznego operatora płatności, w tym PayU, zgodnie z zasadami wskazanymi w procesie zakupowym.
3. Wiążące dla danego Zamówienia są metody płatności dostępne i pokazane Klientowi przed jego złożeniem.
4. Jeżeli Sklep udostępnia płatność przy odbiorze, ewentualna dodatkowa opłata za tę metodę jest pokazywana Klientowi przed złożeniem Zamówienia. Produkty cięte na wymiar oraz przygotowywane na indywidualne zamówienie nie są wysyłane za pobraniem.

§7. Realizacja i dostawa

1. Przewidywany termin przygotowania i wysyłki Produktu jest prezentowany przy Produkcie, w koszyku, w procesie składania Zamówienia albo w aktualnej informacji „Dostawa i koszty”.
2. W przypadku Produktów ciętych na wymiar lub przygotowywanych według indywidualnej specyfikacji czas przygotowania Zamówienia może być dłuższy niż dla standardowych Produktów magazynowych.
3. Dostawy są realizowane na terenie Polski, chyba że przy danym Zamówieniu Sklep wyraźnie udostępni inną możliwość.
4. Dostępne sposoby oraz koszt dostawy mogą zależeć w szczególności od rodzaju Produktu, jego wymiarów, wagi oraz wybranej usługi. Aktualne informacje są dostępne w zakładce „Dostawa i koszty”, a ostateczny koszt dostawy właściwy dla danego Zamówienia jest prezentowany Klientowi przed jego złożeniem.
5. Dla wybranych Produktów, grup Produktów lub Zamówień Sprzedawca może oferować bezpłatną dostawę. Warunki bezpłatnej dostawy są prezentowane Klientowi przed złożeniem Zamówienia.
6. Jeżeli Produkt, dla którego przysługuje prawo odstąpienia od Umowy, ze względu na swój charakter lub gabaryt nie może zostać odesłany zwykłą przesyłką, przed zawarciem Umowy Klient otrzyma informację o bezpośrednim koszcie jego zwrotu albo rozsądne oszacowanie tego kosztu.

§8. Odstąpienie od Umowy - standardowy zwrot

1. Konsument oraz - w przypadkach przewidzianych prawem - Przedsiębiorca na prawach konsumenta może odstąpić od Umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni bez podawania przyczyny, z zastrzeżeniem ustawowych wyjątków.
2. Termin co do zasady liczy się od dnia, w którym Klient lub wskazana przez niego osoba trzecia inna niż przewoźnik otrzymała Produkt. Jeżeli jedno Zamówienie obejmuje wiele Produktów dostarczanych osobno, partiami lub w częściach, termin liczy się od otrzymania ostatniego Produktu, partii lub części.

3. Oświadczenie o odstąpieniu można złożyć w szczególności przez formularz dostępny w zakładce „Zwroty”, wiadomością e-mail na e-sklep@multidecor.pl albo przy użyciu wzoru stanowiącego Załącznik nr 1 do Regulaminu. Podanie przyczyny odstąpienia nie jest wymagane.
4. Jeżeli Klient składa oświadczenie o odstąpieniu za pomocą formularza elektronicznego udostępnionego przez Sklep, Sprzedawca niezwłocznie przesyła na trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania tego oświadczenia.
5. Po złożeniu oświadczenia o odstąpieniu Produkt należy odesłać niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia odstąpienia, na adres: MULTI-DECOR Sp. z o.o., Magazyn 1 - Zwroty e-commerce, Całowanie 111B, 05-480 Karczew, chyba że Sprzedawca ustali z Klientem inny sposób zwrotu. Termin jest zachowany, jeżeli Produkt zostanie nadany przed jego upływem.
6. Przy standardowym odstąpieniu bezpośredni koszt odesłania Produktu ponosi Klient, chyba że Sprzedawca zgodzi się go ponieść albo obowiązujące przepisy stanowią inaczej.
7. 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.
8. Szczegółowe zasady i praktyczny przebieg procesu opisuje Polityka zwrotów i reklamacji Multidecor.

§9. Zwrot płatności po odstąpieniu

1. Sprzedawca zwraca należne płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
2. Jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Produkt, może wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania Produktu albo przedstawienia przez Klienta dowodu jego odesłania - zależnie od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
3. Jeżeli Klient nie przedstawi wcześniej dowodu odesłania, zwrot środków jest realizowany po przyjęciu Produktu w magazynie, z zachowaniem zasad określonych powyżej.
4. Zwrot płatności następuje przy użyciu takiej samej metody płatności, jakiej użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inną metodę niewiązącą się dla niego z dodatkowymi kosztami.
5. Przy odstąpieniu od całej Umowy Sprzedawca zwraca również koszt pierwotnej dostawy do wysokości najtańszego zwykłego sposobu dostarczenia oferowanego dla danego Zamówienia. Jeżeli Klient wybrał sposób droższy, różnica nie podlega zwrotowi.
6. Przy częściowym odstąpieniu Sprzedawca 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.
7. Jeżeli pierwotna dostawa była bezpłatna, po częściowym odstąpieniu Sprzedawca nie nalicza Klientowi kosztu dostawy wstecz. Inne zasady mogą wynikać wyłącznie z odrębnego regulaminu konkretnej promocji lub akcji, udostępnionego Klientowi przed zakupem.

§10. Produkty przygotowywane na indywidualny wymiar

1. Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje w przypadkach określonych w art. 38 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, w szczególności gdy przedmiotem sprzedaży jest towar

nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji Konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb.

2. W ofercie Multidecor dotyczy to w szczególności Produktów ciętych z rolki według wymiaru lub długości wskazanej przez Klienta, takich jak sztuczna trawa, wykładziny PCV, wykładziny dywanowe i chodniki sprzedawane na indywidualny wymiar.

3. Wyłączenie nie dotyczy gotowych, standardowych Produktów magazynowych, które nie zostały przycięte ani przygotowane według indywidualnej specyfikacji Klienta.

4. Informacja o indywidualnym charakterze Produktu i braku prawa odstąpienia jest przedstawiana Klientowi przed złożeniem Zamówienia.

5. Brak prawa odstąpienia od Umowy nie ogranicza uprawnień reklamacyjnych. Produkt cięty może być reklamowany, jeżeli jest niezgodny z Umową, np. jest wadliwy, uszkodzony, ma inny parametr niż zamówiony albo został nieprawidłowo przycięty.

§11. Reklamacje - niezgodność towaru z Umową

1. Sprzedawca odpowiada wobec Konsumenta za zgodność Produktu z Umową na zasadach określonych w ustawie o prawach konsumenta. Uprawnienia opisane w niniejszym paragrafie przysługują także Przedsiębiorcy na prawach konsumenta w zakresie przewidzianym przepisami.

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

3. Dla sprawnej obsługi warto podać numer Zamówienia, wskazać Produkt, opisać stwierdzoną niezgodność i określić oczekiwany sposób rozwiązania sprawy. Zdjęcia mogą pomóc w ocenie zgłoszenia, ale nie są warunkiem złożenia reklamacji.

4. Konsument może żądać naprawy lub wymiany Produktu. Sprzedawca 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, Sprzedawca może odmówić doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową.

5. W przypadkach przewidzianych prawem Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpić od Umowy, w szczególności gdy Sprzedawca 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.

6. Sprzedawca odpowiada za brak zgodności Produktu z Umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony co do zasady w ciągu 2 lat od tej chwili.

7. Sprzedawca odpowiada na reklamację Konsumenta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji. Odpowiedź jest przekazywana Konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku.

8. Konsument nie ponosi kosztów związanych z wykonaniem ustawowych uprawnień reklamacyjnych. Jeżeli Produkt ma zostać naprawiony lub wymieniony, Konsument udostępnia Produkt Sprzedawcy, a

Sprzedawca odbiera go na swój koszt. Jeżeli w przypadkach przewidzianych prawem dochodzi do odstąpienia od Umowy z powodu niezgodności Produktu, koszt jego zwrotu ponosi Sprzedawca.

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

10. Brak paragonu fiskalnego nie wyłącza możliwości złożenia reklamacji, jeżeli zakup można wykazać w inny sposób.

11. W przypadku Klientów, którym przepisy nie przyznają praw konsumenckich, zasady odpowiedzialności Sprzedawcy określają właściwe przepisy prawa oraz indywidualne warunki zawartej Umowy.

§12. Dane osobowe i prywatność

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z korzystaniem ze Sklepu jest MULTI-DECOR Sp. z o.o.

2. Szczegółowe informacje o celach, podstawach prawnych, odbiorcach danych, okresach przechowywania i prawach osób znajdują się w Polityce prywatności Multidecor dostępnej na stronie Sklepu.

3. Kontakt w sprawach ochrony danych osobowych: rodo@multidecor.pl.

§13. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

1. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.

2. Konsument może w szczególności zwrócić się do właściwego wojewódzkiego inspektoratu Inspekcji Handlowej, skorzystać ze stałego sądu polubownego przy Inspekcji Handlowej, a także uzyskać bezpłatną pomoc powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów. Aktualne informacje o dostępnych procedurach znajdują się w serwisie UOKiK.

3. Skorzystanie z pozasądowych metod jest dobrowolne i nie pozbawia Konsumenta prawa do dochodzenia roszczeń przed sądem.

§14. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Kodeks cywilny oraz ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

2. Postanowienia Regulaminu nie ograniczają praw Konsumenta ani Przedsiębiorcy na prawach konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów.

3. Do Umowy stosuje się wersję Regulaminu obowiązującą w chwili jej zawarcia. Sprzedawca przechowuje kolejne wersje dokumentu w sposób umożliwiający ustalenie, która wersja miała zastosowanie do danego Zamówienia.

4. Zmiany Regulaminu nie naruszają praw nabytych i nie zmieniają warunków Umów zawartych przed wejściem w życie nowej wersji.

5. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie w sposób umożliwiający jego zapisanie i odtworzenie.

6. Data wejścia w życie: 15 września 2026 r.

Załącznik nr 1 - wzór formularza odstąpienia od umowy

Formularz można wykorzystać, ale jego użycie nie jest obowiązkowe. Odstąpienie może zostać złożone także w inny jednoznaczny sposób.

Adresat: MULTI-DECOR Sp. z o.o., Całowanie 111B, 05-480 Karczew, e-mail: e-sklep@multidecor.pl

Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następującego Produktu / następujących Produktów:

.....

Data zawarcia umowy / odbioru Produktu:

.....

Imię i nazwisko Konsumenta(-ów):

.....

Adres Konsumenta(-ów):

.....

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

.....

Data:

.....

(*) Niepotrzebne skreślić.