

REGULAMIN REZERWACJI WIZYT – W SYSTEMIE CALLME360 BOOKER (dalej: „Regulamin”)

I. Postanowienia wstępne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady rezerwacji terminu sesji projektowej z doradcą lub projektantem (tj. Usługi Projektowania określonej poniżej) oraz terminu spotkania z Ekspertem Efektywności Energetycznej (tj. Usługi Doradztwa określonej poniżej) w sprawie Programu Priorytetowego „Czyste Powietrze” doradztwa przy wypełnieniu wniosków o dofinansowanie w ramach Programu Priorytetowego „Czyste Powietrze” , określa dostępne formy i warunki płatności, jak również zwroty środków pieniężnych po skorzystaniu z:
 - a) Usługi Projektowania, o której mowa w „Regulaminie korzystania z usługi projektowania z projektantem lub doradcą w wybranych sklepach stacjonarnych Castorama” (**dalej: Regulamin Usługi**), który dostępny jest pod adresem <https://www.castorama.pl/inne-regulaminy> oraz w „Regulaminie korzystania z usług projektowania z projektantem online za pośrednictwem wybranych sklepów” (**dalej: Regulamin Usługi online**), który dostępny jest pod adresem <https://www.castorama.pl/inne-regulaminy>
 - b) Usługi Doradztwa, o której mowa w „Regulaminie korzystania z usługi wsparcia przy wypełnieniu wniosków o dofinansowanie w ramach Programu Priorytetowego „Czyste Powietrze” w wybranych sklepach stacjonarnych „Castorama” (**dalej: Regulamin Doradztwa**), który dostępny jest pod adresem <https://www.castorama.pl/regulaminy>
2. Umawianie się za pośrednictwem sieci Internet na Usługę Projektowania (Sesję projektową) z Projektantem zewnętrznym lub Projektantem Wnętrz (**dalej łącznie: Projektant**) lub doradcą Castorama Polska sp. z o.o. (**dalej: Doradca**) lub Ekspertem Efektywności Energetycznej (**dalej: Ekspert**) (**dalej: Rezerwacja**) realizowane jest przez Operatora przy pomocy aplikacji Callme360 BOOKER (**dalej: Narzędzie**) dostępnej na stronie <https://www.castorama.pl/projektowanie-kuchni/umow-sie-na-projektowanie#sprawdz-wolne-terminy>
<https://www.castorama.pl/projektowanie-lazienki/projektowanie-w-sklepie#to-sie-op%C5%82aca!>
<https://www.castorama.pl/projektowanie-mebli-atomia/umow-sie-na-projektowanie#sprawdz-wolne-terminy>
<https://www.castorama.pl/umow-sie-na-planowanie-tarasow-i-balkonow>
3. Narzędzie zarządzane jest przez **Obsługa Projektów Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą we Wrocławiu, ul. Prosta 36, 53-508 Wrocław, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000855044, legitymującą się numerem NIP: 8943157535 i numerem REGON: 386787587, o kapitale zakładowym w wysokości 5.000,00 złotych (**dalej: Operator**).
4. Udostępnienie Narzędzia dla użytkownika serwisu www.castorama.pl (**dalej: Użytkownik**) odbywa się na podstawie porozumienia pomiędzy Operatorem a Castorama Polska Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Krakowiaków 78, 02-255 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000024785, legitymującą się numerem NIP: 526-10-09-959 i numerem REGON: 010817199, numer BDO: 00009159, o kapitale zakładowym w wysokości 54.808.000,00 złotych (**dalej: Wykonawca**).
5. W ramach dokonanej Rezerwacji Operator zapewnia, że Wykonawca wykona usługę, w ramach

której Użytkownik wraz z Doradcą lub Projektantem realizuje Sesję projektową określonego pomieszczenia/przestrzeni wybranej przez Użytkownika Usługi Projektowania (**dalej: Usługa Projektowania**), zgodnie z zasadami i warunkami określonymi poniżej oraz w Regulaminie Usługi lub Regulaminie Usługi online lub usługę w ramach której Użytkownik wraz z Ekspertem realizuje wizytę dotyczącą wsparcia w zakresie wypełnienia wniosków o dofinansowanie w ramach Programu Priorytetowego „Czyste Powietrze”, zgodnie z zasadami i warunkami określonymi poniżej oraz w Regulaminie Usługi Doradztwa. Użytkownik powinien zapoznać się z Regulaminem Usługi lub Regulaminem Usługi online lub Regulaminem Doradztwa przed dokonaniem Rezerwacji.

6. W ramach niniejszego Regulaminu Rezerwacji w systemie Callme360 BOOKER, Obsługa Projektów Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością:
 - a. jest podmiotem odpowiedzialnym w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego i prawa konsumenckiego (w tym z tytułu rękojmi) za wykonanie usługi Rezerwacji na Usługę Projektowania wybraną przez Użytkownika oraz usługi Rezerwacji na Usługę Doradztwa i w tym zakresie obsługuje także przepływ oświadczeń o odstąpieniu od umów na Usługę Projektowania, Usługę Doradztwa oraz reklamacje;
 - b. obsługuje płatności dokonywane w związku z Rezerwacją oraz wystawia rachunki dla Użytkowników korzystających z Rezerwacji;
 - c. odpowiada za komunikację pomiędzy Użytkownikiem a Projektantem, Doradcą lub Ekspertem współpracującym z Wykonawcą;
 - d. jest podmiotem przetwarzającym dane w imieniu i na rzecz Wykonawcy (administratora danych) na podstawie umowy powierzenia w zakresie obsługi procesu rezerwacji on-line i umożliwienia kontaktu pomiędzy Wykonawcą a Użytkownikiem;
 - e. jest administratorem danych osobowych w zakresie obejmującym obowiązek wykonania usługi Rezerwacji i wystawienia rachunku (art. 6 ust. 1 lit. c i c RODO).
7. Kontakt z Obsługą Projektów Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością możliwy jest w następujących formach:
 - a. pisemnie na adres Obsługa Projektów Sp. z o.o., ul. Prosta 36, 53-508 Wrocław
 - b. mailowo, w sprawach ogólnych: kontakt@obsługa-projektow.pl;
 - c. mailowo, w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych: rodo@obsługa-projektow.pl;
 - d. telefonicznie: 731 245 245 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora).

II. Informacje ogólne

1. Rezerwacja, o której mowa w niniejszym Regulaminie prowadzona jest za pośrednictwem sieci Internet (na odległość: on-line, w tym po uprzednim wsparciu telefonicznym konsultanta Contact Center, które można otrzymać pod numerem 690 680 690 - koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora). Dostępność różnych rodzajów Usługi Projektowania, konkretnych Projektantów, Doradców, Ekspertów miejsc wykonania Usługi Projektowania, Usługi Doradztwa oraz terminów, na które można umówić się za pośrednictwem Narzędzia zależna jest od Wykonawcy. Dostępne rodzaje Usługi Projektowania, konkretni Projektanci, Doradcy, Eksperci, miejsca realizacji Usługi Projektowania, Usługi Doradztwa oraz terminy widoczne są bezpośrednio w Narzędziu w ramach procesu Rezerwacji.
2. Po pomyślnej Rezerwacji, potwierdzenie jej dokonania wysyłane jest Użytkownikowi na podany przez niego adres e-mail i/lub numer telefonu.

3. Na podstawie niniejszego Regulaminu Użytkownik może dokonać Rezerwacji wybranego przez siebie rodzaju Usługi Projektowania, o których mowa w pkt III Regulaminu lub Usługi Doradztwa.
4. Ceny odpłatnych Usług Projektowania widoczne w Narzędziu są cenami brutto (zawierają podatek VAT), wyrażonymi w złotych polskich (PLN).
5. Użytkownik składając zamówienie na odpłatną Usługę Projektowania dokonuje wyboru formy płatności za Usługę Projektowania. Płatności obsługiwane są za pośrednictwem PayU S.A. W nagłych przypadkach (np. podczas awarii serwisu PayU) mogą zostać udostępnione inne formy płatności, o których Użytkownik zostanie poinformowany w procesie dokonywania Rezerwacji). Operator nie ponosi odpowiedzialności za czasową niedostępność poszczególnych form płatności z przyczyn tkwiących po stronie PayU i/lub banku i/lub innego operatora płatności obsługującego płatność Użytkownika.
6. Zawarcie umowy odpłatnej Usługi Projektowania następuje po kliknięciu przez Użytkownika przycisku „Rezerwuję z obowiązkiem zapłaty” w ramach Narzędzia, w momencie zapłaty, z zastrzeżeniem postanowienia pkt VI ust. 8 Regulaminu, a w przypadku bezpłatnej Usługi Projektowania oraz Usługi Doradztwa w momencie kliknięcia przez Użytkownika przycisku „Rezerwuję termin spotkania” w ramach Narzędzia.

III. Usługa Projektowania

Na podstawie niniejszego Regulaminu Użytkownik może dokonać Rezerwacji następujących rodzajów Usług Projektowania:

- a. projektowania online z Projektantem całej kuchni albo części kuchennej w pomieszczeniach złożonych z kuchni i salonu, w tym podłóg, ścian i oświetlenia – Rezerwacja tej Usługi wymaga dokonania przez Użytkownika opłaty w kwocie 200 zł (słownie: dwustu złotych). Usługa ta świadczona jest na rzecz Użytkownika zdalnie (online), w ustalonej dacie, godzinach i przedziale czasowym, przy jednoczesnym uczestnictwie Użytkownika oraz Projektanta. Szczegółowe zasady świadczenia tej Usługi reguluje odrębny Regulamin Usługi online, dostępny pod adresem <https://www.castorama.pl/inne-regulaminy>.
- b. projektowanie z Projektantem w sklepie stacjonarnym całej kuchni albo części kuchennej w pomieszczeniach złożonych z kuchni i salonu, w tym podłóg, ścian i oświetlenia – Rezerwacja tej Usługi nie wymaga dokonania przez Użytkownika opłaty. Usługa ta świadczona jest na rzecz Użytkownika bezpośrednio w wybranym sklepie stacjonarnym Wykonawcy spośród wskazanych w Regulaminie Usługi w ustalonej dacie, godzinach i przedziale czasowym, przy jednoczesnym uczestnictwie Użytkownika oraz Projektanta. Szczegółowe zasady świadczenia tej Usługi reguluje odrębny Regulamin Usługi, dostępny pod adresem <https://www.castorama.pl/inne-regulaminy>
- c. projektowanie kuchni z Doradcą w sklepie stacjonarnym – Rezerwacja tej Usługi nie wymaga dokonania przez Użytkownika opłaty. Usługa ta świadczona jest na rzecz Użytkownika bezpośrednio w wybranym sklepie stacjonarnym Wykonawcy spośród wskazanych w Regulaminie Usługi w ustalonej dacie, godzinach i przedziale czasowym, przy jednoczesnym uczestnictwie Użytkownika oraz Doradcy. Szczegółowe zasady świadczenia tej Usługi reguluje odrębny Regulamin Usługi, dostępny pod adresem <https://www.castorama.pl/inne-regulaminy>.

- d. projektowania online z Projektantem mebli Atomia – Rezerwacja tej Usługi wymaga dokonania przez Użytkownika opłaty w kwocie 29 zł (słownie: dwudziestu dziewięciu złotych). Usługa ta świadczona jest na rzecz Użytkownika zdalnie (online), w ustalonej dacie, godzinach i przedziale czasowym, przy jednoczesnym uczestnictwie Użytkownika oraz Projektanta. Szczegółowe zasady świadczenia tej Usługi reguluje odrębny Regulamin Usługi online dostępny pod adresem <https://www.castorama.pl/inne-regulaminy>
- e. projektowanie z Projektantem w sklepie stacjonarnym mebli Atomia – Rezerwacja tej Usługi nie wymaga dokonania przez Użytkownika opłaty. Usługa ta świadczona jest na rzecz Użytkownika bezpośrednio w wybranym sklepie stacjonarnym Wykonawcy spośród wskazanych w Regulaminie Usługi, w ustalonej dacie, godzinach i przedziale czasowym, przy jednoczesnym uczestnictwie Użytkownika oraz Projektanta. Szczegółowe zasady świadczenia tej Usługi reguluje odrębny Regulamin Usługi dostępny pod adresem <https://www.castorama.pl/inne-regulaminy>.
- f. projektowanie z Doradcą w sklepie stacjonarnym mebli Atomia – Rezerwacja tej Usługi nie wymaga dokonania przez Użytkownika opłaty. Usługa ta świadczona jest na rzecz Użytkownika bezpośrednio w wybranym sklepie stacjonarnym Wykonawcy spośród wskazanych w „Regulaminie Usługi w ustalonej dacie, godzinach i przedziale czasowym, przy jednoczesnym uczestnictwie Użytkownika oraz Doradcy. Szczegółowe zasady świadczenia tej Usługi reguluje Regulamin Usługi dostępny pod adresem <https://www.castorama.pl/inne-regulaminy>.
- g. projektowania online z Projektantem łazienki, w tym podłóg, ścian i oświetlenia – Rezerwacja tej Usługi wymaga dokonania przez Użytkownika opłaty w wysokości 200 zł (dwieście złotych). Usługa ta świadczona jest na rzecz Użytkownika zdalnie (online), w ustalonej dacie, godzinach i przedziale czasowym, przy jednoczesnym uczestnictwie Użytkownika oraz Projektanta. Szczegółowe zasady świadczenia tej Usługi reguluje odrębny Regulamin Usługi online, dostępny pod adresem <https://www.castorama.pl/inne-regulaminy>.
- h. projektowanie z Projektantem w sklepie stacjonarnym łazienki, w tym podłóg, ścian i oświetlenia – Rezerwacja tej Usługi wymaga dokonania przez Użytkownika opłaty w wysokości 200 zł (dwieście złotych). Usługa ta świadczona jest na rzecz Użytkownika bezpośrednio w wybranym sklepie stacjonarnym Wykonawcy spośród wskazanych w Regulaminie Usługi w ustalonej dacie, godzinach i przedziale czasowym, przy jednoczesnym uczestnictwie Użytkownika oraz Projektanta. Szczegółowe zasady świadczenia tej Usługi reguluje odrębny Regulamin Usługi, dostępny pod adresem <https://www.castorama.pl/inne-regulaminy>.
- i. projektowanie z Doradcą w sklepie stacjonarnym łazienki, w tym podłóg, ścian i oświetlenia – Rezerwacja tej Usługi wymaga dokonania przez Użytkownika opłaty w wysokości 200 zł (dwieście złotych). Usługa ta świadczona jest na rzecz Użytkownika bezpośrednio w wybranym sklepie stacjonarnym Wykonawcy spośród wskazanych w Regulaminie Usługi w ustalonej dacie, godzinach i przedziale czasowym, przy jednoczesnym uczestnictwie Użytkownika oraz Doradcy. Szczegółowe zasady świadczenia tej Usługi reguluje odrębny Regulamin Usługi, dostępny pod adresem <https://www.castorama.pl/inne-regulaminy>.
- j. projektowanie z Doradcą w sklepie stacjonarnym tarasów i balkonów – Rezerwacja tej Usługi nie wymaga dokonania przez Użytkownika opłaty. Usługa ta świadczona jest na rzecz Użytkownika bezpośrednio w wybranym sklepie stacjonarnym Wykonawcy spośród wskazanych w Regulaminie Usługi w ustalonej dacie, godzinach i przedziale czasowym, przy jednoczesnym uczestnictwie Użytkownika oraz Doradcy. Szczegółowe zasady świadczenia tej Usługi reguluje odrębny

Regulamin Usługi, dostępny pod adresem <https://www.castorama.pl/inne-regulaminy>.

IV. Wymogi techniczne

1. Dostęp do Narzędzia umożliwiającego dokonanie Rezerwacji usługi projektowania kuchni w budynkach mieszkalnych, a także części kuchennej w pomieszczeniach złożonych z kuchni i salonu, możliwy jest na stronie: <https://www.castorama.pl/projektowanie-kuchni/umow-sie-na-projektowanie#sprawdz-wolne-terminy>
2. Dostęp do narzędzia umożliwiającego dokonanie Rezerwacji usługi projektowania mebli Atomia możliwy jest na stronie <https://www.castorama.pl/projektowanie-mebli-atomia/umow-sie-na-projektowanie#sprawdz-wolne-terminy>
3. Dostęp do narzędzia umożliwiającego dokonanie Rezerwacji usługi projektowania łazienki możliwy jest na stronie <https://www.castorama.pl/projektowanie-lazienki/projektowanie-w-sklepie#to-sie-op%C5%82aca!>
4. Dostęp do narzędzia umożliwiającego dokonanie Rezerwacji Usługi Doradztwa możliwy jest na stronie <https://www.castorama.pl/umow-sie-na-spotkanie>
5. Dostęp do narzędzia umożliwiającego dokonanie Rezerwacji usługi projektowania tarasów i balkonów możliwy jest na stronie <https://www.castorama.pl/umow-sie-na-planowanie-tarasow-i-balkonow>
6. Strona działająca pod adresem: <https://www.castorama.pl/projektowanie-kuchni/umow-sie-na-projektowanie#sprawdz-wolne-terminy>, <https://www.castorama.pl/projektowanie-lazienki/projektowanie-w-sklepie#to-sie-op%C5%82aca!>, <https://www.castorama.pl/projektowanie-mebli-atomia/umow-sie-na-projektowanie#sprawdz-wolne-terminy>, <https://www.castorama.pl/umow-sie-na-planowanie-tarasow-i-balkonow>
7. dostosowana jest do wyświetlania zarówno na urządzeniach stacjonarnych, jak i mobilnych. Operator dokłada wszelkich starań, aby Narzędzie działało prawidłowo, jednakże z uwagi na różnorodność urządzeń i oprogramowania nie jest możliwym zagwarantowanie jej pełnej funkcjonalności na każdym urządzeniu.
8. Operator zapewnia prawidłowe funkcjonowanie strony dla następujących parametrów urządzenia użytkownika:
 - a. system Windows/PC (Microsoft Edge 84.0 i nowsza, Google Chrome 81.0 i nowsza, Firefox 75.0 i nowsza, Opera 68 i nowsza), Mac OS/Apple (Apple Safari Generic);
 - b. urządzenia przenośne z systemem Google Android / Windows Mobile (Microsoft Edge 45.06.2.5042i i nowsza, Google Chrome 81.0 i nowsza, Opera 68 i nowsza) lub Apple iOS 13.5 i nowszy z przeglądarką Apple Safari Generic 13.1.1 lub nowszą.
9. Zalecamy stosowanie odpowiednich zabezpieczeń na urządzeniu Użytkownika, w szczególności korzystanie z programu antywirusowego oraz bieżące aktualizowanie zainstalowanego oprogramowania.
10. Korzystanie z Narzędzia nie wymaga od użytkownika instalacji żadnych aplikacji lub dodatków.
11. Narzędzie wykorzystuje technologię cookies, jej ustawienia można definiować z poziomu przeglądarki.

V. Przetwarzanie Danych Osobowych

1. Administratorem danych osobowych gromadzonych w ramach Rezerwacji, przetwarzanych w związku z wykonaniem Usługi Projektowania jest **Castorama Polska sp. z o.o.** Castorama Polska sp. z o.o. jest administratorem danych w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych, w

tym z Ogólnym Rozporządzeniem o Ochronie Danych z dn. 27.04.2016 r. (2016/679, Dz.U.E.L.119 z dn. 4.05.2016 r.; tzw. RODO). Administrator gromadzi dane niezbędne na okoliczność prawidłowej realizacji Usługi Projektowania po stronie własnej, jak również podwykonawców. Administratorem danych osobowych gromadzonych w ramach Rezerwacji, przetwarzanych w związku z wykonaniem usługi Rezerwacji oraz wystawienia rachunku jest **Obsługa Projektów sp. z o.o.** Administrator gromadzi dane niezbędne na okoliczność prawidłowej realizacji Usługi Projektowania po stronie własnej, jak również

podwykonawców. Obsługa Projektów sp. z o.o. jest równocześnie podmiotem przetwarzającym dane w imieniu i na rzecz Castorama Polska sp. z o.o. na podstawie umowy powierzenia w zakresie obsługi procesu rezerwacji on-line i umożliwienia kontaktu pomiędzy Wykonawcą a Użytkownikiem,

2. Obowiązek Informacyjny administratora danych dostępny jest jako integralna część Narzędzia i musi zostać zaakceptowany w celu dokonania Rezerwacji.
3. Administrator gromadzi następujące dane: imię, nazwisko, firma, adres, NIP, adres poczty e-mail, numer telefonu, numer IP, data połączenia internetowego.
4. Podanie tych danych jest dobrowolne, jednakże jest niezbędne dla osiągnięcia celu, jakim jest zawarcie umowy i jej realizacja.
5. Część danych jest powierzana podmiotom trzecim wyłącznie w celach związanych z realizacją umowy, w szczególności dla potrzeb płatności on-line i kontaktu z Kupującym.
6. Administrator nie gromadzi i nie przetwarza danych wrażliwych.
7. Administrator nie sprzedaje ani nie udostępnia danych w celach marketingowych.
8. Administrator powołał inspektora ochrony danych (kontakt mail: iod@castorama.pl).
9. Szerzej o danych osobowych przeczytasz w Polityce Prywatności na <https://www.castorama.pl/kwestie-prawne/polityka-prywatnosci> oraz na <https://callme360.com/pl/polityka-prywatnosci>.

VI. Rezerwacja

1. Informacje widoczne w Narzędziu określające dostępne rodzaje Usługi Projektowania, konkretnych Projektantów, w tym Doradców, Ekspertów, miejsca realizacji Usługi Projektowania, Usługi Doradztwa oraz terminy stanowią zaproszenie do zawarcia Umowy w rozumieniu art.. 71 Kodeksu cywilnego.
2. Zamówienia od Użytkowników są przyjmowane poprzez Narzędzie 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę z wyłączeniem czasu przewidzianego na przerwy techniczne.
3. Użytkownik dokonuje Rezerwacji wybierając interesujący go rodzaj Usługi Projektowania, Usługi Doradztwa, sklep, w ramach którego lub w którym ma być świadczona wybrana Usługa Projektowania, Usługa Doradztwa, Projektanta, Doradcę (o ile wybrany rodzaj Usługi Projektowania zakłada wybór Projektanta lub Doradcy) lub Eksperta, miejsca realizacji (o ile wybrany rodzaj Usługi Projektowania zakłada wybór miejsca realizacji) oraz termin.
4. Użytkownik może dokonać również Rezerwacji w ramach Narzędzia po uprzednim wsparciu telefonicznym konsultanta Contact Center, które można otrzymać pod numerem 690 680 690 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora). Konsultant Contact Center po rozmowie z Użytkownikiem wybierze podany przez Użytkownika rodzaj Usługi Projektowania, Usługi Doradztwa, sklep, w ramach którego lub w którym ma być świadczona wybrana Usługa Projektowania, Usługa Doradztwa, Projektanta, Doradcę (o ile wybrany rodzaj Usługi Projektowania zakłada wybór Projektanta lub Doradcy) lub Eksperta, miejsca realizacji (o ile wybrany rodzaj Usługi Projektowania zakłada wybór miejsca realizacji) oraz termin. Po dokonaniu powyższych czynności Użytkownikowi zostanie przesłana na podany przez niego adres wiadomość mailowa z linkiem, po kliknięciu w który, Użytkownik będzie mógł uzupełnić

dane wymagane do złożenia Rezerwacji i jej dokonać, w tym dokonać płatności, jeżeli wybrany rodzaj Usługi Projektowania jest odpłatny. Użytkownik powinien aktywować link, o którym mowa powyżej, w ciągu 1 godziny od momentu zakończenia rozmowy z konsultantem Contact Center (po upływie tego czasu aktywacja linku nie będzie możliwa).

5. W zależności od wybranego rodzaju Usługi Projektowania lub Usługi Doradztwa wybrany termin może być równoważny z terminem realizacji całości Usługi Projektowania lub Usługi Doradztwa, jednego z jej etapów lub innej czynności służącej realizacji Usługi Projektowania lub Usługi Doradztwa. Szczegółowe zasady i warunki świadczenia danej Usługi Projektowania, której dotyczy Rezerwacja określa odrębny regulamin wybranej Usługi Projektowania, czyli Regulamin Usługi lub Regulamin Usługi online. Szczegółowe zasady i warunki świadczenia Usługi Doradztwa określa Regulamin Doradztwa.
6. Użytkownik wybierając rodzaj Usługi Projektowania, Usługę Doradztwa, Projektanta lub Doradcę (o ile wybrany rodzaj Usługi Projektowania zakłada wybór Projektanta lub Doradcy), Eksperta, miejsce wykonania (o ile wybrany rodzaj Usługi Projektowania zakłada wybór miejsca realizacji) oraz termin, dokonuje Rezerwacji wybranych parametrów Usługi Projektowania.
7. Po dokonaniu Rezerwacji, w zależności od rodzaju Usługi Projektowania, Użytkownik zobowiązany jest:
 - a. dokonać płatności za Usługę Projektowania (jeżeli Usługa Projektowania jest odpłatna, co wynika z Regulaminu Usługi lub Regulaminu Usługi online) zgodnie z zasadami określonymi w ust. 8 poniżej; albo
 - b. potwierdzić Rezerwację kliknięciem w link znajdujący się w wiadomości e-mail (w przypadku, gdy Użytkownik wybrał Usługę Doradztwa lub w przypadku, gdy Usługa Projektowania jest bezpłatna, co wynika z Regulaminu Usługi lub Regulaminu Usługi online) zgodnie z zasadami określonymi w ust. 9 poniżej.

W przypadku braku dokonania tych czynności w terminach, o których mowa poniżej, Rezerwacja ulega anulowaniu.

8. W przypadku, gdy Usługa Projektowania jest odpłatna, co wynika z Regulaminu Usługi lub Regulaminu Usługi online, Użytkownik zobowiązany jest dokonać płatności z tego tytułu w ciągu 15 minut liczonych od momentu kliknięcia w przycisk „Rezerwuję z obowiązkiem zapłaty”. Użytkownik po kliknięciu w przycisk, o którym mowa w pkt II ust. 6 Regulaminu, zostanie przekierowany na stronę systemu płatności PayU – po przekierowaniu, Użytkownik powinien w celu dokonania zapłaty postępować zgodnie z przewidzianą na stronie „PayU” procedurą. Użytkownik otrzyma również wiadomość e-mail ze szczegółami dokonanej Rezerwacji i zawierający przekierowanie do płatności (na wypadek, gdyby zamknął stronę do płatności przed jej dokonaniem). W przypadku braku uiszczenia płatności w powyższym terminie, Rezerwacja ulega anulowaniu. Potwierdzenie uiszczenia płatności przez Użytkownika zostanie przekazane Użytkownikowi nie później niż w ciągu trzech godzin od momentu otrzymania płatności.
9. Użytkownik dokonujący Rezerwacji bezpłatnej Usługi Projektowania Lub Usługi Doradztwa, co wynika z Regulaminu Usługi, Regulaminu Usługi online lub Usługi Doradztwa zobowiązany jest potwierdzić Rezerwację w ciągu:
 - a. 15 minut od kliknięcia w przycisk „Rezerwuję termin spotkania” – w przypadku, gdy Rezerwacja dokonywana jest bez uprzedniego wsparcia konsultanta Contact Center;
 - b. 1 godziny od momentu zakończenia rozmowy z konsultantem Contact Center (po upływie tego czasu aktywacja linku nie będzie możliwa) – w przypadku, gdy Rezerwacja dokonywana jest po uprzednim wsparciu konsultanta Contact Center.
10. Operator wyśle do Użytkownika wiadomość email i/lub SMS z informacją o statusie i skuteczności dokonania Rezerwacji.
11. W przypadku, gdy Usługa Projektowania jest odpłatna, co wynika z Regulaminu Usługi lub Regulaminu Usługi online, w związku z dokonaniem płatności za tę Usługę, Operator wystawi

fakturę ustrukturyzowaną za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF). Faktury ustrukturyzowane przy użyciu KSeF wystawiane będą wyłącznie Użytkownikowi prowadzącemu działalność gospodarczą, posiadającemu numer NIP.

12. Użytkownikowi będącemu osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej wystawiona zostanie faktura elektroniczna, która przekazana zostanie na adres e-mail podany przez Użytkownika.

VII. Prawa Użytkownika

1. Użytkownik będący konsumentem, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów. Aby odstąpić od umowy Rezerwacji Użytkownik może:
 - a. skorzystać z linku dostarczonego w wiadomości potwierdzającej Rezerwację, służącego do zarządzania Rezerwacją. Przy wykorzystaniu linku, Użytkownik zostanie przeniesiony na stronę, na której może anulować swoją Rezerwację. Anulowanie Rezerwacji przy wykorzystaniu tego linku możliwe jest najpóźniej na do 24 godzin przed rozpoczęciem zarezerwowanej Usługi Projektowania, dlatego jeśli odstąpienie ma nastąpić później, to należy zgłosić oświadczenie o odstąpieniu wybierając jeden ze sposobów wskazanych w VII ust. 1 lit. b-d; lub
 - b. złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy, wedle wyboru Użytkownika, przykładowo: mailowo na adres: bok@castorama.pl; telefonicznie pod numerem (+48) 690 680 690 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora; osobiście w Punkcie Obsługi Klienta w Sklepach Stacjonarnych Wykonawcy (Castorama); lub
 - c. wysłać oświadczenie o odstąpieniu od umowy na adres kontakt@obsługa-projektow.pl; lub
 - d. wysłać oświadczenie o odstąpieniu od umowy na adres siedziby Operatora ul. Prosta 36, 53-508 Wrocław.
2. Warunkiem odstąpienia od umowy zawartej na odległość jest poinformowanie Operatora lub Wykonawcy o skorzystaniu z tego uprawnienia w sposób jednoznaczny, w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy, przy czym do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Użytkownik może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy stanowiącego załącznik nr 2 do Ustawy o prawach konsumenta, którego wzór został załączony do Regulaminu Usługi oraz Regulaminu Usługi online. Skorzystanie z ww. formularza nie jest obowiązkowe.
3. Użytkownik jest uprawniony do zmiany terminu dokonanej Rezerwacji. W tym celu Użytkownik może skorzystać z linku dostarczonego w wiadomości potwierdzającej Rezerwację, służącego do zarządzania Rezerwacją. Przy wykorzystaniu linku, Użytkownik zostanie przeniesiony na stronę, na której może zmienić termin swojej Rezerwacji. Zmiana terminu jest możliwa najpóźniej do 24 godzin przed rozpoczęciem zarezerwowanej Usługi Projektowania lub Usługi Doradztwa.
4. Niezależnie od prawa do anulowania Rezerwacji przez Użytkownika będącego konsumentem, każdy Użytkownik jest uprawniony do anulowania dokonanej Rezerwacji w sposób, o którym mowa w ust. 1 lit. a) powyżej i w określonym tam terminie.
5. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość, na zasadach opisanych w pkt VII Regulaminu, stosuje się również do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

VIII. Rozliczenia w przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub anulowania Rezerwacji przez Operatora

1. Dokument sprzedaży wystawiany jest z chwilą opłacenia odpłatnej Usługi Projektowania przez Użytkownika.
2. Zwrot płatności na rzecz Użytkownika następuje w terminie uzależnionym od daty zdarzenia uzasadniającego zwrot środków pieniężnych, to jest:
 - a. odstąpienie od umowy:
 - (i) w przypadku skorzystania z linku do zarządzania Rezerwacją – w terminie 14 dni od anulowania Rezerwacji,
 - (ii) w przypadku wysyłki oświadczenia o odstąpieniu drogą mailową lub na adres siedziby Operatora lub Wykonawcy lub telefonicznie – w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu;
 - b. anulowania Rezerwacji z przyczyn leżących po stronie Operatora lub Wykonawcy – niezwłocznie po anulowaniu Rezerwacji, nie później jednak niż w terminie 14 dni od jej anulowania;
 - c. uwzględnienia reklamacji związanej z usługą Rezerwacji – w terminie 14 dni od pozytywnego rozpatrzenia reklamacji.
3. Zwrot płatności nastąpi w takiej samej formie w jakiej płatność została zrealizowana przez Użytkownika.

IX. Zwrot opłaty z tytułu odpłatnej Usługi Projektowania

1. W przypadku dokonania przez Użytkownika w którymkolwiek sklepie Wykonawcy działającym na terenie Polski, w tym za pośrednictwem Sklepu Internetowego Wykonawcy działającego pod adresem www.castorama.pl, w terminie do jednego roku od dnia dokonania opłaty z tytułu odpłatnej Usługi Projektowania, zakupów towarów ujętych w wycenie sporządzonej przez Projektanta (o której mowa w Regulaminie Usługi lub Regulaminie Usługi online), za minimalną kwotę 2 500,00 zł brutto (słownie: dwa tysiące pięćset złotych) opłata z tytułu odpłatnej Usługi Projektowania zostanie zwrócona Użytkownikowi. Zakup, o którym mowa powyżej, powinien być dokonany w ramach jednorazowej transakcji, z wyjątkiem sytuacji, gdy dokonanie zakupu produktów objętych wyceną nie będzie możliwe w ramach jednej transakcji (np. z uwagi na brak możliwości ich zakupu w jednym zamówieniu lub konieczności dokonania ich zakupu w różnych sklepach Wykonawcy). Na podstawie jednorazowej transakcji zakupu, o której mowa powyżej, Użytkownik może otrzymać zwrot jednej opłaty uiszczonej z tytułu odpłatnej Usługi Projektowania. Zwrot opłaty z tytułu odpłatnej Usługi Projektowania przysługuje Użytkownikowi wyłącznie w przypadku złożenia wniosku o zwrot opłaty w terminie do jednego roku od dnia dokonania opłaty z tytułu odpłatnej Usługi Projektowania.
2. W przypadku spełnienia przez Użytkownika wszystkich warunków otrzymania zwrotu opłaty określonych w Regulaminie Usługi lub Regulaminie Usługi online, jej zwrot nastąpi w terminie do 14 dni od dnia skutecznego złożenia wniosku o zwrot opłaty z tytułu odpłatnej Usługi Projektowania, zgodnie z warunkami określonymi w ust. 5.
3. Zwrot opłaty zostanie dokonany w tej samej formie, w której dokonana była jego płatność z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W celu weryfikacji spełnienia przez Użytkownika warunków do otrzymania zwrotu opłaty, Operator lub Wykonawca może żądać przedstawienia przez Użytkownika dokumentu potwierdzającego zakup towarów objętych Wyceną na kwotę minimum 2 500 zł.
4. W przypadku korzystania z Usługi Projektowania łącznie zwrot opłaty z tytułu odpłatnej Usługi Projektowania zostanie dokonany po uprzednim okazaniu Projektantowi lub w Punkcie Obsługi

w sklepie stacjonarnym dokumentu potwierdzającego zakup towarów objętych Wyceną na kwotę minimum 2 500 zł i złożeniu wniosku o zwrot opłaty z tytułu odpłatnej Usługi Projektowania, zgodnie z zasadami opisanymi w niniejszym Regulaminie.

5. Wniosek o zwrot opłaty z tytułu odpłatnej Usługi Projektowania może zostać złożony:
 - 1) stacjonarnie w sklepie, w którym realizowana była Usługa Projektowania na rzecz Użytkownika domagającego się zwrotu opłaty w formie pisemnej lub ustnej przy jednoczesnym potwierdzeniu przyjęcia wniosku przez Projektanta lub pracownika w Punkcie Obsługi;
 - 2) online w przypadku skorzystania przez Użytkownika domagającego się zwrotu opłaty z projektowania online poprzez adres e-mail kontakt@obsługa-projektow.pl
6. W przypadku złożenia zamówienia na towary ujęte w wycenie w Sklepie Internetowym, warunkiem otrzymania zwrotu opłaty z tytułu odpłatnej Usługi Projektowania jest również podanie podczas składania zamówienia na te towary tych samych danych osobowych, które zostały podane na potrzeby umawiania się na sesję projektową z Projektantem, w szczególności dotyczy to adresu e-mail oraz nr telefonu Użytkownika (nie dotyczy zwrotu opłaty z tytułu Usługi Projektowania łazienek)
7. W przypadku niezrealizowania zakupów na kwotę 2 500,00 zł brutto zgodnie z zasadami przedstawionymi powyżej, opłata z tytułu odpłatnej Usługi Projektowania nie zostanie zwrócona.
8. Z tytułu zwrotu płatności odpłatnej Usługi Projektowania, zostanie wystawiony dokument korygujący na dane do faktury podane podczas Rezerwacji.
9. W celu uniknięcia wątpliwości, Użytkownikowi nie przysługuje uprawnienie do uzyskania zwrotu opłaty w związku z późniejszym zakupem towarów objętych wizualizacją mebli Atomia, który jest przewidziany dla odpłatnych Usług Projektowania kuchni.

X. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie znajdują przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego i ustawy z dnia 30 maja 2014 o prawach konsumenta.
2. Regulamin może zostać zmieniony z następujących powodów:
 - a. zmiana przepisów prawa mających wpływ na funkcjonowanie Narzędzia, w tym świadczenie usług związanych z obsługą Narzędzia, Rezerwacji lub Usługi Projektowania,
 - b. dostosowanie Regulaminu do nowych warunków technicznych świadczenia usług,
 - c. zmiana warunków umów lub procesów ich zawierania,
 - d. poprawa obsługi Użytkowników, w tym zwiększenie bezpieczeństwa transakcji,
 - e. zmiana danych Operatora i/lub Wykonawcy i/lub podmiotów odpowiedzialnych,
 - f. usunięcie błędów pisarskich, pomyłek lub niejasności.
3. Data wejścia w życie zmian zostanie wskazana w zmienionym regulaminie udostępnionym na stronie internetowej <https://www.castorama.pl/inne-regulaminy> a także w Sklepach Stacjonarnych. Zmieniony Regulamin będzie miał zastosowanie do zamówień złożonych od dnia wejścia w życie zmian, z zastrzeżeniem, że zmieniony Regulamin zostanie udostępniony na stronie internetowej <https://www.castorama.pl/inne-regulaminy> a także w Sklepach Stacjonarnych w sposób umożliwiający zapoznanie się ze zmienionym Regulaminem w sposób równie przystępny, jak w przypadku aktualnego Regulaminu oraz z zastrzeżeniem, że Użytkownik potwierdzi zapoznanie się i akceptację zmienionego Regulaminu przed złożeniem zamówienia, dla którego taki zmieniony Regulamin znajdzie zastosowanie. Zmiana Regulaminu nie wywiera jakiegokolwiek wpływu na zamówienia złożone przed dniem wejścia w życie zmienionego Regulaminu oraz umowy zawarte na podstawie takich zamówień.
4. Niniejszy Regulamin jest dostępny również w Punktach Obsługi Klienta w Sklepach

- Stacjonarnych Wykonawcy działających pod marką „Castorama” na terenie Polski.
5. Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia skargi np. za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR (online dispute resolution), dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
 6. Regulamin obowiązuje od dnia 01.04.2026 roku r.