

REGULAMIN sklepu internetowego: Serwis Odpadowy Online

Obowiązuje od dnia 01.01.2024 r.

§1 Postanowienia ogólne i definicje

1. Niniejszy Regulamin określa ogólne warunki korzystania z Serwisu. Za każdym razem, gdy w dalszej części Regulaminu użyto poniższych zwrotów pisanych wielką literą, należy je rozumieć w podanym niżej znaczeniu, o ile z kontekstu ich użycia wyraźnie nie wynika co innego:

- BDO - Rejestr podmiotów wprowadzających produkty, produkty w opakowaniach i gospodarujących odpadami (Rejestr BDO) stanowiący integralną część Bazy Danych o Produktach i Opakowaniach oraz o Gospodarce Odpadami (BDO).
- Cena - określona w złotych polskich lub w innej walucie kwota wynagrodzenia brutto (uwzględniająca VAT) należnego Usługodawcy tytułem wykonania Umowy dotyczącej sprzedaży towarów lub świadczenia Usług, uwzględniająca wszystkie konieczne składniki świadczenia, w tym również organizację i wykonanie transportu, z zastrzeżeniem Cennika czynności dodatkowych udostępnionego w Serwisie; Cena konkretnych Usług zależy w szczególności od objętości Pojemnika oraz rodzaju umieszczonych w nim Odpadów.
- Cennik czynności dodatkowych – opublikowany w Serwisie cennik czynności niewliczonych w Cenę.
- Czysty gruz – w szczególności dachówki, gruz ceglany i betonowy, mury i tynki, zmieszany gruz betonowy ceglany z niewielką zawartością ceramiki, np. kafelki.
- Dane Osobowe - informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej.
- Dzień Roboczy - dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- Hasło - ciąg znaków alfanumerycznych, niezbędny dla celów autoryzacji podczas uzyskiwania dostępu do Konta, określony przez Klienta w chwili rejestracji Konta. Rejestracja Konta wymaga dwukrotnego powtórzenia Hasła w celu umożliwienia wykrycia i skorygowania ewentualnych błędów. Klient jest zobowiązany do zachowania Hasła w ścisłej poufności (do nieujawniania go jakimkolwiek osobom trzecim). Hasło może zostać zmienione w ustawieniach Konta.
- Klient - osoba fizyczna, osoba prawna albo inna jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, działająca za pośrednictwem osoby umocowanej, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych.
- Kodeks Cywilny - ustawa kodeksu cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r.
- Konto - przestrzeń udostępniana Klientowi w ramach Serwisu, zgodnie z postanowieniami Umowy o Świadczenie Usług Elektronicznych, umożliwiająca Klientowi korzystanie z dodatkowych funkcjonalności Serwisu. Konto może posiadać wyłącznie Klient posiadający zdolność do czynności prawnych. Klient może zalogować się na swoje Konto za pomocą Loginu i Hasła, po dokonaniu rejestracji w Serwisie.
- Konsument - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- Login - adres email Klienta podany w toku rejestracji.
- Odpad - substancja lub przedmiot, których Klient pozbывa się, zamierza się pozbyć lub do których pozbycia się jest obowiązany. Usługodawca wskazuje w ramach Serwisu, jakiego rodzaju Odpady mogą być przedmiotem Usług.
- Okres Podstawienia – okres, na który Usługodawca podstawia Pojemnik na Odpady wskazany w Umowie.
- Odpady remontowe – w szczególności odpady betonowe, ceramika, cegły, tynki, tapety, okleiny, folia malarska i ogrodowa, złom, narzędzia budowlane, siatki montażowe, drewno, elementy z gipsu, styropian w niewielkich ilościach, szkło, np. szyby, i folia. W odpadach tych nie mogą znaleźć się aerozole, wiaderka, oleje, chemikalia, azbest, eternit, odpady komunalne, żarówki, świetlówki, baterie, opakowania po farbach, odpady zielone (np. krzewy, liście, trawa), odpady wielkogabarytowe.
- Odpady wielkogabarytowe – w szczególności szafy, stoły, krzesła, łózka i inne meble, materace, dywany i wykładziny, ramy okienne, panele, drewniane przedmioty o dużych gabarytach, wanny, zabawki dużych rozmiarów.
- Papa – materiał budowlany stosowany do wykonywania przeciwwilgociowych i przeciwwodnych izolacji elementów budowlanych (izolacje fundamentów, posadzek, ścian piwnicznych i pokryć dachowych).
- Pojemnik – kontener lub worek Big-Bag przeznaczony do składowania Odpadów, będący przedmiotem Umowy.
- Przedsiębiorca – osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, o której mowa w art. 33¹ § 1, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.
- Regulamin / Umowa o Świadczenie Usług Elektronicznych – niniejszy dokument określający zasady świadczenia i korzystania z usług oferowanych przez Usługodawcę za pośrednictwem Serwisu na rzecz Klientów. Regulamin/ Umowa o Świadczenie Usług Elektronicznych określa prawa i obowiązki Usługodawcy i Klienta. W zakresie usług

świadczonych drogą elektroniczną, Regulamin stanowi regulamin, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

- Serwis – platforma umożliwiająca składanie Zamówień przez Klienta oraz świadczenie Usług udostępnianych przez Usługodawcę, prowadzona przez Usługodawcę, stanowiąca zespół połączonych ze sobą stron internetowych, dostępna pod adresem internetowym: serwisodpadowy.pl
 - Styropian – ścinki styropianowe lub inny styropian będący materiałem izolacyjnym pochodzącym z ocieplania budynków.
 - Umowa – umowa dotycząca świadczenia przez Usługodawcę na rzecz Klienta Usługi lub sprzedaży przez Usługodawcę na rzecz Klienta towarów za zapłatą Ceny. Umowa jest zawierana pomiędzy Klientem a Usługodawcą z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, po akceptacji Zamówienia przez Usługodawcę na zasadach określonych w Regulaminie. Umowa określa w szczególności Usługę lub towar, ich główne cechy, Cenę oraz inne istotne warunki Umowy.
 - Usługa – dostępna w Serwisie usługa świadczona przez Usługodawcę na rzecz Klienta polegająca na organizacji odbioru odpadów, w tym np. doręczeniu i oddaniu do użytkowania Klientowi odpowiedniego worka lub kontenera, transportu i zagospodarowania wskazanych w ramach Serwisu Odpadów, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 grudnia 2012 roku o odpadach, będąca przedmiotem Umowy, za zapłatą Ceny. Celem świadczenia Usług Usługodawca może posługiwać się podwykonawcami. Dostępność konkretnych Usług może zależeć od regionu, w którym miałyby zostać wykonane. Usługi świadczone są na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
 - Usługa Elektroniczna – usługa świadczona drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Klienta za pośrednictwem Serwisu, zgodnie z Regulaminem/Umową o Świadczenie Usług Elektronicznych. W zakresie, w jakim Usługi Elektroniczne są świadczone przez podmioty współpracujące z Usługodawcą, odpowiednie postanowienia dotyczące zasad korzystania z tych usług znajdują się w regulaminach dotyczących świadczenia usług przez te podmioty.
 - Usługodawca – FCC Polska sp. z o.o. z siedzibą w Zabrze (41-800), ul. Lecha 10, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS: 0000064596, NIP: 6762157648, Regon 357190739, nr BDO 000010425, adres e-mail: fcc@fcc-group.pl telefon: + 48 32 376 34 50 (opłata jak za połączenie standardowe - wg cennika właściwego operatora).
 - Wełna mineralna – materiał izolacyjny pochodzenia mineralnego używany w budownictwie do izolacji termicznych i akustycznych ścian zewnętrznych i wewnętrznych, stropów i podłóg, dachów i stropodachów oraz ciągów instalacyjnych.
 - Wymagania Techniczne - minimalne wymagania techniczne, których spełnienie jest konieczne w celu korzystania z Serwisu lub zawarcia Umowy o Świadczenie Usług Elektronicznych: posiadanie komputera, telefonu, tabletu lub innego urządzenia podłączonego do sieci Internet, optymalnie wyposażonego w jedną z następujących przeglądark internetowych (we wskazanych lub wyższych wersjach): Mozilla Firefox w wersji 58.0 lub Microsoft Edge 41.0, Opera w wersji 51.0, Google Chrome w wersji 63.0., Safari w wersji 10.0, obsługująca JavaScript oraz umożliwiającą zapisywanie plików cookies. Aby dokonać rejestracji Konta, Klient musi posiadać ważny/aktywny adres e-mail oraz klawiaturę lub inne urządzenie, umożliwiające poprawne wypełnienie formularzy elektronicznych.
 - Zamówienie - oświadczenie woli Klienta wyrażające bezpośrednią wolę zawarcia Umowy na odległość składane z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość. Złożenie Zamówienia przez Klienta nie oznacza zawarcia Umowy. Klient wypełniając formularz Zamówienia składa ofertę nabycia określonej Usługi lub towaru na warunkach określonych w Zamówieniu i Regulaminie. Akceptacja Zamówienia przez Usługodawcę oznacza zawarcie Umowy.
2. Korzystanie z Serwisu wymaga, aby wykorzystywane dla tego celu urządzenie końcowe i system teleinformatyczny spełniały Wymagania Techniczne.
 3. Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, ale niezbędna do założenia i korzystania z Konta oraz zawarcia Umowy.
 4. Usługodawca informuje, że korzystanie z Serwisu za pośrednictwem przeglądarki internetowej, w tym kontakt z Usługodawcą drogą mailową lub telefoniczną, może powodować naliczenie opłat za połączenie z siecią Internet (opłata za przesyłanie danych), zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient oraz naliczenie opłat przez operatora sieci telefonicznej.
 5. Informacje prezentowane w ramach Serwisu stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu 71 Kodeksu Cywilnego, kierowane przez Usługodawcę do Klientów, a nie ofertę, o której mowa w art. 66 § 1 Kodeksu Cywilnego.

§2 Umowa o świadczenie Usług Elektronicznych

1. Usługodawca świadczy na rzecz Klientów następujące Usługi Elektroniczne:
 - umożliwienie Klientom przeglądania treści zamieszczonych w Serwisie, w tym możliwość weryfikacji Usług świadczonych w danej miejscowości lub pod danym adresem;
 - Konto;
 - podtrzymywanie sesji po zalogowaniu się do Konta (za pomocą przeglądarki);
 - umożliwianie Klientom składania Zamówień oraz zawierania Umów;

- prezentowanie Klientom treści reklamowych;
 - wysyłanie informacji handlowych.
2. Usługi Elektroniczne świadczone przez Usługodawcę na rzecz Klientów są nieodpłatne.
 3. Umowa o Świadczenie Usług Elektronicznych zostaje zawarta z chwilą łącznego spełnienia następujących warunków: (a) skutecznego wypełnienia i zaakceptowania przez Klienta (przesłania Usługodawcy) formularza rejestracyjnego w celu utworzenia Konta, (b) akceptacji Regulaminu, (c) otrzymania przez Klienta potwierdzenia zawarcia Umowy o Świadczenie Usług Elektronicznych wysłanego przez Usługodawcę na adres email podany przez Klienta w toku rejestracji, (d) potwierdzenia przez Klienta wiadomości przesłanej na adres email podany przez Klienta w toku rejestracji poprzez kliknięcie w link przeznaczony do potwierdzenia.
 4. Korzystanie z Serwisu wymaga zapoznania się z Regulaminem i jego zaakceptowania. Usługodawca nieodpłatnie udostępnia Klientom Regulamin za pośrednictwem Serwisu.
 5. Umowa o Świadczenie Usług Elektronicznych zawierana jest na czas nieoznaczony, z zastrzeżeniem, że ulega ona automatycznemu wygaśnięciu po upływie 1 roku od ostatniego logowania się przez Klienta do Serwisu.
 6. W celu rozpoczęcia świadczenia usługi wysyłania informacji handlowych, wymagane jest wyrażenie zgody na ich otrzymywanie przez Klienta poprzez udostępnienie swojego adresu e-mail lub zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru (checkboxa) w Serwisie. Klient może według swojego wyboru wyrazić zgodę na otrzymywanie informacji handlowych dotyczących lub pochodzących od podmiotów współpracujących z Usługodawcą.
 7. Usługa, o której mowa w ust. 6, umożliwia korzystającym z niej Klientom otrzymywanie od Usługodawcy informacji w szczególności o Usługach, towarach, Serwisie, w tym nowościach i promocjach, dotyczących Usługodawcy lub innych podmiotów współpracujących z Usługodawcą, na podany przez Klienta adres e-mail lub numer telefonu, za wyrażoną zgodą Klienta. Klient ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, rezygnacji z otrzymywania informacji handlowych, wysyłając stosowne żądanie do Usługodawcy za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email: bok@fcc-group.pl.
 8. Klient zobowiązany jest w szczególności do:
 - podawania w Zamówieniu oraz formularzach rejestracyjnych przy tworzeniu Konta wyłącznie prawdziwych, aktualnych i wszystkich koniecznych danych Klienta;
 - niezwłocznego aktualizowania danych, w tym Danych Osobowych, podanych Usługodawcy w związku z zawarciem Umowy o Świadczenie Usług Elektronicznych lub Umowy, w szczególności w zakresie koniecznym dla prawidłowego wykonania Umowy / Umowy o Świadczenie Usług Elektronicznych;
 - korzystania z usług oferowanych przez Usługodawcę w sposób niezakłócający funkcjonowania Usługodawcy lub Serwisu;
 - korzystania z usług oferowanych przez Usługodawcę zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Regulaminu, jak również z przyjętymi w danym zakresie zwyczajami i zasadami współżycia społecznego;
 - korzystania z usług oferowanych przez Usługodawcę w sposób nieuciążliwy dla pozostałych użytkowników lub Usługodawcy;
 - niedostarczania i nieprzekazywania w ramach Serwisu jakichkolwiek treści zabronionych przez przepisy obowiązującego prawa, w szczególności treści naruszających majątkowe prawa autorskie osób trzecich albo ich dobra osobiste;
 - niepodejmowania działań zabronionych lub naruszających interesy Usługodawcy, m.in. takich jak: niedokonanie terminowej zapłaty Ceny i innych ustalonych przez Klienta i Usługodawcę kosztów w pełnej wysokości; niedokonanie terminowego odbioru zamówionych Usług; niedokonanie terminowego zwrotu Pojemnika oraz niewypełnianie innych obowiązków związanych z zamawianymi Usługami, niedokonanie załadunku Pojemnika maksymalnie do wysokości jego burt, niewypełnienie Pojemnika zawartością zgodną z Umową.
4. Klient może zostać przekierowany do strony zewnętrznego dostawcy usług płatniczych, w celu dokonania płatności.
 5. Usługodawca w odpowiedzi na Zamówienie wysyła do Klienta automatyczną wiadomość na podany w tym celu przez Klienta adres e-mail z potwierdzeniem otrzymania Zamówienia i rozpoczęcia jego weryfikacji. Wysłanie wiadomości nie oznacza potwierdzenia Zamówienia.
 6. Po zweryfikowaniu Zamówienia, bez nieuzasadnionego opóźnienia, Usługodawca wysyła do Klienta na podany adres email wiadomość z:
 - potwierdzeniem przyjęcia oferty na Usługi lub Towary, złożonej w ramach Zamówienia i potwierdzeniem zawarcia Umowy wraz ze wskazaniem terminu realizacji Umowy (akceptacja Zamówienia w zakresie Usług lub Towarów wskazanych w wiadomości);
 - informacją o braku możliwości przyjęcia oferty na Usługi lub Towary, złożonej w ramach Zamówienia, z uwagi na brak płatności; informacją o braku możliwości przyjęcia oferty na Usługi lub Towary, złożonej w ramach Zamówienia, z uwagi na brak wolnych zasobów lub innych elementów niezbędnych do realizacji Zamówienia lub brak spełnienia przez Klienta wymogów formalnych lub prawnych dotyczących przedmiotu Usługi.
 7. Wiadomość wskazana w ust. 6 zostanie wysłana nie później niż w terminie 3 Dni Roboczych od daty złożenia Zamówienia. Na czas weryfikacji zamówienia wpływa w szczególności wybrany przez Klienta sposób płatności (preferowana jest forma płatności za pośrednictwem upoważnionych pośredników wskazanych w Serwisie) oraz rodzaj wybranej usługi.
 8. Umowa zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia oferty, tj. otrzymania przez Klienta wiadomości, o której mowa w ust. 6. Usługodawca przesyła Klientowi potwierdzenie warunków Umowy na podany przez Klienta adres email.
 9. W przypadku braku możliwości przyjęcia oferty złożonej w ramach Zamówienia, Umowa nie zostaje zawarta, a Usługodawca niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni, zwraca Klientowi uiszczoną przez niego płatność.
 10. Usługodawca może informować Klienta o statusie Zamówienia, wysyłając wiadomości na podany przez Klienta adres email lub kontaktując się telefonicznie, w tym za pośrednictwem wiadomości SMS.
 11. Usługodawca dąży do zapewnienia dostępności wszystkich Usług i Towarów oraz realizacji Umowy. W przypadku niemożliwości świadczenia oraz w innych sytuacjach określonych przepisami prawa, zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, w tym art. 493-495 Kodeksu Cywilnego, w szczególności dotyczące obowiązku niezwłocznego zwrotu świadczenia na rzecz Konsumenta. Zdanie poprzedzające nie ma zastosowania w przypadku, gdy niemożliwość wykonania Usługi wynika z okoliczności, za które odpowiada Klient, w szczególności braku dostępu lub dojazdu do lokalizacji wskazanej przez Klienta, przeładowania Pojemnika, rażąco nieprawidłowego zapakowania Odpadów, żądania odbioru Odpadów, w przypadku których konieczne jest spełnienie dodatkowych wymogów prawnych i wymogi ten nie zostały spełnione, oraz niewystawienia karty przekazania odpadów (KPO).
 12. W przypadku nieobecności w umówionym terminie realizacji Usługi osoby uprawnionej do jej potwierdzenia, Usługodawca wykona Usługę bez potwierdzenia osoby upoważnionej. Klient gwarantuje możliwość wykonania Usługi w terminie wskazanym w zdaniu poprzedzającym.
 13. W przypadku braku możliwości wykonania Usługi z powodu okoliczności, za które odpowiada Klient, w szczególności braku dostępu lub dojazdu do lokalizacji wskazanej przez Klienta, przeładowania Pojemnika, rażąco nieprawidłowego zapakowania Odpadów oraz żądania odbioru Odpadów, w przypadku których konieczne jest spełnienie dodatkowych wymogów prawnych i wymogi ten nie zostały spełnione, oraz niewystawienia karty przekazania odpadów (KPO), zostanie naliczona dodatkowa opłata zgodnie z Cennikiem czynności dodatkowych udostępnionym w Serwisie.
 14. Całkowita wartość Zamówienia obejmuje Cenę, w tym również wartość transportu / dostawy, oraz ew. inne koszty wybranych przez Klienta fakultatywnych płatnych usług zgodnie z Cennikiem czynności dodatkowych udostępnionym w Serwisie. Szczegółowy opis rozliczeń dodatkowych znajduje się w § 12 OWU. O łącznej Cenie (wraz z podatkami) Usług lub Towarów będących przedmiotem Zamówienia oraz o innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat - o obowiązku ich uiszczenia, Klient jest informowany w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową stosownie do § 3 ust. 2. Cena konkretnych Usług zależy w szczególności od objętości kontenera oraz rodzaju umieszczonych w nim Odpadów.
 15. Jeżeli Usługodawca przewiduje sprzedaż promocyjną, warunki promocji, czas jej trwania oraz usługi objęte promocją są wskazywane w Serwisie. Promocje obowiązujące w Serwisie nie podlegają łączeniu, o ile postanowienia promocji wyraźnie nie stanowią inaczej.
 16. Obowiązek wystawienia karty przekazania odpadów (KPO) spoczywa na Kliencie jako podmiocie przekazującym odpady. Usługodawca zamieszcza w Serwisie bezpłatnie instrukcję wystawienia karty przekazania odpadów (KPO).
 17. Klient ponosi wszelką odpowiedzialność za poprawność lokalizacji wskazanej w Umowie celem świadczenia Usługi lub sprzedaży towarów, w szczególności za dopełnienie ewentualnych obowiązków związanych z uiszczeniem opłat lokalnych, w tym za zajęcia pasa drogowego, wystawienie karty przekazania odpadów (KPO), prawidłową klasyfikację odpadów, segregację, właściwe udostępnienie Odpadów do odbioru, w tym zapewnienie dostępu, dojazdu dla pojazdów typu hawkiec, bramowiec, oraz prawidłowe zapakowanie lub załadunek Odpadów, oraz prawdziwość oświadczeń złożonych w trakcie składania zamówienia, w tym co do istnienia albo braku obowiązku wpisu do BDO oraz posiadania statusu Przedsiębiorcy. Klient ponosi również wszelką odpowiedzialność za uszkodzenie lub utratę Pojemnika.
 18. Usługodawca zastrzega, że ostateczna klasyfikacja Odpadów będzie dokonywana w jego instalacji lub instalacji ostatecznej. Informacja o klasyfikacji odpadów jest wiążąca dla Klienta, na co Klient wyraża bezwarunkowo i nieodwołalnie zgodę i nie wnosi co do tego żadnych zastrzeżeń.

§3 Zamówienia

1. Zawarcie Umowy między Klientem a Usługodawcą następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia.
2. Wyliczona i widoczna w podsumowaniu Zamówienia Cena jest wiążąca od chwili złożenia przez Klienta Zamówienia, z zastrzeżeniem, że Usługodawca zachowuje prawo do rozliczenia dodatkowego zgodnie z Cennikiem czynności dodatkowych udostępnionym w Serwisie. Szczegółowy opis rozliczeń dodatkowych znajduje się w § 12 Regulaminu.
3. Złożenie zamówienia następuje poprzez:
 - wybranie Usług oraz przejście do formularza Zamówienia (dostępność konkretnych Usług może zależeć od adresu / regionu, w którym miałyby zostać wykonane - aktualna informacja w tym zakresie znajduje się w Serwisie);
 - wypełnienie formularza Zamówienia, w tym podanie danych dotyczących Umowy, m.in.: miejsce dostawy / podstawienia Pojemnika (Pojemnik zostanie udostępniony przez Usługodawcę na Okres Podstawienia), rodzaj towaru lub zamawianej Usługi (w tym rodzaj Odpadów, Pojemników do ich zbierania);
 - w przypadku Klienta, który nie posiada Konta i nie akceptował wcześniej Regulaminu, wymagana jest akceptacja Regulaminu;
 - wysłanie Zamówienia do Usługodawcy (złożenie oferty) za pomocą udostępnionej w tym celu funkcjonalności Serwisu (odpowiedni przycisk: „Zamawiam i płacę” lub równoważny);
 - w trakcie składania Zamówienia, do momentu naciśnięcia przycisku, o którym mowa powyżej Klient, ma możliwość samodzielnego korygowania wprowadzonych danych w ramach formularza.

§4 Płatności

1. Jako formę płatności Usługodawca udostępnia Klientowi co do zasady płatności elektroniczne, które mogą być realizowane za pośrednictwem upoważnionych serwisów, zgodnie z informacjami udostępnionymi w ramach Serwisu.

2. Możliwe aktualne sposoby płatności wskazane są w Serwisie.
3. W przypadku nieotrzymania przez Usługodawcę płatności Klienta, Usługodawca może skontaktować się z Klientem celem przypomnienia o płatności, w tym wysyłając wiadomość email. Nieotrzymanie płatności w ciągu 2 Dni Roboczych od złożenia Zamówienia, a następnie w dodatkowym terminie 2 Dni Roboczych po dniu przesłania wiadomości email z przypomnieniem, powoduje brak przyjęcia złożonej przez Klienta w ramach Zamówienia oferty, z zastrzeżeniem, że każdorazowo taki sam skutek wywołuje brak otrzymania przez Usługodawcę płatności przed wybranym terminem realizacji Usługi w przypadku wyboru przez Klienta krótszego terminu realizacji Usługi niż wynikający z Regulaminu. Aby dokonać weryfikacji Zamówienia Usługodawca powinien otrzymać płatność najpóźniej do godziny 12:00, jeden Dzień Roboczy przed wybranym terminem realizacji Usługi. Klient każdorazowo powinien zweryfikować termin realizacji Usługi i dostosować do niego wybrany sposób płatności tak, aby Usługodawca otrzymał płatność przed wybranym terminem realizacji Usługi i mógł zweryfikować Zamówienie.
4. W przypadku Umów zawartych z Klientami niebędącymi Konsumentami, przez akceptację Regulaminu Klienta ci wyrażają również zgodę na wystawianie i doręczanie im przez Usługodawcę faktur VAT drogą elektroniczną na adres podany w Serwisie.

§5 Postępowanie reklamacyjne

1. Ewentualne zastrzeżenia i reklamacje dotyczące Usługi lub towarów będących przedmiotem Umowy powinny być złożone przez Klienta drogą elektroniczną na adres e-mail: bok@fcc-group.pl Ewentualne zastrzeżenia Klienta do treści wystawionej przez Usługodawcę faktury VAT powinny być zgłoszone niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia jej otrzymania.
2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - imię i nazwisko albo firmę (nazwę) oraz adres zamieszkania, bądź siedzibę Klienta,
 - wskazanie numeru zamówienia
 - określenie przedmiotu reklamacji,
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - wskazanie informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady.
3. W odniesieniu do Konsumentów, wymogi podane w ust. 2 mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanej treści reklamacji.
4. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 bądź - w przypadku Klientów będących Konsumentami - nie zawiera informacji niezbędnych do jej rozpoznania, Usługodawca niezwłocznie poinformuje o konieczności jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Pouczenia i skutku w postaci pozostawienia reklamacji bez rozpoznania nie stosuje się w stosunku do Klientów będących Konsumentami.
5. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. W razie uzupełnienia reklamacji w trybie i terminie przewidzianym w ust. 4, termin 14 dni liczy się od dnia uzupełnienia reklamacji. Usługodawca zastrzega sobie prawo przedłużenia 14 dniowego terminu na odpowiedź w sytuacji, w której udzielenie odpowiedzi uzależnione jest od zebrania dodatkowych analiz technicznych lub prawnych lub tłumaczenia, o czym niezwłocznie poinformuje Klienta.
6. Odpowiedź na reklamację udzielana jest pisemnie drogą elektroniczną poprzez przesłanie odpowiedzi na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej.
7. Usługodawca zastrzega sobie prawo pozostawienia reklamacji bez odpowiedzi, jeżeli reklamacja nie będzie zawierać danych wystarczających do identyfikacji Klienta lub podmiotu, który wniósł reklamację.
8. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za treści umieszczone w reklamacji.
9. Klient, który nie zgadza się z odpowiedzią na reklamację, ma prawo złożyć wniosek o ponowne rozpoznanie reklamacji w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania odpowiedzi. Postanowienia ustępów poprzedzających stosuje się odpowiednio.

§6 Pozasądowe formy reklamacji

1. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Poniższe zapisy mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Usługodawcy do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Informacja o ewentualnym poddaniu się przez Usługodawcę pozasądowemu sposobowi rozwiązania sporu zostanie każdorazowo zawarta w odpowiedzi na reklamację Klienta będącego Konsumentem.
2. Zasady prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz obowiązki przedsiębiorców w tym zakresie określone są w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzi jawny rejestr podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
3. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php;
http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php.
4. Konsument posiada m.in. następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 - Zwrócenie się o bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Konsumentem a Usługodawcą do powiatowego (miejskiego) rzecznika

konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Informacje o poradach udzielanych przez Federację Konsumentów można znaleźć na jej stronie internetowej pod adresem: <http://www.federacja-konsumentow.org.pl/63,tu-znajdziesz-pomoc.html>.

- Zwrócenie się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy. Regulamin organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich określa rozporządzenie ministra sprawiedliwości z dnia 6 lipca 2017 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych przy wojewódzkich inspektoratach inspekcji handlowej.
- Wystąpienie do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem a Usługodawcą. Informacja na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej dostępna jest w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.

§7 Odstąpienie od umowy

1. Prawo do odstąpienia od Umowy przysługuje wyłącznie Klientom będącym Konsumentami i nie ma zastosowania wobec Przedsiębiorców.
2. Klient będący Konsumentem, ma prawo odstąpić od Umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od zawarcia Umowy, a w przypadku Umowy, której przedmiotem jest sprzedaż Towaru - od otrzymania Towaru, bez podania przyczyny i bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów innych niż przewidziane przez przepisy prawa. Do zachowania tego terminu wystarczające jest wysłanie przed jego upływem przez Klienta oświadczenia Usługodawcy. W przypadku skorzystania z takiego prawa Klient zobowiązany jest poinformować o tym Usługodawcę, składając jednoznaczne stosowne oświadczenie, które może zostać wysłane pocztą lub drogą mailową na adres: bok@fcc-group.pl Klient może wykorzystać wzorec oświadczenia o odstąpieniu od umowy, który stanowi Załącznik nr 1 Regulaminu. Zaleca się podanie przez Klienta w oświadczeniu o odstąpieniu numeru i daty Zamówienia.
3. Usługodawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu od Umowy, zwrócić Klientowi wszystkie dokonane przez niego płatności, chyba, że przepisy prawa stanowią inaczej.
4. Klient ma obowiązek zwrócić towar lub Pojemnik Usługodawcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez Usługodawcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy, chyba że Usługodawca zaproponował, że sam odbierze towar lub Pojemnik. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie towaru lub Pojemnika przed jego upływem.
5. Klient ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy, chyba że Usługodawca zgodził się je ponieść.
6. Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru, jego utratę lub uszkodzenie.
7. Jeżeli Klient wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia świadczenia Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.
8. W przypadku, o którym mowa w ust. 7, kwotę do zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie Ceny.
9. Uprawnienie do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umów: (a) o świadczenie usług, jeżeli Usługodawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawo odstąpienia od umowy; (b) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi Usługodawca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy; (c) w której przedmiotem świadczenia jest produkt nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji Konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb; (d) w której przedmiotem świadczenia jest produkt ulegający szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia; (e) w której przedmiotem świadczenia jest produkt dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu; (f) w której przedmiotem świadczenia są produkty, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami; (g) w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi Usługodawca nie ma kontroli; (h) w której Konsument wyraźnie żądał, aby Usługodawca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Usługodawca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Konsument żądał, lub dostarcza produkty inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub produktów; (i) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu; (j) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę; (k) zawartej w drodze aukcji publicznej; (l) o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi; (ł) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Usługodawcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

§8 Rozwiązanie Umowy

1. Klient może rozwiązać Umowę o Świadczenie Usług Elektronicznych ze skutkiem natychmiastowym, w każdym czasie, poprzez zgłoszenie żądania usunięcia Konta i przesłanie odpowiedniego oświadczenia do Usługodawcy, w szczególności za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres: bok@fcc-group.pl.
2. Usługodawca może wypowiedzieć Klientowi Umowę o Świadczenie Usług Elektronicznych w trybie natychmiastowym lub odmówić mu dalszego prawa do korzystania z Serwisu, jak również może ograniczyć jego dostęp do części lub całości Serwisu, z ważnych powodów, w szczególności w przypadku rażącego naruszenia przez Klienta Regulaminu, a w przypadku Klientów nie będących Konsumentami, także w przypadku posiadania wobec Usługodawcy nieuregulowanych zaległości (długów).
3. Regulamin stanowi wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 § 1 Kodeksu Cywilnego.

§9 Uregulowania dotyczące Klientów nie będących Konsumentami

1. Niniejszy paragraf Regulaminu oraz postanowienia w nim zawarte dotyczą wyłącznie Klientów nie będących Konsumentami.
2. W wypadku Klientów nie będących Konsumentami, Usługodawca może wypowiedzieć Umowę o Świadczenie Usług Elektronicznych ze skutkiem natychmiastowym i bez wskazywania przyczyn poprzez przesłanie Klientowi stosownego oświadczenia w dowolnej formie, co nie rodzi po stronie Klienta niebędącego Konsumentem żadnych roszczeń w stosunku do Usługodawcy.
3. W każdym przypadku ustalenia odpowiedzialności Usługodawcy, jego pracowników, upoważnionych przedstawicieli lub pełnomocników, odpowiedzialność ta w stosunku do Klienta nie będącego Konsumentem, bez względu na jej podstawę prawną, jest ograniczona - zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak również za wszelkie roszczenia w sumie - do kwoty pięciuset złotych. Odpowiedzialność w żadnym wypadku nie obejmuje utraconych zysków.
4. Zgodnie z art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu rękojmi wobec Klienta nie będącego Konsumentem zostaje wyłączona.
5. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Usługodawcą a Klientem niebędącym Konsumentem zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Usługodawcy.
6. Jeżeli Klient nie będący Konsumentem posiada względem Usługodawcy jakikolwiek dług pieniężny (w tym inny niż wynikający z korzystania z Serwisu), spełnione przez Klienta nie będącego Konsumentem świadczenia wynikające z korzystania z Serwisu zalicza się przede wszystkim na poczet długu najdawniej wymagalnego (przy czym to, co przypada na poczet tego długu, Usługodawca zalicza na związane z tym długiem zaległe należności uboczne oraz na zalegające świadczenia główne). Jeżeli po dokonanych zaliczeniach pozostała kwota nie jest wystarczająca do przyjęcia oferty na Usługi lub Towary, złożonej w ramach Zamówienia z uwagi na brak pełnej płatności, nie dochodzi do zawarcia Umowy.

§10 Zmiany Regulaminu

1. W przypadku dokonania zmian w Regulaminie, Usługodawca udostępni tekst jednolity Regulaminu poprzez publikację w ramach Serwisu oraz za pomocą wiadomości, przesłanej na podany przez Klienta w toku zakładania Konta adres email, co strony uznają za wprowadzenie informacji o zmianie do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, żeby Klient mógł zapoznać się z jej treścią.
2. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie z upływem 14 dni od dnia wysłania informacji o zmianie. Klient ma prawo do wypowiedzenia Umowy o Świadczenie Usług Elektronicznych w terminie 14 dni od dnia powiadomienia o zmianie Regulaminu. Zmiana Regulaminu nie wpływa na już zawarte Umowy.

§11 Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy jest Usługodawca.
2. W spółce został wyznaczony Inspektor Ochrony Danych, adres korespondencyjny: ul. Lecha 10, 41-800 Zabrze, adres email: iod@fcc-froup.pl.
3. Dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b, c, f Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO), tj. na potrzeby realizacji Umowy, w tym w celach związanych z umożliwieniem korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę i ich prawidłowego wykonania, w szczególności w celu zawarcia Umowy, realizacji zamówień, rozliczenia finansowego, w związku z ewentualnymi

roszczeniami, a w także w celach kontaktowych i reklamacyjnych, marketingowych. Dane przetwarzane dla celów związanych z realizacją przedmiotu Umowy, celów kontaktowych oraz identyfikacyjnych będą przetwarzane przez czas trwania Umowy (realizacji Usługi) oraz utrzymywania Konta.

4. Dane osobowe mogą być ujawnione pracownikom lub współpracownikom Usługodawcy, jak też podmiotom udzielającym wsparcia Usługodawcy na zasadzie zleconych usług i zgodnie z zawartymi umowami powierzenia, w tym podwykonawcom, operatorom pocztowym lub przewoźnikom w celu dostarczenia zamówień.
5. Dane przetwarzane w związku z dochodzeniem ewentualnych roszczeń będą przetwarzane przez okres 3 lat od zakończenia realizacji Usługi, chyba że do tego czasu nie dojdzie do zakończenia sporu. Natomiast dane przetwarzane dla celów rozliczeń będą przetwarzane przez okres 5 lat od zakończenia roku obrotowego, w którym wystawiono ostatni dokument księgowy z tytułu realizacji Umowy.
6. Dane osobowe mogą być przetwarzane także w celu marketingu własnych produktów i usług prowadzonego w formie tradycyjnej (papierowej) bądź za odrębnymi wyrażeniami zgodami - w celu kierowania treści marketingowych w formie elektronicznej, telefonicznej bądź dotyczących innych podmiotów.
7. Każda osoba posiada prawo dostępu do treści swoich danych i ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych lub wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania oraz prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, iż przetwarzanie jej/jego danych osobowych narusza przepisy RODO.
8. Podanie danych ma charakter dobrowolny, ale niezbędny do realizacji celu określonego w ust. 3 i 6.
9. Administrator informuje, że dane osobowe Klienta nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą profilowane.
10. Administrator oświadcza, że zostały u niego wdrożone zasady ochrony i nadzoru przetwarzania danych osobowych zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony danych osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO) oraz ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.
11. Dodatkowe informacje znajdują się w Polityce Prywatności dostępnej na stronie: <https://www.fcc-group.eu/fcc-cee-group/cookie-policy>

§12 Rozliczenia dodatkowe

1. Usługodawca publikuje w Serwisie Cennik czynności dodatkowych.
2. W razie wykonania czynności dodatkowych określonych w Cenniku czynności dodatkowych Usługodawca naliczy opłatę zgodną z Cennikiem czynności dodatkowych i poinformuje o tym Klienta przysyłając fakturę VAT na adres wskazany przez Klienta w Zamówieniu, chyba że opłata zostanie doliczona do Ceny zgodnie z §3 ust. 14 Regulaminu.
3. Opłata podlega uiszczeniu przez Klienta w terminie 14 dni od dnia doręczenia faktury VAT.
4. W razie nieuiszczenia opłaty w terminie Usługodawca uprawniony jest do naliczenia odsetek za opóźnienie w maksymalnej dopuszczalnej prawem wysokości.

§13 Postanowienia końcowe

1. Wszelkie prawa własności intelektualnej do Serwisu przysługują Usługodawcy. Korzystanie z Serwisu na podstawie Regulaminu nie skutkuje w żadnym zakresie nabyciem przez Klienta jakichkolwiek praw własności intelektualnej do Serwisu lub jego części. Zabronione jest naruszanie w jakikolwiek sposób praw własności intelektualnej do Serwisu, w szczególności: kopiowanie, modyfikowanie Serwisu lub jej części, a także poszczególnych utworów i baz danych, bez wyraźnej pisemnej zgody Usługodawcy, korzystanie z Serwisu w sposób niezgodny z Regulaminem lub powszechnie obowiązującymi przepisami, niszczenie, uszkodzenie, usuwanie lub zmienianie danych informatycznych, tekstowych i graficznych Serwisu lub celowe zakłócanie działania Serwisu w inny sposób,
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego.
3. Umowy zawierane przez Usługodawcę zawierane są w języku polskim.
4. Wybór prawa polskiego na podstawie niniejszego Regulaminu nie pozbawia Klienta będącego Konsumentem ochrony przyznanej mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy pomiędzy Usługodawcą a Konsumentem, na mocy prawa, które zgodnie z właściwymi regulacjami byłoby właściwe w przypadku braku wyboru.
5. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 01.01.2024 r.