

Regulamin rezerwacji usługi projektowania drogą online – w systemie Callme360 Booker

(dalej: „Regulamin”)

I

Postanowienia wstępne

1. Niniejszy Regulamin reguluje kwestię rezerwacji terminu sesji projektowej z doradcą lub z projektantem (tj. Usługi Projektowania określonej poniżej), określa dostępne formy i warunki płatności, jak również zwroty środków pieniężnych po skorzystaniu z Usługi Projektowania zgodnie z odrębnymi regulaminami dotyczącymi Usługi Projektowania.
2. Umawianie się za pośrednictwem sieci Internet na Usługę Projektowania (sesję projektową) z doradcą lub z projektantem współpracującym z Castorama Polska sp. z o.o. (**dalej: Rezerwacja**) realizowane jest przez Operatora przy pomocy aplikacji Callme360 BOOKER (**dalej: Narzędzie**) dostępnej na stronie <https://kuchnie.castorama.pl/projektowanie/umow-wizyte/> oraz (od 26 października 2020 r.) <https://mebleatomia.castorama.pl/projektowanie/umow-wizyte/>. Narzędzie zarządzane jest przez **Obsługa Projektów Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą we Wrocławiu, ul. Przedświt 11/1 54-618 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**).
3. 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, XIII 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**).
4. W ramach dokonanej Rezerwacji Operator zapewnia, że Wykonawca wykona usługę, w ramach której Użytkownik wraz z doradcą („**Doradca**”) lub projektantem współpracującym z Wykonawcą („**Projektant**”) (**łącznie dalej: Projektant**) realizuje sesję projektową określonego pomieszczenia/przestrzeni zgodnie z zasadami i warunkami określonymi poniżej oraz w odrębnym regulaminie wybranej przez Użytkownika Usługi Projektowania (**dalej: Usługa Projektowania**). Użytkownik powinien zapoznać się z regulaminem wybranej przez siebie Usługi Projektowania przed dokonaniem Rezerwacji.
5. **W ramach regulaminu Rezerwacji w systemie Callme360 BOOKER, Obsługa Projektów Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością:**
 - a. jest sprzedawcą Rezerwacji na Usługę Projektowania, podmiotem odpowiedzialnym w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego i prawa konsumenckiego (w tym z tytułu rękojmi i prawa do odstąpienia od umowy przez konsumenta) za realizację usługi Rezerwacji na Usługę Projektowania wybraną przez Użytkownika;
 - b. obsługuje płatności dokonywane w związku z Rezerwacją oraz wystawia rachunki dla Użytkowników korzystających z Rezerwacji;
 - c. odpowiada za komunikację pomiędzy Użytkownikiem a Projektantem 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).
6. Kontakt z **Obsługa Projektów Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** możliwy jest w następujących formach:
- a. pisemnie na adres Obsługa Projektów Sp. z o.o., ul. Przedświt 11/1 54-618 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: 690 680 690 (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, miejsc realizacji Usługi Projektowania oraz terminów, na które można umówić się za pośrednictwem Narzędzia zależna jest od Wykonawcy. Dostępne rodzaje Usługi Projektowania, konkretni Projektanci, Doradcy, miejsca realizacji Usługi Projektowania 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.
4. Ceny dokonania odpłatnych Rezerwacji Usług Projektowania widoczne w Narzędziu są cenami brutto (zawierają podatek VAT), wyrażonymi w złotych polskich (PLN).
5. Użytkownik składając zamówienie na odpłatną Rezerwację dokonuje wyboru formy płatności. 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 Rezerwacji następuje w momencie kliknięcia przez Użytkownika przycisku „Rezerwuję z obowiązkiem zapłaty” w ramach Narzędzia, z zastrzeżeniem postanowienia pkt VI ust. 8 Regulaminu, a w przypadku bezpłatnej Rezerwacji w momencie kliknięcia przez Użytkownika przycisku „Rezerwuję termin spotkania” w ramach Narzędzia.

III Usługa Projektowania

1. 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. W ramy tej Usługi wchodzi:
 - i. wykonanie wizualizacji całej kuchni albo części kuchennej w pomieszczeniach złożonych z kuchni i salonu, w tym podłóg, ścian i oświetlenia („**Wizualizacja**”);

- ii. wykonanie poglądowego szkicu oraz rzutu pomieszczenia, którego dotyczy Wizualizacja w oparciu o wymiary pomieszczenia, przedstawione przez Użytkownika;
- iii. przygotowanie wyceny i listy materiałów ujętych w Wizualizacji;
- iv. wygenerowanie projektu zamówienia na towary objęte wyceną, które Użytkownik będzie mógł złożyć.

Szczegółowe zasady świadczenia tej Usługi reguluje odrębny regulamin, tj. „Regulamin korzystania z usługi projektowania z projektantem online za pośrednictwem wybranych sklepów”, dostępny pod adresem <https://kuchnie.castorama.pl/obsługa-klienta/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 wymaga dokonania przez Użytkownika opłaty w kwocie 200 zł (słownie: dwustu złotych). Usługa ta świadczona jest na rzecz Użytkownika bezpośrednio w wybranym sklepie stacjonarnym Wykonawcy spośród wskazanych w „Regulaminie korzystania z usługi projektowania z projektantem lub doradcą w wybranych sklepach stacjonarnych Castorama”, dostępnym pod adresem <https://kuchnie.castorama.pl/obsługa-klienta/regulaminy/>, w ustalonej dacie, godzinach i przedziale czasowym, przy jednoczesnym uczestnictwie Użytkownika oraz Projektanta. W ramy tej Usługi wchodzi:
 - c. wykonanie wizualizacji całej kuchni albo części kuchennej w pomieszczeniach złożonych z kuchni i salonu, w tym podłóg, ścian i oświetlenia („Wizualizacja”);
 - d. wykonanie poglądowego szkicu oraz rzutu pomieszczenia, którego dotyczy Wizualizacja w oparciu o wymiary pomieszczenia, przedstawione przez Użytkownika;
 - e. przygotowanie wyceny i listy materiałów ujętych w Wizualizacji;
 - f. wygenerowanie projektu zamówienia na towary objęte wyceną, które Użytkownik będzie mógł złożyć.

Szczegółowe zasady świadczenia tej Usługi reguluje odrębny regulamin, tj. „Regulamin korzystania z usługi projektowania z projektantem lub doradcą w wybranych sklepach stacjonarnych Castorama”, dostępny pod adresem <https://kuchnie.castorama.pl/obsługa-klienta/regulaminy/>;

- g. projektowanie 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 korzystania z usługi projektowania z projektantem lub doradcą w wybranych sklepach stacjonarnych Castorama”, dostępnym pod adresem <https://kuchnie.castorama.pl/obsługa-klienta/regulaminy/>, w ustalonej dacie, godzinach i przedziale czasowym, przy jednoczesnym uczestnictwie Użytkownika oraz Doradcy. W ramy tej Usługi wchodzi:
 - i. wykonanie uproszczonej wizualizacji kuchni albo części kuchennej w pomieszczeniach złożonych z kuchni i salonu, z wyłączeniem podłóg, ścian i oświetlenia („Wizualizacja”);
 - ii. wykonanie poglądowego, uproszczonego szkicu oraz rzutu pomieszczenia, którego dotyczy Wizualizacja w oparciu o wymiary pomieszczenia, przedstawione przez Użytkownika;
 - iii. przygotowanie wyceny i listy materiałów ujętych w Wizualizacji;
 - iv. wygenerowanie projektu zamówienia na towary objęte wyceną, które Użytkownika będzie mógł złożyć.

Szczegółowe zasady świadczenia tej Usługi reguluje odrębny regulamin, tj. „Regulamin korzystania z usługi projektowania z projektantem lub doradcą w wybranych sklepach stacjonarnych Castorama” dostępny pod adresem <https://kuchnie.castorama.pl/obsługa-klienta/regulaminy/>.

2. Od dnia 26 października 2020 r., na podstawie niniejszego Regulaminu Użytkownik będzie mógł również dokonać Rezerwacji następujących rodzajów Usług Projektowania:
 - a. 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. W ramy tej Usługi wchodzi:
 - i. wykonanie wizualizacji mebli Atomia („**Wizualizacja**”);
 - ii. wykonanie poglądowego szkicu oraz rzutu pomieszczenia z meblami Atomia, których dotyczy Wizualizacja w oparciu o wymiary pomieszczenia, przedstawione przez Użytkownika;
 - iii. przygotowanie wyceny i listy materiałów ujętych w Wizualizacji;
 - iv. wygenerowanie projektu zamówienia na towary objęte wyceną, które Użytkownik będzie mógł złożyć.

Szczegółowe zasady świadczenia tej Usługi reguluje odrębny regulamin, tj. „Regulamin korzystania z usługi projektowania z projektantem online za pośrednictwem wybranych sklepów”, dostępny pod adresem <https://mebleatomia.castorama.pl/obsługa-klienta/regulamin>;

- b. projektowanie z Projektantem w sklepie stacjonarnym 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 bezpośrednio w wybranym sklepie stacjonarnym Wykonawcy spośród wskazanych w „Regulaminie korzystania z usługi projektowania z projektantem lub doradcą w wybranych sklepach stacjonarnych Castorama”, dostępnym pod adresem <https://mebleatomia.castorama.pl/obsługa-klienta/regulamin>, w ustalonej dacie, godzinach i przedziale czasowym, przy jednoczesnym uczestnictwie Użytkownika oraz Projektanta. W ramy tej Usługi wchodzi:
 - i. wykonanie wizualizacji mebli Atomia („**Wizualizacja**”);
 - ii. wykonanie poglądowego rzutu szkicu oraz rzutu pomieszczenia z meblami Atomia, których dotyczy Wizualizacja w oparciu o wymiary pomieszczenia, przedstawione przez Użytkownika;
 - iii. przygotowanie wyceny i listy materiałów ujętych w Wizualizacji;
 - iv. wygenerowanie projektu zamówienia na towary objęte wyceną, które Użytkownik będzie mógł złożyć.

Szczegółowe zasady świadczenia tej Usługi reguluje odrębny regulamin, tj. „Regulamin korzystania z usługi projektowania z projektantem lub doradcą w wybranych sklepach stacjonarnych Castorama”, dostępny pod adresem <https://mebleatomia.castorama.pl/obsługa-klienta/regulamin>;

- c. 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 korzystania z usługi projektowania z projektantem lub doradcą w wybranych sklepach stacjonarnych Castorama”, dostępnym pod adresem <https://mebleatomia.castorama.pl/obsługa-klienta/regulamin>, w ustalonej dacie, godzinach i przedziale czasowym, przy jednoczesnym uczestnictwie Użytkownika oraz Doradcy. W ramy tej Usługi wchodzi:
 - i. wykonanie wizualizacji mebli Atomia („**Wizualizacja**”);
 - ii. wykonanie poglądowego szkicu oraz rzutu pomieszczenia z meblami Atomia, których dotyczy Wizualizacja w oparciu o wymiary pomieszczenia, przedstawione przez Użytkownika;
 - iii. przygotowanie wyceny i listy materiałów ujętych w Wizualizacji;

- iv. wygenerowanie projektu zamówienia na towary objęte wyceną, które Użytkownik będzie mógł złożyć.

Szczegółowe zasady świadczenia tej Usługi reguluje odrębny regulamin, tj. „Regulamin korzystania z usługi projektowania z projektantem lub doradcą w wybranych sklepach stacjonarnych Castorama” dostępny pod adresem <https://mebleatomia.castorama.pl/obsługa-klienta/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://kuchnie.castorama.pl/projektowanie/umow-wizyte/>.
2. Od dnia 26 października 2020 r. Użytkownikom zostanie udostępniona również możliwość dokonania Rezerwacji Usługi Projektowania mebli Atomia drogą internetową. Dostęp do narzędzia umożliwiającego dokonanie Rezerwacji tej usługi możliwy będzie na stronie <https://mebleatomia.castorama.pl/projektowanie/umow-wizyte/>.
3. Strona działająca pod adresem <https://kuchnie.castorama.pl/projektowanie/> dostosowana jest (a w przypadku strony działającej pod adresem <https://mebleatomia.castorama.pl/projektowanie/umow-wizyte> dostosowana będzie od 26 października 2020 r.) 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.
4. 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 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.
5. Zalecamy stosowanie odpowiednich zabezpieczeń na urządzeniu Użytkownika, w szczególności korzystanie z programu antywirusowego oraz bieżące aktualizowanie zainstalowanego oprogramowania.
6. Korzystanie z Narzędzia nie wymaga od użytkownika instalacji żadnych aplikacji lub dodatków.
7. 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, miejsca realizacji Usługi Projektowania 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, sklep, w ramach którego lub w którym ma być świadczona wybrana Usługa Projektowania, Projektanta lub Doradcę (o ile wybrany rodzaj Usługi Projektowania zakłada wybór Projektanta lub Doradcy), 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, sklep, w ramach którego lub w którym ma być świadczona wybrana Usługa Projektowania, Projektanta lub Doradcę (o ile wybrany rodzaj Usługi Projektowania zakłada wybór Projektanta lub Doradcy), 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 zakłada płatność. 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, wybrany termin może być równoważny z terminem realizacji całości Usługi Projektowania, jednego z jej etapów lub innej czynności służącej realizacji Usługi Projektowania. Szczegółowe zasady i warunki świadczenia danej Usługi Projektowania, której dotyczy Rezerwacja określa odrębny regulamin wybranej Usługi Projektowania, o którym mowa w pkt III Regulaminu.
6. Użytkownik wybierając rodzaj Usługi Projektowania, Projektanta lub Doradcę (o ile wybrany rodzaj Usługi Projektowania zakłada wybór Projektanta lub Doradcy), miejsce realizacji (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 Rezerwację (w przypadku Usługi Projektowania z projektantem) zgodnie z zasadami określonymi w ust. 8 poniżej; albo
- b. potwierdzić Rezerwację kliknięciem w link znajdujący się w wiadomości e-mail (w przypadku bezpłatnej Rezerwacji) zgodnie z zasadami określonymi w ust. 9 poniżej.

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

8. Użytkownik zobowiązany jest dokonać płatności z tytułu odpłatnej Rezerwacji 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.

9. Użytkownik dokonujący bezpłatnej Rezerwacji 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 związku z dokonaniem płatności za odpłatną Rezerwację, Użytkownik otrzyma fakturę do Rezerwacji na podany przez siebie adres email. Tym samym Użytkownik wyraża zgodę na wystawianie i udostępnienie faktur przez Operatora w formie elektronicznej, zgodnie z art. 106n ust. 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2004 r. nr 54 poz. 535 ze zm.). Zgoda ta jest równoznaczna z rezygnacją z otrzymywania faktur w formie papierowej.
12. Do umów Rezerwacji zastosowanie znajdują postanowienia powszechnie obowiązującego prawa polskiego, w szczególności kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz.U. z 2019 r. poz. 134 ze zm.) - jeżeli zakup dokonywany jest przez konsumenta lub podmiot, do którego odpowiednie zastosowanie znajdują przepisy ustawy o prawach konsumenta.

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;

- b. wysłać na adres kontakt@obsługa-projektów.pl skan lub zdjęcie oświadczenia o odstąpieniu (pobierz), które stanowi również załącznik 1 do niniejszego Regulaminu.
 - c. wysłać na adres siedziby Operatora oryginał podpisanego oświadczenia o odstąpieniu (pobierz), które stanowi również załącznik 1 do niniejszego Regulaminu.
2. Użytkownik będący konsumentem może złożyć odstąpienie od umowy również zgodnie z postanowieniami „Regulaminu korzystania z usługi projektowania z projektantem lub doradcą w wybranych sklepach stacjonarnych „Castorama”” oraz „Regulamin korzystania z usług projektowania z projektantem online za pośrednictwem wybranych sklepów”.
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.
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. Zgodnie z art. 38 pkt 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 o prawach konsumenta, prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość w odniesieniu do umów o świadczenie usług wygaśnie, w momencie całkowitego wykonania Usługi przez Wykonawcę za wyraźną zgodą Użytkownika wyrażoną przed przystąpieniem do wykonywania Usługi przez Wykonawcę, tj. przed rozpoczęciem projektowania (i poinformowaniu go o powyższym przed rozpoczęciem świadczenia). Zgodę Użytkownik wyraża zaznaczając odpowiednie pole na stronie internetowej, o której mowa w pkt IV ust. 1 albo ust. 2 Regulaminu (w zależności od tego, czego dotyczy ma usługa projektowania na jaką umawia się Użytkownik).
6. Użytkownik będący konsumentem może skorzystać z pozasądowych metod rozstrzygania sporów (tzw. ADR) poprzez zwrócenie się o mediację albo o rozstrzygnięcie sporu do Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego. Kupujący może złożyć wniosek do właściwego Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej. Szczegółowe informacje, dane kontaktowe oraz wykaz polubownych sądów konsumenckich podaje strona internetowa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Kupującym przysługuje także prawo złożenia skargi np. za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR (online dispute resolution), dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
7. W przypadku umów zawartych od dnia 1 stycznia 2021 r., prawo do 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 Rezerwacji 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 – w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu;

3. 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;
4. uwzględnienia reklamacji związanej z usługą Rezerwacji – w terminie 14 dni od pozytywnego rozpatrzenia reklamacji.
5. Zwrot płatności nastąpi w takiej samej formie w jakiej płatność została zrealizowana przez Użytkownika.

IX

Zwrot opłaty z tytułu odpłatnej Rezerwacji

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 Rezerwacji, zakupów towarów ujętych w wycenie sporządzonej przez Projektanta (o której mowa w regulaminie wybranej przez Użytkownika Usługi Projektowania z Projektantem wskazanym w pkt III ust. 1 Regulaminu), za minimalną kwotę 1 500,00 zł brutto (słownie: tysiąc pięćset złotych) opłata z tytułu odpłatnej Rezerwacji 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 Rezerwacji.
2. W przypadku spełnienia przez Użytkownika wszystkich warunków otrzymania zwrotu opłaty określonych w niniejszym Regulaminie, jej zwrot nastąpi w terminie do 14 dni od momentu dokonania zakupów towarów ujętych w Wycenie zgodnie z ust. 1 powyżej. Zwrot opłaty zostanie dokonany w tej samej formie, w której dokonana była jego płatność. 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 1 500 zł.
3. W przypadku złożenia zamówienia na towary ujęte w wycenie w Sklepie Internetowym, warunkiem otrzymania zwrotu opłaty z tytułu odpłatnej Rezerwacji 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.
4. W przypadku niezrealizowania zakupów na kwotę 1 500,00 zł brutto zgodnie z zasadami przedstawionymi powyżej, opłata z tytułu odpłatnej Rezerwacji nie zostanie zwrócona.
5. Z tytułu zwrotu płatności odpłatnej Rezerwacji, zostanie wystawiony dokument korygujący na dane do faktury podane podczas Rezerwacji.
6. 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 przez Operatora 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://kuchnie.castorama.pl/obsługa-klienta/regulaminy/> oraz <https://mebleatomia.castorama.pl/obsługa-klienta/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://kuchnie.castorama.pl/obsługa-klienta/regulaminy/> oraz <https://mebleatomia.castorama.pl/obsługa-klienta/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. Regulamin obowiązuje od dnia 04.11.2020 r.

ZAŁĄCZNIK nr 1

do Regulaminu rezerwacji usługi projektowania drogą online – w systemie Callme360 Booker

WZÓR ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Sprzedawca:

Obsługa Projektów Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu, ul. Przedświt 11/1, 54-618 Wrocław

Konsument:

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. 2014 r. poz. 827 z późn. zm.) odstępuję od umowy zawartej dnia dotyczącej Rezerwacji na Usługę Projektowania.

Podpis:

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