

**Regulamin korzystania z usługi projektowania z projektantem lub doradcą  
w wybranych sklepach stacjonarnych „Castorama”  
(„Regulamin”)**

**§ 1**

**Postanowienia ogólne**

1. Regulamin określa zasady korzystania przez klientów Castorama z usługi stacjonarnego projektowania określonych pomieszczeń w budynkach mieszkalnych szczegółowo opisanej w § 2 poniżej (dalej: „Usługa”) dostępnej w wybranych sklepach stacjonarnych działających pod marką „Castorama” na terenie Polski (dalej „Sklep”). Lista Sklepów, w których dostępna jest Usługa regulowana niniejszym Regulaminem wskazana jest na stronie internetowej <https://www.castorama.pl/inne-regulaminy>. Lista Sklepów tam wskazanych będzie sukcesywnie aktualizowana w przypadku rozpoczęcia świadczenia Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem również w innych Sklepach.
2. Usługa wykonywana jest na rzecz klienta przez Castorama Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy ulicy 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, e-mail: bok@castorama.pl (dalej: „Castorama”), za pośrednictwem współpracujących z Castorama Projektantów lub Doradców – w zależności od rodzaju Usługi, którą wybierze klient, z wykorzystaniem profesjonalnego programu do projektowania „KD-Max” (w przypadku Projektantów) i „KD-Max LT” (w przypadku Doradców).
3. Usługa nie obejmuje czynności związanych z realizacją projektu (wchodzącego w skład Teczki Projektu, o której mowa poniżej), w szczególności sprzedaży i dostawy towarów, montażu czy prac instalacyjnych.
4. Za klienta uważa się każdą osobę, która korzysta z Usług zgodnie z § 2 Regulaminu (dalej: **Klient**). Z zastrzeżeniem postanowienia § 7 ust. 8 Regulaminu, w stosunku do Klientów będących przedsiębiorcami w rozumieniu powszechnie obowiązującego prawa polskiego, postanowienia niniejszego Regulaminu stosuje się odpowiednio, z wyłączeniem postanowień zawierających uprawnienia przysługujące wyłącznie konsumentom, w szczególności dotyczących prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość.
5. Usługa świadczona jest na rzecz Klientów, którzy zawrą z Castorama umowę (dalej: „Umowa”), tj. wyrażą wolę skorzystania z Usługi w sposób opisany w § 2 ust. 4 lit. a., albo w § 2 ust. 5 lit. a., albo w § 2 ust. 6 Regulaminu oraz uiszczą Opłatę, o której mowa w § 2 ust. 8 Regulaminu, przy czym

za dzień zawarcia Umowy uznaje się dzień dokonania Opłaty przez Klienta, z zastrzeżeniem postanowienia § 3 ust. 2 i § 4 ust. 2 oraz § 5 ust. 2 Regulaminu.

6. Usługa w zakresie określonym w niniejszym Regulaminie może być świadczona także na rzecz Klientów, którzy dokonają i opłacą usługę rezerwacji (w przypadku odpłatnej rezerwacji) za pośrednictwem systemu Callme360 BOOKER, o którym mowa w § 2 ust. 4 lit. b. i w § 2 ust. 5 lit. b. poniżej.
7. Informacje dotyczące Usługi oraz Regulaminu można uzyskać pod adresem email: [bok@castorama.pl](mailto:bok@castorama.pl) lub pod numerem telefonu: 690 680 690 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora) oraz w Sklepach świadczących Usługę, o której mowa w niniejszym Regulaminie. W celu wykonania obowiązków informacyjnych, o których mowa w art. 12 Ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 t.j., dalej: **Ustawa o prawach konsumenta**), Regulamin wysyłany jest także Klientowi, który zawarł umowę na odległość w rozumieniu art. 2 pkt 1 Ustawy o prawach konsumenta, w formie pdf, na wskazany przez Klienta adres e-mail.

## § 2

### **Zasady korzystania z Usług**

1. W oparciu o niniejszy Regulamin, na rzecz Klienta może być świadczona:
  - a) odpłatna Usługa projektowania z projektantem realizowana w Sklepie (dalej: „**Projektant**”), na którą składają się czynności i dokumenty, o których mowa w ust. 2 poniżej;
  - b) bezpłatna Usługa projektowania z doradcą realizowana w Sklepie (dalej: „**Doradca**”), na którą składają się czynności i dokumenty, o których mowa w ust. 3 poniżej;
2. Usługa projektowania z Projektantem obejmuje przeprowadzenie sesji projektowej z udziałem Projektanta i Klienta (dalej: „**Sesja projektowa**”), w skład której to Usługi wchodzi:
  - a) wykonanie wizualizacji całej kuchni albo części kuchennej w pomieszczeniach złożonych z kuchni i salonu albo łazienki, w tym podłóg, ścian i oświetlenia, albo wizualizacji mebli Atomia w pomieszczeniach - w zależności od tego, co będzie przedmiotem Usługi projektowania (dalej: „**Wizualizacja**”), zgodnie z ust. 11 Regulaminu;
  - b) wykonanie poglądowego szkicu oraz rzutu pomieszczenia, którego dotyczy Wizualizacja w oparciu o wymiary pomieszczenia, przedstawione przez Klienta, zgodnie z ust. 10 Regulaminu;
  - c) przygotowanie wyceny i listy materiałów użytych w projekcie, sporządzonej na podstawie Wizualizacji, zgodnie z ust. 12 Regulaminu;
  - d) wygenerowanie projektu zamówienia na towary objęte Wyceną, które Klient będzie mógł złożyć (nie ma to zastosowania w przypadku Usługi projektowania łazienki).

Dokumenty, o których mowa powyżej tworzą tzw. „**Teczkę Projektu**”.

3. Usługa projektowania z Doradcą obejmuje przeprowadzenie sesji projektowej z udziałem Doradcy i Klienta (dalej: „**Sesja projektowa**”), w skład której to Usługi wchodzi:
- a) wykonanie uproszczonej wizualizacji kuchni albo wizualizacji mebli Atomia w pomieszczeniach (niebędących kuchnią lub łazienką), bez podłóg, ścian i oświetlenia (dalej: „**Wizualizacja**”), zgodnie z ust. 11 Regulaminu;
  - b) wykonanie poglądowego, uproszczonego szkicu oraz rzutu pomieszczenia, bez podłóg, ścian i oświetlenia, którego dotyczy Wizualizacja w oparciu o wymiary danego pomieszczenia, przedstawione przez Klienta, zgodnie z ust. 10 Regulaminu;
  - c) przygotowanie wyceny i listy materiałów użytych w projekcie, sporządzonej na podstawie Wizualizacji, zgodnie z ust. 12 Regulaminu;
  - d) wygenerowanie projektu zamówienia na towary objęte Wyceną, które Klient będzie mógł złożyć.

Dokumenty, o których mowa powyżej tworzą tzw. „**Teczkę Projektu**”.

4. Klient może zamówić Usługę dotyczącą projektowania kuchni albo części kuchennej w pomieszczeniach złożonych z kuchni i salonu (umówić się na Sesję projektową, o której mowa w ust. 2 i 3 powyżej) w następujący sposób:
- a. osobiście u Projektanta bądź Doradcy – w zależności od rodzaju wybranej przez Klienta Usługi, bezpośrednio w wybranym przez siebie Sklepie, w którym świadczona ma być Usługa. Projektant bądź Doradca przekażą Klientowi wszystkie niezbędne dokumenty związane z Usługą;
  - b. drogą internetową poprzez zarezerwowanie Sesji projektowej za pośrednictwem systemu Callme360 BOOKER dostępnego pod adresem <https://kuchnie.castorama.pl/projektowanie/umow-wizyte/>, zgodnie z zasadami określonymi w odrębnym regulaminie, tj. „Regulaminie rezerwacji usługi projektowania drogą online - w systemie CALLME360 BOOKER” dostępnym pod adresem <https://kuchnie.castorama.pl/obsługa-klienta/regulaminy/>. W przypadku tego modelu zamówienia Usługi umowa dotycząca rezerwacji wykonania Usługi zawierana będzie z odrębnym podmiotem – Obsługa Projektów Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu. W celu ułatwienia zamówienia wizyty w tym trybie Klient może skorzystać ze wsparcia telefonicznego konsultanta Contact Center pod numerem 690 680 690 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora).
5. Klient może zamówić Usługę dotyczącą projektowania mebli Atomia w następujący sposób:
- a. osobiście u Projektanta bądź Doradcy – w zależności od rodzaju wybranej przez Klienta Usługi, bezpośrednio w wybranym przez siebie Sklepie, w którym świadczona ma być Usługa. Projektant bądź Doradca przekażą Klientowi wszystkie niezbędne dokumenty związane z Usługą;

- b. drogą internetową poprzez zarezerwowanie Sesji projektowej za pośrednictwem systemu Callme360 BOOKER dostępnego adresem <https://mebleatomia.castorama.pl/projektowanie/umow-wizyte/>, zgodnie z zasadami określonymi w odrębnym regulaminie, tj. „Regulaminie rezerwacji usługi projektowania drogą online - w systemie CALLME360 BOOKER” dostępnym pod adresem <https://mebleatomia.castorama.pl/obsługa-klienta/regulaminy>. W przypadku tego modelu zamówienia Usługi umowa dotycząca rezerwacji wykonania Usługi zawierana będzie z odrębnym podmiotem – Obsługa Projektów Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu. W celu ułatwienia zamówienia wizyty w tym trybie Klient może skorzystać ze wsparcia telefonicznego konsultanta Contact Center pod numerem 690 680 690 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora).
6. Od dnia 24.01 klient może umówić Usługę projektowania łazienki (umówić się na Sesję projektową, o której mowa w ust. 2 i 3 powyżej) w następujący sposób:
- a. osobiście u Projektanta bądź Doradcy – w zależności od rodzaju wybranej przez Klienta Usługi, bezpośrednio w wybranym przez siebie Sklepie, w którym świadczona ma być Usługa. Projektant bądź Doradca prześlą Klientowi wszystkie niezbędne dokumenty związane z Usługą;
7. Usługa świadczona jest na rzecz Klientów bezpośrednio w danym Sklepie (stacjonarnym), w ustalonej dacie, godzinach i przedziale czasowym (zgodnie z grafiką Projektanta bądź Doradcy), przy jednoczesnym uczestnictwie Klienta oraz Projektanta bądź Klienta oraz Doradcy odpowiedzialnego za przygotowanie Teczki Projektu, o której mowa powyżej.
8. Warunkiem skorzystania z odpłatnej Usługi projektowania z Projektantem (o której mowa w ust. 1 lit. a powyżej) jest wpłacanie przez Klienta określonej kwoty (dalej: „**Oplata**”) zgodnie z zasadami opisanymi w § 3 albo § 4 albo § 5 Regulaminu (w zależności od tego, co będzie przedmiotem Usługi projektowania).
9. Teczka Projektu zostanie przekazana Klientowi w terminie do 3 Dni Roboczych od dnia odbycia Sesji projektowej (dzień roboczy oznacza dzień kalendarzowy z wyłączeniem niedziel objętych zakazem handlu i dni uznanych za wolne od pracy na podstawie prawa polskiego). Materiały wchodzące w skład Teczki Projektu mogą zostać – w zależności od decyzji Klienta - wydrukowane przez Projektanta lub Doradcę na miejscu lub przesłane na adres e-mail podany przez Klienta. Klient w wiadomości e-mail otrzymanej od Projektanta bądź Doradcy otrzyma link, po kliknięciu w który, towary objęte Wyceną bądź zamówieniem zostaną automatycznie przeniesione do koszyka w Sklepie Internetowym (z wyłączeniem produktów z gamy łazienki). W przypadku gdy Klient w wiadomości e-mail od Projektanta bądź Doradcy otrzyma dwa odrębne linki z towarami, o których mowa w niniejszym ust. 9, Klient w celu złożenia zamówienia powinien aktywować najpierw jeden link i złożyć zamówienie, a po zakończeniu składania pierwszego zamówienia, aktywować drugi link i złożyć odrębne, drugie zamówienie. Link, o którym mowa powyżej nie jest generowany w

przypadku Usługi projektowania łazienki.

10. Przed przystąpieniem do Usługi, Klient powinien dokonać precyzyjnych pomiarów pomieszczenia, którego dotyczy Wizualizacja (samodzielnie albo przy skorzystaniu z usług podmiotów trzecich).
11. Wizualizacja zostaje sporządzona wyłącznie w oparciu o gamę artykułów oferowanych i dostępnych w sprzedaży w Sklepie Castorama.
12. Na podstawie sporządzonej Wizualizacji, Projektant albo Doradca sporządza wycenę (dalej: „**Wycena**”), która zawiera orientacyjny koszt materiałów, wskazanych przez Klienta i użytych do Wizualizacji. Wycena sporządzana jest w oparciu o ceny obowiązujące w Sklepie Castorama, w którym świadczona jest Usługa (w tym taki, który został wskazany podczas umawiania się środkami porozumiewania się na odległość na Sesję projektową jako ten, w ramach którego dany Projektant lub Doradca będzie realizował Sesję projektową na rzecz Klienta), na dzień sporządzenia Wizualizacji i obowiązujące wyłącznie w dniu sporządzenia Wyceny. Wycena nie uwzględnia:
  - a) kosztu materiałów pomocniczych, tj. m.in. klejów, gruntów;
  - b) kosztów robocizny i instalacji urządzeń;
  - c) innych kosztów związanych ze sprzedażą i dostawą towarów, wykończeniem pomieszczeń i montażem produktów zakupionych w Sklepie, w tym za pośrednictwem Sklepu Internetowego Castorama (działającego pod adresem [www.castorama.pl](http://www.castorama.pl); dalej: **Sklep Internetowy**).

Ostateczna cena zakupu towarów wskazanych w Wycenie zależna jest od cen oraz promocji obowiązujących w Sklepie i w Sklepie Internetowym, w dniu dokonania ostatecznego zakupu tych towarów przez Klienta. Oznacza to, że jeżeli towar użyty w Wizualizacji jest w chwili wykonania Wyceny, np. objęty promocją i jego cena jest obniżona, to taki towar zakupiony po okresie obowiązywania promocji może mieć wyższą cenę.

13. W terminie 30 dni od przekazania Teczki Projektu, Klient może zwrócić się dwukrotnie o dokonanie zmian w Teczce Projektu, polegających na niewielkich modyfikacjach funkcjonalnych lub organizacyjnych, które nie zmieniają całości przyjętej w Projekcie koncepcji (np. zmiany kolekcji) lub struktury i powierzchni projektowanego pomieszczenia (dalej: **Nieznaczne modyfikacje**). Klient może zgłosić Nieznaczne modyfikacje za pośrednictwem poczty elektronicznej odpowiadając na wiadomość e-mail potwierdzającą rezerwację na Sesję projektową, którą Klient otrzymał po umówieniu się na Sesję projektową, w wykonaniu której otrzymał Teczke Projektu. Na podstawie otrzymanej informacji, Projektant lub Doradca dokona zmian Teczki Projektu, która zostanie przekazana Klientowi wraz z modyfikacjami w terminie do 3 Dni Roboczych od otrzymania informacji od Klienta informującej o konieczności dokonania modyfikacji. Jeżeli okaże się to konieczne do wprowadzenia Nieznacznym modyfikacji, Projektant bądź Doradca skontaktuje się z Klientem celem uzgodnienia terminu kolejnej Sesji projektowej. Dla uniknięcia wątpliwości Nieznaczne modyfikacje, o których mowa powyżej dotyczą zmian wprowadzanych z inicjatywy Klienta do uprzednio prawidłowo wykonanej Teczki Projektu i powyższe postanowienia dotyczące

Nieznacznych modyfikacji w żaden sposób nie ograniczają uprawnień Klienta, jakie mogą być związane z ewentualnym nieprawidłowym wykonaniem Usługi.

14. Wizualizacja stanowi utwór w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1231 t.j.). Podmiotem uprawnionym z tytułu autorskich praw majątkowych jest Castorama. Z chwilą przekazania klientowi Teczki Projektu przez Projektanta lub Doradcę, Castorama udziela Klientowi niewyłącznej, nieograniczonej czasowo i terytorialnie licencji na realizację projektu zawartego w Teczce Projektu, publiczne udostępnianie elementów Teczki Projektu oraz publiczne udostępnianie fotografii zrealizowanego projektu zawartego w Teczce Projektu.

### § 3

#### **Dokonanie Opłaty – Usługa projektowania kuchni i warunki uzyskania zwrotu Opłaty**

1. W przypadku gdy Usługa projektowania z Projektantem dotyczyć będzie kuchni, warunkiem skorzystania z tej Usługi jest dokonanie przez Klienta Opłaty w wysokości 200,00 zł (słownie: dwieście złotych).
2. W przypadku, gdy Klient umawia się bezpośrednio w Sklepie na Sesję projektową (tj. w sposób opisany w § 2 ust. 4 lit. a. Regulaminu), Klient zobowiązany jest dokonać płatności Opłaty w kasie Sklepu, w którym świadczona ma być Usługa po wcześniejszej konsultacji z Projektantem. Opłatę należy uiścić w ciągu 3 godzin od momentu zarezerwowania wizyty osobiście u Projektanta i w tym czasie przedłożyć Projektantowi, za pośrednictwem którego dokonał rezerwacji Sesji projektowej, paragon potwierdzający uiszczenie Opłaty. W przypadku braku uiszczenia Opłaty w powyższym terminie, rezerwacja Sesji projektowej ulega anulowaniu.
3. W przypadku gdy Klient umawia się na Sesję projektową za pomocą Callme360 BOOKER (tj. w sposób opisany w § 2 ust. 4 lit. b. Regulaminu), Klient zobowiązany jest dokonać płatności Opłaty zgodnie z zasadami opisanymi w odrębnym regulaminie, tj. „Regulaminie rezerwacji usługi projektowania drogą online - w systemie CALLME360 BOOKER”, o którym mowa w § 2 ust. 4 lit. b. niniejszego Regulaminu. Klient uiszcza opłatę z tytułu danej, zarezerwowanej Sesji projektowej jeden raz (uiszczenie opłaty z tytułu odpłatnej Rezerwacji za pomocą Callme360 BOOKER uprawnia do skorzystania z Usługi w zakresie opisanym w niniejszym Regulaminie). Obsługą wskazanej płatności (i ew. jej zwrotu) zajmuje się Obsługa Projektów sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu. W przypadku braku dokonania płatności w terminach wskazanych w „Regulaminie rezerwacji usługi projektowania drogą online - w systemie CALLME360 BOOKER”, rezerwacja Sesji projektowej ulega anulowaniu.
4. Po dokonaniu Opłaty, a w przypadku, gdy rezerwacja Sesji projektowej u Projektanta nastąpiła osobiście w Sklepie – po otrzymaniu potwierdzenia płatności przez Projektanta od Klienta (paragonu) - Klientowi na jego adres e-mail zostanie przesłana wiadomość potwierdzająca płatność

wraz ze szczegółowymi informacjami dot. zamówionej Sesji projektowej. W przypadku rezerwacji sesji bezpośrednio u Projektanta w Sklepie, Klient zobligowany jest do uzupełnienia danych, po kliknięciu w link znajdujący się w wiadomości e-mail z potwierdzeniem Rezerwacji. Jeśli Klient dokonując rezerwacji u Projektanta lub Doradcy nie wskaże adresu e-mail, stosowne dokumenty i informacje zostaną mu przekazane bezpośrednio.

5. W przypadku dokonania przez Klienta w którymkolwiek Sklepie, w tym za pośrednictwem Sklepu internetowego Castorama, w terminie do jednego roku od dnia uiszczenia Opłaty, zakupów towarów ujętych w Wycenie (o której mowa w § 2 ust. 12 powyżej), za minimalną kwotę 2 500,00 zł brutto (słownie: dwa tysiące pięćset złotych), Opłata zostaje zwrócona Klientowi. 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 Castorama). Na podstawie jednorazowej transakcji zakupu, o której mowa powyżej, Klient może otrzymać zwrot jednej Opłaty uiszczonej z tytułu odpłatnej rezerwacji. Niniejsze uprawnienie do zwrotu jest niezależne od zwrotu Opłaty przysługującego w związku z ewentualnym odstąpieniem od Umowy zawartej na odległość lub pozytywnym rozpatrzeniem reklamacji.
6. W przypadku, gdy Klient umówił się bezpośrednio w Sklepie na Sesję projektową, w celu otrzymania zwrotu Opłaty, Klient zobowiązany jest do przedstawienia w Sklepie (Punkcie Obsługi), w którym dokonał płatności Opłaty, dokumentu potwierdzającego zakup towarów objętych Wyceną, na kwotę min. 2 500 zł oraz paragon (lub fakturę) potwierdzający wpłatę Opłaty. W przypadku spełnienia przez Klienta wszystkich warunków otrzymania zwrotu Opłaty określonych w niniejszym Regulaminie, zwrot Opłaty zostanie dokonany przez Castorama i nastąpi niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 14 dni od dnia przedłożenia przez Klienta powyższych dokumentów i nastąpi gotówką w powyższej wskazanym Sklepie.
7. W przypadku, gdy Klient umówił się na Sesję projektową za pomocą Callme360 BOOKER (tj. w sposób opisany w § 2 ust. 4 lit. b. Regulaminu), w sytuacji spełnienia przez Klienta wszystkich warunków otrzymania zwrotu Opłaty, jej zwrot zostanie dokonany przez spółkę Obsługa Projektów sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu i nastąpi w terminie do 14 dni od momentu dokonania zakupów towarów ujętych w Wycenie zgodnie z ust. 5 powyżej. Zwrot Opłaty zostanie dokonany w tej samej formie, w której dokonana była jej płatność. W celu weryfikacji spełnienia przez Klienta warunków do otrzymania zwrotu Opłaty, Castorama lub Obsługa Projektów sp. z o.o. może żądać przedstawienia przez Klienta dokumentu potwierdzającego zakup towarów objętych Wyceną na kwotę min. 2 500 zł.
8. W przypadku złożenia zamówienia na towary ujęte w Wycenie w Sklepie Internetowym, warunkiem otrzymania zwrotu Opłaty 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 Klienta.

9. W przypadku niezrealizowania zakupów na kwotę 2 500,00 zł brutto (słownie: dwa tysiące pięćset złotych) zgodnie z zasadami przedstawionymi powyżej, Opłata nie zostaje zwrócona.
10. W przypadku zamówienia usługi projektowania do dnia 09.05.2022 r. kwota minimalna o której mowa w § 3 ust. 5,6,7,9 wynosi 1 500 zł.

#### **§ 4**

##### **Dokonanie Opłaty – Usługa projektowania łazienki i zwrot Opłaty**

1. W przypadku gdy Usługa projektowania z Projektantem dotyczyć będzie łazienki, warunkiem skorzystania z tej Usługi jest dokonanie przez Klienta Opłaty w wysokości 200,00 zł (słownie: dwieście złotych).
2. W przypadku, gdy Klient umawia się bezpośrednio w Sklepie na Sesję projektową (tj. w sposób opisany w § 2 ust. 4 lit. a. Regulaminu), Klient zobowiązany jest dokonać płatności Opłaty w kasie Sklepu, w którym świadczona ma być Usługa po wcześniejszej konsultacji z Projektantem. Opłatę należy uiścić w ciągu 3 godzin od momentu zarezerwowania wizyty osobiście u Projektanta i w tym czasie przedłożyć Projektantowi, za pośrednictwem którego dokonał rezerwacji Sesji projektowej, paragon potwierdzający uiszczenie Opłaty. W przypadku braku uiszczenia Opłaty w powyższym terminie, rezerwacja Sesji projektowej ulega anulowaniu.
3. Po dokonaniu Opłaty, a w przypadku, gdy rezerwacja Sesji projektowej u Projektanta nastąpiła osobiście w Sklepie – po otrzymaniu potwierdzenia płatności przez Projektanta od Klienta (paragonu) - Klientowi na jego adres e-mail zostanie przesłana wiadomość potwierdzająca płatność wraz ze szczegółowymi informacjami dot. zamówionej Sesji projektowej. W przypadku rezerwacji sesji bezpośrednio u Projektanta w Sklepie, Klient zobligowany jest do uzupełnienia danych, po kliknięciu w link znajdujący się w wiadomości e-mail z potwierdzeniem Rezerwacji. Jeśli Klient dokonując rezerwacji u Projektanta lub Doradcy nie wskaże adresu e-mail, stosowne dokumenty i informacje zostaną mu przekazane bezpośrednio.
4. W przypadku dokonania przez Klienta w którymkolwiek Sklepie, w tym za pośrednictwem Sklepu internetowego Castorama, w terminie do jednego roku od dnia uiszczenia Opłaty, zakupów towarów ujętych w Wycenie (o której mowa w § 2 ust. 12 powyżej), za minimalną kwotę 2 500,00 zł brutto (słownie: tysiąc pięćset złotych), Opłata zostaje zwrócona Klientowi. 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 Castorama).
5. W przypadku, gdy Klient umówił się bezpośrednio w Sklepie na Sesję projektową, w celu otrzymania zwrotu Opłaty, Klient zobowiązany jest do przedstawienia w Sklepie (Punkcie Obsługi),



w którym dokonał płatności Opłaty, dokumentu potwierdzającego zakup towarów objętych Wyceną, na kwotę min. 2 500 zł oraz paragon (lub fakturę) potwierdzający wpłatę Opłaty. W przypadku spełnienia przez Klienta wszystkich warunków otrzymania zwrotu Opłaty określonych w niniejszym Regulaminie, zwrot Opłaty zostanie dokonany przez Castorama i nastąpi niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 14 dni od dnia przedłożenia przez Klienta powyższych dokumentów i nastąpi gotówką w powyższej wskazanym Sklepie.

6. W przypadku zamówienia usługi projektowania, o której mowa w § 4 ust. 1 powyżej, do dnia 10.05.2022 r. kwota minimalna o której mowa w § 4 ust. 5-7 wynosi 1 500 zł.

## **§ 5**

### **Dokonanie Opłaty – Usługa projektowania mebli Atomia**

1. W przypadku, gdy Usługa projektowania z Projektantem dotyczyć będzie mebli Atomia, warunkiem skorzystania z tej Usługi jest dokonanie przez Klienta Opłaty w wysokości 29,00 zł (słownie: dwadzieścia dziewięć złotych).
2. W przypadku, gdy Klient umawia się bezpośrednio w Sklepie na Sesję projektową (tj. w sposób opisany w § 2 ust. 5 lit. a. Regulaminu), Klient zobowiązany jest dokonać płatności Opłaty w kasie Sklepu, w którym świadczona ma być Usługa po wcześniejszej konsultacji z Projektantem. Opłatę należy uiścić w ciągu 3 godzin od momentu zarezerwowania wizyty osobiście u Projektanta i w tym czasie przedłożyć Projektantowi, za pośrednictwem którego dokonał rezerwacji Sesji projektowej, paragon potwierdzający uiszczenie Opłaty. W przypadku braku uiszczenia Opłaty w powyższym terminie, rezerwacja Sesji projektowej ulega anulowaniu.
3. W przypadku, gdy Klient umawia się na Sesję projektową za pomocą Callme360 BOOKER (tj. w sposób opisany w § 2 ust. 5 lit. b. Regulaminu), Klient zobowiązany jest dokonać płatności Opłaty zgodnie z zasadami opisanymi w odrębnym regulaminie, tj. „Regulaminie rezerwacji usługi projektowania drogą online - w systemie CALLME360 BOOKER”, o którym mowa w § 2 ust. 5 lit. b. niniejszego Regulaminu. Klient uiszcza opłatę z tytułu danej, zarezerwowanej Sesji projektowej jeden raz (uiszczenie opłaty z tytułu odpłatnej Rezerwacji za pomocą Callme360 BOOKER uprawnia do skorzystania z Usługi w zakresie opisanym w niniejszym Regulaminie). Obsługa wskazanej płatności (i ew. jej zwrotu) zajmuje się Obsługa Projektów sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu. W przypadku braku dokonania płatności w terminach wskazanych w „Regulaminie rezerwacji usługi projektowania drogą online - w systemie CALLME360 BOOKER”, rezerwacja Sesji projektowej ulega anulowaniu.
4. Po dokonaniu płatności Opłaty, Klientowi na jego adres e-mail zostanie przesłana wiadomość potwierdzająca płatność wraz ze szczegółowymi informacjami dot. zamówionej Sesji projektowej.

5. W celu uniknięcia wątpliwości, Klientowi nie przysługuje uprawnienie do uzyskania zwrotu Opłaty w związku z późniejszym zakupem towarów objętych Wizualizacją mebli Atomia, który jest przewidzianych dla odpłatnych usług projektowania kuchni lub łazienki.

## **§ 6**

### **Postępowanie reklamacyjne**

1. Reklamacje co do przebiegu zamówienia Usługi i jej wykonania (w tym zwrotu Opłaty) mogą być zgłaszane:
  - a) pisemnie - listem na adres Castorama Polska sp. z o.o.: ul. Krakowiaków 78, 02-255 Warszawa;
  - b) mailowo na adres email: bok@castorama.pl;
  - c) telefonicznie na numer telefonu (+48) 690 680 690 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora);
  - d) bezpośrednio w Punktach Obsługi Klienta we wszystkich Sklepach.
2. Reklamacje co do przebiegu zamówienia Usługi i jej wykonania mogą być zgłaszane również po jej zakończeniu.
3. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko Klienta, numer Teczki Projektu, dane kontaktowe umożliwiające przekazanie decyzji o wyniku rozpatrzenia reklamacji, jak również wskazanie przyczyny reklamacji. W celu przyspieszenia procesu reklamacji rekomendowane jest wskazanie oczekiwań Klienta składającego reklamację co do sposobu jej rozwiązania.
4. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Castorama poinformuje Klienta w formie wybranej przez Klienta (z zastrzeżeniem, że nastąpi to na trwałym nośniku), w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji.
5. Castorama ponosi wobec Klientów odpowiedzialność za zgodność świadczonej Usługi z umową zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności zgodnie z postanowieniami art. 43h i n. ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

## **§ 7**

### **Prawo odstąpienia od Umowy**

1. Klient będący konsumentem może odstąpić od zawartej umowy na odległość, bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w § 7 ust. 7 poniżej. Prawo do odstąpienia od Umowy nie przysługuje Klientowi w przypadku określonym w § 7 ust. 5 i 6 Regulaminu.

2. Warunkiem odstąpienia od Umowy zawartej na odległość jest poinformowanie Castorama o skorzystaniu z tego uprawnienia w sposób jednoznaczny, w terminie wskazanym w § 7 ust. 1 Regulaminu, przy czym do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może zostać złożone, wedle wyboru Klienta, przykładowo:
  - a. mailowo na adres: [bok@castorama.pl](mailto:bok@castorama.pl);
  - b. telefonicznie pod numerem (+48) 690 680 690 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora);
  - c. osobiście w Punkcie Obsługi Klienta w Sklepach.
3. Klient może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy stanowiącego załącznik nr 2 do Ustawy o prawach konsumenta, którego wzór został załączony do niniejszego Regulaminu. Skorzystanie z ww. formularza nie jest obowiązkowe.
4. W przypadku skorzystania przez Klienta z prawa odstąpienia od Umowy zawartej na odległość, Opłata otrzymana od Klienta zostanie zwrócona niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Castorama została poinformowana o decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy. Zwrot płatności dokonany zostanie przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Klienta w pierwotnej transakcji, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inne rozwiązanie. W każdym przypadku Klient nie poniesie żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
5. Do umów zawartych od dnia 24.01.2023 na mocy art. 38 pkt 1 Ustawy o prawach konsumenta, prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość wygaśnie w momencie całkowitego wykonania Usługi przez Castorama:
  - a) za wyraźną zgodą Klienta  
oraz
  - b) za wyraźnym oświadczeniem, że Klient przyjmuje do wiadomości, że po spełnieniu świadczenia przez Castorama, tj. wykonaniu usługi projektowania, utraci prawo odstąpienia od umowy,  
które to zgoda i oświadczenie wyrażone zostaną przez Klienta po poinformowaniu Klienta o powyższych skutkach, przed przystąpieniem do wykonywania Usługi przez Castorama, tj. przed rozpoczęciem zdalnego projektowania. Zgodę oraz oświadczenie, o których mowa w zdaniu poprzedzającym Klient wyraża zaznaczając odpowiednie pole („checkbox”) na stronie internetowej, o której mowa w § 2 ust. 4 lit. b. albo w § 2 ust. 5 lit. b. (w zależności od tego, czego dotyczyć ma usługa projektowania na jaką umawia się Klient).
6. Całkowitym wykonaniem Usługi w rozumieniu powyższych regulacji jest czynność przesłania Klientowi Teczki Projektu, o której mowa w § 2 ust. 2 i 3 Regulaminu. Możliwość dokonania Nieznacznych modyfikacji po przesłaniu Teczki Projektu, których mowa w § 2 ust. 13 Regulaminu jest dodatkowym uprawnieniem przyznanym Klientowi przez Castorama już po otrzymaniu przez niego Teczki Projektu i ewentualne dokonywanie Nieznacznych modyfikacji nie wpływa na uznanie

Usługi za całkowicie wykonaną z momentem przesłania Teczki Projektu, o której mowa w § 2 ust. 2 i 3 Regulaminu.

7. Do umów zawartych od dnia 24.01.2023 w przypadku, gdy Klient zgłosił wyraźne oświadczenie zawierające:
  - a) żądanie rozpoczęcia wykonania świadczenia (odpłatnej) Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy  
oraz
  - b) że przyjął do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od umowy z chwilą Całkowitego wykonania Usługi przez Castoramęma on obowiązek zapłaty za świadczoną Usługę spełnioną do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie ceny lub wynagrodzenia.
8. W przypadku umów zawartych od dnia 1 stycznia 2021 r., prawo do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość, na zasadach opisanych w § 7 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.
9. Opisany powyżej tryb odstąpienia może być wykorzystany także w celu odstąpienia od umowy dotyczącej dokonania rezerwacji usługi projektowania zawartej na odległość za pośrednictwem Obsługa Projektów Sp. z o.o. zgodnie z § 2 ust. 4 b. i 2 ust. 5. b. Klient może również odstąpić od umowy anulując Sesję projektową poprzez skorzystanie z linku, dostarczonego w wiadomości potwierdzającej rezerwację Usługi projektowania, służącego do zarządzania rezerwacją zgodnie z pkt VII ust. 1 lit. a) „Regulaminu rezerwacji usługi projektowania drogą online – w systemie CALLME360 BOOKER” (skorzystanie z tego linku możliwe najpóźniej jest do 24 godzin przed rozpoczęciem Sesji projektowej).

## **§ 8**

### **Dane osobowe**

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest Castorama Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Krakowiaków 78 (02-255 Warszawa), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000024785, posiadająca NIP: 526-10-09-959 i numer REGON: 010817199, o kapitale zakładowym w wysokości 54.808.000 złotych.

2. Administrator wyznaczył Inspektora ochrony danych osobowych, z którym można kontaktować się pisemnie na adres Administratora, elektronicznie poprzez adres email: [IOD@castorama.pl](mailto:IOD@castorama.pl) lub poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie internetowej [www.castorama.pl](http://www.castorama.pl), we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych osobowych.
3. Dane osobowe Klientów są przetwarzane na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów, w tym rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej: RODO).
4. Dane osobowe klientów będą przetwarzane w celu opracowania projektu określonych pomieszczeń wraz z szacowanym kosztorysem (Wyceną) oraz pobraniem Opłaty, na podstawie art.6 ust.1 lit.b RODO. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do skorzystania z usługi projektowania.
5. Dane osobowe będą przechowywane przez okres realizacji usługi, w tym przechowywane do momentu przedawnienia ewentualnych roszczeń lub wygaśnięcia obowiązku archiwizacji danych wynikającego z przepisów prawa.
6. Administrator może przekazywać dane osobowe klientów podmiotom przetwarzającym dane osobowe na jego zlecenie, w tym biurom rachunkowym, współpracującym z Castorama Polska, Projektantom oraz firmom zajmującym się obsługą programów IT, za pośrednictwem których mogą być wykonywane projekty. Klientowi przysługuje:
  - a. prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
  - b. prawo do sprostowania (poprawiania) swoich danych;
  - c. prawo do usunięcia danych;
  - d. prawo do ograniczenia przetwarzania danych (Klient może zażądać ograniczenia przetwarzania danych osobowych wyłącznie do ich przechowywania lub wykonywania uzgodnionych z nim działań, jeżeli zdaniem Klienta Administrator posiada nieprawidłowe dane na jego temat lub przetwarza je bezpodstawnie lub nie chce, żeby Administrator je usunął, bo są mu potrzebne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń lub na czas wniesionego przez niego sprzeciwu względem przetwarzania danych);
  - e. prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych (Klient ma prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych przez Administratora na podstawie prawnie uzasadnionego interesu w celach innych niż marketing bezpośredni, a także, gdy przetwarzanie jest Administratorowi niezbędne do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub do sprawowania powierzonej mu władzy publicznej. Administrator przestanie przetwarzać dane Klienta w tych celach, chyba że wykaże, że podstawy przetwarzania przez niego danych są nadrzędne wobec praw Klienta lub też, że dane Klienta są Administratorowi niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń);
  - f. prawo do przenoszenia danych (Klient ma prawo otrzymać od Administratora w

ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego, jego dane osobowe. Klient może też zlecić Administratorowi przesłanie tych danych bezpośrednio innemu podmiotowi);

- g. prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego (Klientowi przysługuje prawo, aby złożyć skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych lub innego właściwego organu nadzorczego);
- h. prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych (Klient w każdej chwili może cofnąć zgodę na przetwarzanie tych danych osobowych, które Administrator przetwarza na podstawie jego zgody. Cofnięcie zgody nie będzie wpływać na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody Klient przed jej wycofaniem).

## § 9

### **Postanowienia końcowe**

1. Regulamin może podlegać okresowo zmianom, przy czym data wejścia w życie zmian zostanie wskazana w zmienionym regulaminie udostępnionym na stronie internetowej <https://www.castorama.pl/inne-regulaminy>, a także w Sklepach, w których świadczona jest Usługa objęta niniejszym Regulaminem. Zmieniony Regulamin będzie miał zastosowanie do zamówień na Usługę złożonych od dnia wejścia w życie zmian, z zastrzeżeniem, że zmieniony Regulamin zostanie udostępniony na stronie <https://www.castorama.pl/inne-regulaminy>, a także w Sklepach, w których świadczona jest Usługa objęta niniejszym Regulaminem w sposób umożliwiający zapoznanie się ze zmienionym Regulaminem w sposób równie przystępny, jak w przypadku aktualnego Regulaminu oraz z zastrzeżeniem, że Klient 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.
2. Klienci nie mogą przenieść obowiązków związanych z Usługą na osoby trzecie, bez uprzedniej zgody Castorama.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności Kodeksu cywilnego.
4. Do rozstrzygnięcia wszelkich sporów wynikłych z wykonania zobowiązań związanych z Usługą, właściwy jest sąd powszechny, zgodnie z właściwością wynikającą z Kodeksu postępowania cywilnego.
5. Castorama jest dużym przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (Dz.U. 2022.893 t.j. z dnia 25.04.2022 r.).

6. Niniejszy Regulamin jest dostępny na [www.castorama.pl](http://www.castorama.pl) i w Punktach Obsługi Klienta w Sklepach.
7. Regulamin wchodzi w życie dnia 24.01.2023 r.

**ZAŁĄCZNIK nr 1**  
**do Regulaminu korzystania z usług projektowania z projektantem lub doradcą**  
**w wybranych sklepach stacjonarnych „Castorama”**

**WZÓR ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

Castorama Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z  
siedzibą w Warszawie przy ulicy Krakowiaków 78,  
02-255 Warszawa  
e-mail: bok@castorama.pl

Imię i nazwisko konsumenta: .....

Adres konsumenta: .....

Data: .....

**OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY**  
**ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ**

Oświadczam, że zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 t.j.) odstępuję od umowy zawartej dnia ..... dotyczącej Usługi projektowania.

Podpis: .....

*(podpis tylko jeśli oświadczenie jest wysłane w formie papierowej).*