

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

Meble wykonywane na wymiar

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług przez **Z.E.G. FURNITURE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ**, z siedzibą w **26-130 Suchedniów, ul. Langiewicza 192A**, NIP: **6631878502**, REGON: **383146698**, zwaną dalej „Wykonawcą”.
2. Kontakt z Wykonawcą możliwy jest:
 - e-mail: **info@struug.pl**,
 - telefon: **730 224 779**,
 - adres korespondencyjny: **26-130 Suchedniów, ul. Langiewicza 192A**.
3. Regulamin dotyczy wykonywania mebli na indywidualne zamówienie, w szczególności:
 - kuchni na wymiar,
 - szaf i garderób,
 - szafek, komód i regałów,
 - zabudów wnękowych,
 - mebli łazienkowych,
 - mebli biurowych,
 - blatów, frontów i elementów meblowych,
 - innych mebli wykonywanych według wymiarów, projektu lub indywidualnych ustaleń z Klientem.
4. Regulamin ma zastosowanie do zamówień składanych osobiście, telefonicznie, mailowo, przez formularz internetowy, komunikatory lub inne środki porozumiewania się na odległość.
5. Przed złożeniem zamówienia Klient powinien zapoznać się z Regulaminem.

§2. Definicje

1. **Wykonawca** – **Z.E.G. FURNITURE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ**, świadcząca usługi projektowania, produkcji, dostawy i/lub montażu mebli na wymiar.
2. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna składająca zapytanie, zamówienie lub zawierająca umowę z Wykonawcą.
3. **Konsument** – osoba fizyczna zawierająca z Wykonawcą umowę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
4. **Przedsiębiorca na prawach konsumenta** – osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie ma ona dla niej charakteru zawodowego.
5. **Meble na wymiar** – rzeczy nieprefabrykowane, wykonywane według indywidualnej specyfikacji Klienta, w szczególności według ustalonych wymiarów, kolorów, materiałów, układu, funkcji lub projektu.
6. **Projekt** – rysunek, wizualizacja, opis techniczny, zestawienie materiałów lub inna dokumentacja określająca zakres zamówienia.
7. **Pomiar** – czynność polegająca na zebraniu wymiarów w miejscu montażu lub na podstawie danych przekazanych przez Klienta.
8. **Umowa** – uzgodnienie pomiędzy Klientem a Wykonawcą dotyczące wykonania określonych

mebli lub usług.

§3. Zakres usług

1. Wykonawca świadczy usługi obejmujące w szczególności:
 - konsultację i doradztwo,
 - przygotowanie wstępnej wyceny,
 - wykonanie pomiaru,
 - przygotowanie projektu lub koncepcji,
 - wykonanie mebli na wymiar,
 - dostawę,
 - montaż,
 - wykonanie poprawek lub usług dodatkowych, jeżeli zostały uzgodnione z Klientem.
2. Szczegółowy zakres zamówienia ustalany jest indywidualnie z Klientem.
3. Wykonawca może odmówić realizacji zamówienia, jeżeli:
 - wykonanie zamówienia jest technicznie niemożliwe,
 - Klient nie poda danych potrzebnych do realizacji,
 - miejsce montażu uniemożliwia prawidłowe wykonanie usługi,
 - Klient nie zaakceptuje wyceny, projektu lub warunków realizacji,
 - zamówienie narusza przepisy prawa lub dobre obyczaje.

§4. Zapytanie, wycena i zawarcie umowy

1. Klient może złożyć zapytanie mailowo, telefonicznie, przez formularz internetowy, komunikator lub osobiście.
2. Do przygotowania wyceny Klient powinien przekazać możliwie dokładne informacje, w szczególności:
 - rodzaj mebli,
 - orientacyjne wymiary,
 - miejsce montażu,
 - preferowany materiał,
 - kolorystykę,
 - rodzaj frontów, blatów i okuć,
 - oczekiwany termin realizacji,
 - inspiracje, zdjęcia lub rysunki, jeżeli są dostępne.
3. Wstępna wycena ma charakter orientacyjny, chyba że Wykonawca wyraźnie wskaże inaczej.
4. Ostateczna cena może zostać ustalona po wykonaniu pomiaru, doprecyzowaniu projektu, wyborze materiałów i akcesoriów.
5. Umowa zostaje zawarta z chwilą zaakceptowania przez Klienta ostatecznej oferty, projektu lub zamówienia oraz wpłaty wymaganej zaliczki albo zadatku, jeżeli został przewidziany.
6. Akceptacja może nastąpić mailowo, pisemnie, przez wiadomość SMS, komunikator, podpisanie zamówienia lub dokonanie płatności.

§5. Pomiar

1. Pomiar wykonywany jest w terminie uzgodnionym z Klientem.
2. Klient zobowiązany jest zapewnić dostęp do miejsca pomiaru oraz poinformować Wykonawcę o istotnych okolicznościach, takich jak:
 - instalacje wodne, gazowe, elektryczne i wentylacyjne,
 - nierówności ścian, podłóg lub sufitów,
 - planowane przeróbki budowlane,
 - obecność ogrzewania podłogowego,

- inne elementy mogące mieć wpływ na projekt, produkcję lub montaż.
3. Jeżeli po pomiarze Klient dokona zmian w pomieszczeniu, w szczególności zmian ścian, podłóg, tynków, płytek, instalacji lub sufitów, powinien niezwłocznie poinformować o tym Wykonawcę.
 4. W przypadku zmian w miejscu montażu po wykonaniu pomiaru może być konieczny ponowny pomiar, zmiana projektu, zmiana ceny lub przesunięcie terminu realizacji.
 5. Jeżeli Klient przekazuje własne wymiary bez pomiaru Wykonawcy, ponosi odpowiedzialność za ich prawidłowość.

§6. Projekt i akceptacja

1. Projekt przygotowywany jest na podstawie informacji przekazanych przez Klienta, pomiaru oraz ustaleń stron.
2. Projekt może obejmować rysunek techniczny, wizualizację, opis materiałów, układ szafek, rozmieszczenie elementów, frontów, blatów i akcesoriów.
3. Przed rozpoczęciem produkcji Klient zobowiązany jest zaakceptować projekt, wymiary, kolorystykę, materiały oraz zakres prac.
4. Po akceptacji projektu zmiany mogą być wprowadzane wyłącznie za zgodą Wykonawcy.
5. Zmiany po akceptacji projektu mogą powodować:
 - zmianę ceny,
 - zmianę terminu realizacji,
 - konieczność zamówienia dodatkowych materiałów,
 - naliczenie kosztów za wykonane już prace lub zakupione materiały.
6. Wykonawca nie odpowiada za błędy wynikające z nieprawidłowych danych, informacji lub wymiarów przekazanych przez Klienta.

§7. Materiały, kolory i elementy wyposażenia

1. Meble wykonywane są z materiałów ustalonych z Klientem, w szczególności z płyt meblowych, MDF, forniru, drewna, sklejki, blatów, okuć, zawiasów, prowadnic i akcesoriów.
2. Kolory, struktury i wzory materiałów mogą nieznacznie różnić się od prezentowanych na ekranie, zdjęciach, wizualizacjach lub próbnikach, co wynika z ustawień urządzeń, oświetlenia oraz cech produkcyjnych materiałów.
3. Naturalne różnice w strukturze drewna, forniru, usłojeniu, odcieniu, sękach lub rysunku materiału nie stanowią wady, jeżeli są typowe dla danego materiału.
4. Dostępność wybranych materiałów i akcesoriów zależy od dostawców. W przypadku braku dostępności materiału Wykonawca proponuje materiał zastępczy lub inne rozwiązanie.
5. Zastosowanie materiału zastępczego wymaga akceptacji Klienta, jeżeli wpływa na wygląd, cenę lub funkcjonalność zamówienia.

§8. Cena, zaliczka i płatność

1. Cena zamówienia ustalana jest indywidualnie na podstawie zakresu prac, projektu, materiałów, akcesoriów, transportu i montażu.
2. Wykonawca może wymagać wpłaty zaliczki lub zadatku przed rozpoczęciem realizacji.
3. Wysokość zaliczki lub zadatku wynosi **30%** wartości zamówienia, chyba że strony ustalą inaczej.
4. Pozostała część wynagrodzenia płatna jest najpóźniej:
 - przed montażem,
 - w dniu montażu,
 - po zakończeniu montażu,

- albo w innym terminie ustalonym przez strony.
5. Brak terminowej płatności może spowodować wstrzymanie realizacji, dostawy lub montażu.
 6. Ceny mogą obejmować lub nie obejmować transportu, wniesienia i montażu — zgodnie z treścią oferty.
 7. Dodatkowe prace nieobjęte pierwotną wyceną są płatne dodatkowo po wcześniejszym uzgodnieniu z Klientem.

§9. Termin realizacji

1. Termin realizacji ustalany jest indywidualnie.
2. Termin realizacji liczony jest od dnia spełnienia wszystkich warunków potrzebnych do rozpoczęcia prac, w szczególności:
 - akceptacji projektu,
 - wpłaty zaliczki lub zadatku,
 - wyboru materiałów,
 - przekazania niezbędnych informacji,
 - wykonania pomiaru, jeżeli jest wymagany.
3. Termin realizacji może ulec zmianie w przypadku:
 - opóźnień w dostawie materiałów,
 - zmian w projekcie,
 - zmian w miejscu montażu,
 - choroby, awarii, zdarzeń losowych,
 - braku możliwości montażu z przyczyn leżących po stronie Klienta,
 - działania siły wyższej.
4. Wykonawca poinformuje Klienta o istotnej zmianie terminu realizacji.

§10. Dostawa, wniesienie i montaż

1. Dostawa, wniesienie i montaż realizowane są na zasadach ustalonych z Klientem.
2. Klient zobowiązany jest przygotować miejsce montażu, w szczególności:
 - zapewnić swobodny dostęp do pomieszczenia,
 - usunąć przedmioty utrudniające montaż,
 - zapewnić dostęp do energii elektrycznej,
 - zakończyć prace budowlane, mokre i wykończeniowe,
 - zapewnić możliwość wniesienia elementów meblowych.
3. Pomieszczenie powinno być przygotowane zgodnie z wcześniejszymi ustaleniami, w szczególności w zakresie instalacji wodnej, elektrycznej, gazowej, wentylacji, ścian, podłóg i sufitów.
4. Wykonawca nie odpowiada za opóźnienia lub dodatkowe koszty wynikające z nieprzygotowania miejsca montażu.
5. Jeżeli montaż nie może zostać wykonany z przyczyn leżących po stronie Klienta, Wykonawca może ustalić dodatkowy termin oraz naliczyć koszty ponownego dojazdu, postoju lub dodatkowej pracy.
6. Podczas montażu mogą powstać typowe ślady techniczne związane z pracami montażowymi, takie jak otwory montażowe, pył, drobne odpryski w miejscach wiercenia lub konieczne korekty, jeżeli wynikają z charakteru prac.
7. Wykonawca nie odpowiada za wady ścian, podłóg, sufitów, instalacji lub konstrukcji budynku, które uniemożliwiają lub utrudniają prawidłowy montaż.

§11. Odbiór prac

1. Po zakończeniu montażu Klient powinien dokonać odbioru wykonanych prac.

2. Odbiór może zostać potwierdzony protokołem odbioru, wiadomością e-mail, SMS-em, komunikatorem lub zapłatą końcowej części wynagrodzenia.
3. Klient powinien zgłosić widoczne uwagi lub zastrzeżenia przy odbiorze.
4. Drobne poprawki niewpływające na możliwość normalnego korzystania z mebli nie stanowią podstawy do odmowy odbioru całości zamówienia.
5. Jeżeli Klient bez uzasadnionej przyczyny odmawia odbioru lub nie stawia się w ustalonym terminie, Wykonawca może uznać zamówienie za gotowe do odbioru i wezwać Klienta do zapłaty pozostałej części wynagrodzenia.

§12. Prawo odstąpienia od umowy

1. Jeżeli umowa została zawarta z Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta na odległość albo poza lokalem przedsiębiorstwa, co do zasady przysługuje prawo odstąpienia od umowy w terminie 14 dni, chyba że zastosowanie ma ustawowy wyjątek.
2. Klient przyjmuje do wiadomości, że meble wykonywane na wymiar są rzeczami nieprefabrykowanymi, produkowanymi według specyfikacji Klienta lub służącymi zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb.
3. W związku z powyższym prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje w odniesieniu do mebli wykonywanych na wymiar, w szczególności:
 - kuchni na wymiar,
 - szaf wnękowych,
 - garderób,
 - szafek pod konkretny wymiar,
 - zabudów łazienkowych,
 - mebli wykonanych według projektu Klienta,
 - mebli wykonanych według indywidualnie wybranych wymiarów, kolorów, materiałów lub konfiguracji.
4. Wyłączenie prawa odstąpienia nie ogranicza praw Klienta związanych z reklamacją lub niezgodnością towaru z umową.

§13. Reklamacje

1. Klient ma prawo złożyć reklamację dotyczącą wykonanych mebli lub usług.
2. Reklamację można złożyć:
 - mailowo na adres: **info@struug.pl**,
 - pisemnie na adres: **26-130 Suchedniów, ul. Langiewicza 192A**,
 - osobiście po wcześniejszym uzgodnieniu.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko lub nazwę Klienta,
 - dane kontaktowe,
 - numer zamówienia lub datę realizacji,
 - opis zgłaszanej wady,
 - zdjęcia lub nagrania pokazujące problem, jeżeli są możliwe do wykonania,
 - żądanie Klienta.
4. Wykonawca rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
5. W przypadku zasadnej reklamacji Wykonawca podejmie odpowiednie działania zgodnie z obowiązującymi przepisami, w szczególności usunięcie wady, naprawę, wymianę elementu, obniżenie ceny lub inne rozwiązanie uzgodnione z Klientem.
6. Reklamacji nie podlegają w szczególności:
 - naturalne różnice w strukturze, odcieniu lub usłojeniu materiałów,
 - uszkodzenia wynikające z niewłaściwego użytkowania,
 - uszkodzenia mechaniczne powstałe po odbiorze,

- uszkodzenia wynikające z wilgoci, wysokiej temperatury lub nieprawidłowej pielęgnacji,
- skutki samodzielnych przeróbek lub napraw wykonanych przez Klienta albo osoby trzecie,
- wady wynikające z nieprawidłowych wymiarów lub informacji przekazanych przez Klienta.

§14. Użytkowanie i pielęgnacja mebli

1. Klient zobowiązany jest użytkować meble zgodnie z ich przeznaczeniem.
2. Meble powinny być użytkowane w suchych, wentylowanych pomieszczeniach, z dala od nadmiernej wilgoci i bezpośredniego działania wysokiej temperatury.
3. Blaty, fronty i korpusy należy czyścić środkami przeznaczonymi do danego rodzaju powierzchni.
4. Nie należy:
 - zalewać powierzchni wodą,
 - stosować agresywnych detergentów,
 - stawiać gorących naczyń bezpośrednio na powierzchni, jeżeli materiał nie jest do tego przeznaczony,
 - przeciążać półek, szuflad i mechanizmów,
 - siadać lub stawać na meblach, które nie są do tego przeznaczone.
5. Wykonawca może przekazać Klientowi dodatkową instrukcję pielęgnacji.

§15. Odpowiedzialność Klienta

1. Klient odpowiada za prawidłowość przekazanych informacji, wymiarów, decyzji projektowych oraz wyboru materiałów.
2. Klient powinien poinformować Wykonawcę o wszystkich okolicznościach mogących mieć wpływ na wykonanie zamówienia.
3. Klient odpowiada za przygotowanie miejsca montażu, chyba że strony ustalą inaczej.
4. Wykonawca nie odpowiada za skutki wynikające z zatajenia informacji o przebiegu instalacji, wadach budynku, wilgoci, nierównościach lub innych problemach technicznych.

§16. Usługi elektroniczne

1. Wykonawca może świadczyć usługi drogą elektroniczną, w szczególności poprzez:
 - formularz kontaktowy,
 - korespondencję e-mail,
 - przesyłanie ofert, projektów i wycen,
 - obsługę zapytań i zamówień.
2. Do korzystania z usług elektronicznych niezbędne jest urządzenie z dostępem do Internetu, aktywny adres e-mail oraz standardowa przeglądarka internetowa.
3. Klient zobowiązany jest do niedostarczania treści bezprawnych.
4. Reklamacje dotyczące usług elektronicznych można składać na adres e-mail Wykonawcy.

§17. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest **Z.E.G. FURNITURE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ**.
2. Dane osobowe przetwarzane są w celu:
 - obsługi zapytań,

- przygotowania wyceny,
 - wykonania pomiaru,
 - zawarcia i realizacji umowy,
 - dostawy i montażu,
 - obsługi reklamacji,
 - realizacji obowiązków podatkowych i księgowych.
3. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się w Polityce prywatności dostępnej pod adresem: **www.struug.pl**.
 4. Klient ma prawa wynikające z przepisów o ochronie danych osobowych, w tym prawo dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania.

§18. Postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od dnia **01-09-2025**.
2. Wykonawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku zmiany przepisów prawa, zakresu usług lub sposobu ich świadczenia.
3. Do zamówień przyjętych przed zmianą Regulaminu stosuje się Regulamin obowiązujący w chwili zawarcia umowy, chyba że strony ustalą inaczej.
4. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.
5. Żadne postanowienie Regulaminu nie ogranicza praw Konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.