

**Regulamin świadczenia usługi pośrednictwa w usłudze: „montaż i instalacja mebli kuchennych”
wraz z Regulaminem świadczenia usługi: „montaż i instalacja mebli kuchennych”**

**§1
Odbiorca usługi**

Odbiorcą usługi jest osoba fizyczna, nieprowadząca działalności gospodarczej, jak również przedsiębiorca, zamierzający zlecić do wykonania prace z zakresu montażu mebli kuchennych, jak i pokojowych, zwany dalej Odbiorcą lub Klientem.

**§2
Pośrednik**

Podmiotem przyjmującym zamówienie oraz odpowiedzialnym za: skojarzenie Odbiorcy z Wykonawcą, a także koordynowanie wykonania usługi „montażu i instalacji mebli kuchennych” przez Wykonawcę, rozpoznawanie reklamacji zgłoszonych przez Klienta, jest Grupa CE-MA Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, przy ul. Josepha Conrada 29a, 31-357 Kraków, wpisana do KRS pod numerem 0000661542, NIP: 6783165558 zwanym dalej Pośrednikiem, CE-MA lub Grupa CE-MA.

**§3
Wykonawca**

Przez Wykonawcę rozumie się podmiot wykonujący na rzecz Klienta usługę „montażu i instalacji mebli kuchennych”, który został skojarzony z Odbiorcą przez Pośrednika.

**§4
Proces składania zamówienia na usługę „montażu i instalacji mebli kuchennych”**

1. Klient wypełnia formularz zamówienia dostępny na stronie www.montazomat.pl lub składa zamówienie telefonicznie poprzez Infolinię Grupy CE-MA. Zamówienia bez wymaganych dokumentów tj. skan faktury zakupowej mebli oraz projektu kuchennego nie będą przyjmowane. W przypadku kontaktu telefonicznego skany dokumentów należy przesłać na adres montaze@ce-ma.pl do 48 godzin od daty złożenia zamówienia.
2. Po weryfikacji zamówienia przez pracowników Pośrednika następuje ustalenie terminu wykonania przez Wykonawcę usługi „montażu i instalacji mebli kuchennych” oraz jej wycena. Kontakt z Klientem następuje mailowo lub telefonicznie do 48 godzin po otrzymaniu formularza. Za termin otrzymania formularza uważa się datę jego poprawnego wysłania z panelu dostępnego na www.montazomat.pl.
3. Klient kontaktując się za pośrednictwem Infolinii Grupy CE-MA przekazuje konsultantowi niezbędne informacje pozwalające na określenie kosztu montażu oraz czasu trwania usługi. Po zakończonej rozmowie Klient na wskazany adres mailowy otrzymuje informacje o terminie

realizacji, szacowanym koszcie montażu, nr konta do wpłaty, fakturę proforma oraz regulamin usługi.

4. Warunkiem rezerwacji terminu jest wpłacenie opłaty rezerwacyjnej w wysokości 250 zł. Płatność dokonywana jest na podstawie otrzymanej przez Klienta faktury pro forma.

5. Warunkiem potwierdzenia terminu jest zaksięgowanie na koncie Pośrednika opłaty rezerwacyjnej w terminie do 48 godzin od daty otrzymania informacji o planowanej dacie realizacji wysłanej drogą mailową przez Pośrednika. Zamówienia złożone, lecz bez opłaconej opłaty rezerwacyjnej we wskazanym terminie będą traktowane jako niewiążące.

6. W przypadku opóźnienia w płatności opłaty rezerwacyjnej, Klient zobowiązany jest do kolejnego kontaktu telefonicznego z Infolinią CE-MA w celu ustalenia nowego terminu wykonania przez Wykonawcę usługi „montażu i instalacji mebli kuchennych” (zgodnie z dostępnością grup montażowych Wykonawcy).

6. Pośrednik zastrzega sobie prawo zmiany ustalonego terminu wykonania przez Wykonawcę usługi „montażu i instalacji mebli kuchennych”, w dniu wykonania tejże usługi, z przyczyn losowych, gdzie w porozumieniu z Klientem zostanie ustalony nowy termin.

§5

Zakres usługi „montażu i instalacji mebli kuchennych” wykonywanej przez Wykonawcę

1. Zmontowanie mebli i elementów wyposażenia zgodnie z załączoną instrukcją montażu i przekazanym planem rozmieszczenia w pomieszczeniu wraz z przymocowaniem do ściany oraz powieszeniem szafek, półek wiszących.

2. Zamontowanie sprzętów AGD, zlewu i baterii w zabudowie mebli kuchennych zgodnie z załączoną instrukcją montażu wraz z ich podłączeniem do sprawnej i przygotowanej instalacji elektrycznej, wodno-kanalizacyjnej, gazowej, wentylacyjnej zgodnie z obowiązującym cennikiem. W cenie usługi „montażu i instalacji mebli kuchennych” wykonywanej przez Wykonawcę nie są wliczone koszty zakupu materiałów niezbędnych do wykonania podłączeń tj. zaworki, przewody elektryczne, wodne i hydrauliczne itd. Klient zobowiązany jest do samodzielnego zapewnienia tych materiałów najpóźniej w dniu montażu.

3. Cena usługi „montażu i instalacji mebli kuchennych” wykonywana przez Wykonawcę nie obejmuje przeróbek instalacji gazowych, wodnych i elektrycznych.

4. Usługa „montażu i instalacji mebli kuchennych” wykonywanej przez Wykonawcę obejmuje montaż paneli ściennych (z tworzywa sztucznego lub płyty meblowej o ile ich wartość została wliczona w ogólną wartość zestawu mebli kuchennych przyjętą do rozliczenia). Koszt montażu i instalacji punktu elektrycznego lub oświetleniowego zostały określone w cenniku Wykonawcy. Prace nieuwzględnione są wyceniane indywidualnie przez Wykonawcę.

5. Klient może zlecić dodatkowe prace objęte dodatkowymi opłatami uiszczanymi na rzecz Wykonawcy takie jak: łączenie blatów na śruby rzymskie proste i pod kątem, montaż parapetu z blatu kuchennego, zabudowa z formatek meblowych pomiędzy szafkami wiszącymi, a sufitem, wykonanie regału/szafki z płyty meblowej/formatek meblowych, montaż i instalację punktu elektrycznego.

6. Konserwacja mebli oraz blatów nie wchodzi w zakres usługi „montażu i instalacji mebli kuchennych” wykonywanej przez Wykonawcę. Wszelkie prace związane z pielęgnacją oraz konserwacją produktów Klient jest zobowiązany wykonać we własnym zakresie w oparciu o instrukcję pielęgnacji/konserwacji produktu.

§6

Obowiązki Pośrednika i Wykonawcy

1. Pośrednik zobowiązany jest do skojarzenia Odbiorcy z Wykonawcą i koordynowania wykonania usługi przez Wykonawcę, w tym do rozpatrywania zgłoszeń reklamacyjnych.
2. Pośrednik na minimum 24h przed rozpoczęciem wykonywania usługi „montażu i instalacji mebli kuchennych” przez Wykonawcę wskaże Klientowi mailowo lub telefonicznie dane Wykonawcy tj. nazwę Wykonawcy wraz z jego danymi kontaktowymi.
3. Wykonawca zobowiązany jest na dzień przed wykonaniem usługi „montażu i instalacji mebli kuchennych” skontaktować się z Klientem w celu potwierdzenia godziny przyjazdu .
4. Wykonawca przed przystąpieniem do wykonywania prac zobowiązany jest omówić z Klientem (osobą decyzyjną będącą na miejscu) projekt zabudowy, wskazać potencjalne zagrożenia i błędy oraz sporządzić listę akcesoriów do podłączeń sprzętu AGD, o ile takie będą wymagane.
5. Podłączenie gazowe zostanie zaplombowane przez Wykonawcę, a numer zastosowanej plomby zostanie wpisany do protokołu z wykonania usługi.
6. Wykonawca jest zobowiązany w trakcie wykonywania usługi informować Klienta o napotkanych problemach.
7. Po zakończonych pracach Wykonawca sporządza Protokół Odbioru Montażu, który wypełnia wraz z Klientem.
8. Wykonawca zobowiązany jest uruchomić sprzęty AGD w obecności Klienta, jeśli została wykupiona usługa podłączenia.
9. Wykonawca pozostawi po swoich pracach pomieszczenie w stanie nie gorszym niż przed rozpoczęciem usługi.
10. Wykonawca wyniesie odpady pozostałe po montażu mebli, o ile Klient wskaże przeznaczone do tego dedykowane miejsce.
11. Wykonawca nie bierze odpowiedzialności za stan przekazanych artykułów przez Klienta do montażu. Klient przekazując artykuły jest świadomy ich stanu oraz jakości.

§7

Obowiązki Klienta wobec Pośrednika oraz wobec Wykonawcy

1. Obowiązkiem Klienta wobec Pośrednika jest dokonanie opłaty rezerwacyjnej w terminie i na rachunek wskazane przez Pośrednika.

2. Obowiązkiem Klienta wobec Wykonawcy jest:

-przekazanie:

- a. kompletu Towarów do zmontowania,
- b. informacji i dokumentów w tym: dowodu zakupu Towarów (paragonu lub faktury VAT), planu ustawienia systemu mebli kuchennych w pomieszczeniu,
- c. akcesoriów nie będących na wyposażeniu sprzętu AGD, a będących niezbędnymi do wykonania przyłącza do instalacji w szczególności kabla elektrycznego i/lub szybkozłącza gazowego w przypadku wykonywania montażu i instalacji płyt grzewczych;

- przygotowanie pomieszczenia, w którym ma być realizowana usługa zgodnie z wymogami poniżej:

- a. meble oraz sprzęt przeznaczony do montażu muszą znajdować się w tym samym lokalu co miejsce instalacji na tym samym poziomie,
- b. instalacja wodno-kanalizacyjna, gazowa, elektryczna, do której sprzęty mają zostać podłączone musi być sprawna i umożliwiać przeprowadzenie testu prawidłowości i szczelności wykonanego podłączenia; instalacja musi być odpowiednio przygotowana, tj. zakończona zaworkami hydraulicznymi i wylotem rury kanalizacyjnej, zaworem gazowym, gniazdkami elektrycznymi, kształtką o odpowiedniej średnicy do otworu wentylacyjnego,
- c. wymiary oraz rozmieszczenie instalacji elektrycznej, wodno-kanalizacyjnej, gazowej, wentylacyjnej powinny umożliwiać montaż mebli według przedstawionego planu; Przyłącza instalacyjne nie mogą się znajdować bezpośrednio za urządzeniami AGD takimi jak: zmywarka i piekarnik, lodówka (poza gniazdem zasilającym lodówkę),
- d. przyłącza kanalizacyjne, elektryczne, gazowe, wentylacyjne powinny znajdować się w miejscach umożliwiających podłączenie sprzętów AGD,
- e. w pomieszczeniu musi panować temperatura i wilgotność zbliżona do pokojowej pozwalająca na wykonywanie prac,
- f. pomieszczenie musi posiadać dostęp do sanitariatu,
- g. w pomieszczeniu lub w jego niedalekim pobliżu musi znajdować się przyłącze elektryczne 220-230V umożliwiające zasilanie narzędzi niezbędnych do obróbki instalowanych mebli,
- h. stan faktyczny pomieszczenia, w szczególności jego wymiary muszą być zgodne z projektem kuchni na podstawie którego przygotowano Zamówienie;

- zapewnienie osobistej obecności Klienta lub osoby przez niego upoważnionej (decyzyjnej) w trakcie trwania wszystkich prac montażowych,

- przechowywanie mebli w pomieszczeniu, w którym powinna panować odpowiednia wilgotność i temperatura pokojowa,

- zapewnienie odpowiednio zabezpieczonego przed warunkami panującymi na zewnątrz pomieszczenia, w którym odbywać się będzie montaż tj. pomieszczenia posiadającego m.in.: okna, ściany, szczelny dach,

- zapewnienie wolnej przestrzeni niezbędnej do wykonania prac montażowych; a inne przebywające w tym samym momencie ekipy montażowo-remontowe nie będą przeszkadzać w przeprowadzaniu montażu i instalacji kuchni,

- zapewnienie takiej konstrukcji ścian, która pozwala na bezpieczne przymocowanie mebli, których instrukcja montażu tego wymaga; wykluczony jest montaż systemu mebli kuchennych do ściany wykonanej z płyt typu karton-gips; Minimalna grubość ściany powinna wynosić 8 cm,

- zapewnienie wolnego dostępu do sprawnej instalacji elektrycznej, wodno- kanalizacyjnej, gazowej i wentylacyjnej,

3. W przypadku braku możliwości realizacji montażu z przyczyn leżących po stronie Klienta, Klient może zostać obciążony związanymi z tym rzeczywistymi kosztami poniesionymi przez Pośrednika i Wykonawcę w kwocie nie mniejszej niż wysokość opłaty rezerwacyjnej i nie większej niż wartość wykonanych prac.

4. Klient wyraża zgodę na sporządzenie dokumentacji zdjęciowej przed, w trakcie i po montażu ekipie Wykonawcy realizującej usługę.

5. Po zakończeniu montażu Klient i Wykonawca spisują protokół z wykonania usługi „montażu i instalacji mebli kuchennych” (Protokół Odbioru Montażu). W protokole strony mogą potwierdzić prawidłowe wykonanie prac lub zgłosić do wykonanych prac zastrzeżenia. Dokładne wypełnienie i czytelne podpisanie przez Klienta protokołu montażu ułatwi rozstrzyganie ewentualnych sporów reklamacyjnych w sytuacji powstania uszkodzeń zakupionych mebli.

6. W przypadku nieprzygotowania lub niewłaściwego przygotowania pomieszczenia do montażu lub podłączenia albo nieprzygotowania materiałów eksploatacyjnych, Wykonawca ma prawo odstąpić od wykonania usługi „montażu i instalacji mebli kuchennych”. W takiej sytuacji Pośrednik oraz Wykonawca mają prawo żądać zwrotu poniesionych już kosztów w kwocie nie mniejszej niż wysokość opłaty rezerwacyjnej i nie większej niż wartość wykonanych prac.

§8

Zmiany terminu wykonania usługi „montażu i instalacji mebli kuchennych”

1. Bez kosztowa zmiana terminu możliwa jest do 48 godzin przed terminem wskazanym w zamówieniu poprzez kontakt z Infolinią Pośrednika lub mailowo (montaze@ce-ma.pl) Klient ustala z konsultantem/koordynatorem nowy dostępny termin wykonania usługi.

2. W przypadku zmiany terminu przez Klienta na mniej niż 48 godzin przed pierwotną datą wykonania usługi „montażu i instalacji mebli kuchennych” kwota opłaty rezerwacyjnej przepada na rzecz Pośrednika. W takiej sytuacji rezerwacja nowego terminu usługi wymaga opłacenia kolejnej opłaty rezerwacyjnej na zasadach określonych w paragrafie 4 niniejszego regulaminu.

§9 Rezygnacja

1. Klient ma prawo odstąpić od zamówionej usługi „montażu i instalacji mebli kuchennych” w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy. Za datę zawarcia umowy uznaje się informację mailową, potwierdzającą datę realizacji. W tej sytuacji umowę uważa się za niezawartą a Pośrednik zwróci Klientowi uiszczonej przez niego opłatę rezerwacyjną. W przypadku rezygnacji z usługi „montażu i instalacji mebli kuchennych” po upływie 14 dni od daty zawarcia umowy Pośrednik zachowa uiszczonej przez Klienta opłatę rezerwacyjną.

§10 Reklamacje

1. Klient ma prawo złożyć reklamację na wykonane usługi „montażu i instalacji mebli kuchennych” w zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

2. Zgłoszenie reklamacji powinno nastąpić w formie pisemnej (na adres: Grupa CE-MA Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, przy ul. Josepha Conrada 29a, 31-357 Kraków, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (na adres e-mail: montaze@ce-ma.pl)).

3. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać: dane Klienta, dane kontaktowe, powód reklamacji, zgłaszane żądanie oraz zdjęcie protokołu montażu (Protokołu Odbioru Montażu). Zgłoszenia nie zawierające kluczowych, tj. w/w, informacji traktowane będą jako niewiążące.

4. W przypadku zgłoszenia reklamacyjnego niezawierającego wszystkich w/w elementów, CE-MA skontaktuje się niezwłocznie z Klientem wskazując, jakie informacje należy uzupełnić, chyba że zgłoszenie reklamacji nie zawiera danych umożliwiających identyfikację Klienta i kontakt z nim.

5. CE-MA zastrzega sobie prawo do kontaktu telefonicznego na podany w zgłoszeniu reklamacyjnym numer telefonu w celu procedowania reklamacji.

6. W sytuacji konieczności przeprowadzenia oględzin związanych ze zgłoszeniem reklamacyjnym CE-MA zastrzega sobie prawo do dokonania oględzin w miejscu przeprowadzonego montażu. Data wizyty pozostaje do ustalenia.

7. O sposobie załatwienia zgłoszonego roszczenia reklamacyjnego Klient zostanie poinformowany w tej samej formie, w jakiej doszło do zgłoszenia reklamacji, za wyjątkiem formy telefonicznej. W takiej sytuacji informacja o sposobie załatwienia sprawy zostaje wysłana na wskazany w zgłoszeniu reklamacyjnym adres korespondencyjny Klienta lub pocztą elektroniczną na adres, z którego nadesłano zgłoszenie reklamacyjne.

8. CE-MA dołoży wszelkiej staranności by proces reklamacyjny nie generował dla Klienta niedogodności i dodatkowych kosztów.

9. CE-MA może przedłużyć termin rozpatrywania reklamacji, za uprzednim powiadomieniem Klienta, w przypadku, gdy do rozpatrzenia reklamacji niezbędna jest więcej niż jedna wizyta w miejscu wykonania usługi.

10. Rozpatrywanie roszczeń odbywać będzie się na zasadach określonych przez Kodeks Cywilny.

11. CE-MA oświadcza, że posiada ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonych usług. Takie samo ubezpieczenie posiada również Wykonawca.

12. CE-MA i Wykonawca nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte (nieterminowe) wykonanie usług z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Klienta.

§ 11 **Płatności**

1. Wysokość wynagrodzenia należnego Pośrednikowi oraz wysokość wynagrodzenia należna Wykonawcy za wykonaną usługę „montażu i instalacji mebli kuchennych” wskazana jest Klientowi w dniu założenia zamówienia. Kwota wynagrodzenia należna Wykonawcy za wykonanie usługi „montażu i instalacji mebli kuchennych” jest wyliczana w oparciu o uzyskane dane od Klienta natomiast kwota wynagrodzenia należna Pośrednikowi jest stała i wynika z treści §4 ust 3 niniejszego Regulaminu.

2. Pośrednik może na etapie wstępnego potwierdzenia terminu poinformować klienta o konieczności naliczenia dodatkowej opłaty za dojazd zespołu monterskiego. Etap ten jest jedynym, kiedy taka informacja może nastąpić. Po dokonaniu przez Klienta opłaty rezerwacyjnej Pośrednik nie może naliczyć opłat dodatkowych za dojazd.

3. Płatność wynagrodzenia za usługę „montażu i instalacji mebli kuchennych” dokonywana jest bezpośrednio po wykonaniu usługi w formie gotówki do rąk Wykonawcy lub osoby przez niego upoważnionej (montera). Płatność wynagrodzenia w formie bezgotówkowej przelewem winna być zgłaszana przez Klienta na etapie wstępnego potwierdzenia terminu z Wykonawcą, pod rygorem braku możliwości rozliczenia bezgotówkowego.

4. Podmiotem odpowiedzialnym za wystawienie dokumentu księgowego (faktury lub rachunku) za wykonaną usługę „montażu i instalacji mebli kuchennych” jest Wykonawca. Pośrednik odpowiedzialny jest natomiast za wystawienie dokumentu księgowego za należności otrzymane od Klienta tytułem opłaty rezerwacyjnej.

5. Kwota wynagrodzenia należnego Wykonawcy za usługę „montażu i instalacji mebli kuchennych” wskazana Klientowi (o której mowa § 4 ust 2 niniejszego Regulaminu) może ulec zmianie w sytuacji wystąpienia okoliczności niezależnych od Wykonawcy, a w szczególności: zmian w dostosowaniu pomieszczenia, braków w elementach podlegających montażowi, wpływających na wysokość pierwotnej wyceny. Sytuacje takie Wykonawca sygnalizuje Klientowi przed rozpoczęciem prac i są one przedmiotem wspólnych ustaleń. Klient nie ma obowiązku zlecenia prac dodatkowych Wykonawcy nawet w sytuacji, kiedy są one niezbędne do prawidłowego wykonania zabudowy kuchennej. W takiej sytuacji Klient zobowiązany jest ustalić z Wykonawcą nowy zakres prac i poziom wynagrodzenia, co zostaje odnotowane na sporządzonym protokole montażu.

6. W przypadku zgłoszenia wobec Wykonawcy przez Klienta roszczeń z tytułu nienależytego wykonania umowy „montażu i instalacji mebli kuchennych” przed dokonaniem przez Klienta płatności, Klient ma obowiązek uiścić całość wynagrodzenia należnego Wykonawcy. Zgłoszone roszczenia procedowane będą zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu.

§ 12

Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest Grupa CE-MA Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ulicy Josepha Conrada 29a, 31-357 Kraków, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem : 0000661542, NIP PL6783165558.
2. Dane osobowe pobierane w procesie zamówienia usługi „montażu i instalacji mebli kuchennych” wykorzystywane będą tylko i wyłącznie w celu wykonania zleconej usługi i weryfikacji jej jakości.
3. Weryfikacja jakości może nastąpić telefonicznie po wykonanej usłudze na co akceptując niniejszy Regulamin Klient wyraża zgodę. Udzielenie odpowiedzi na ankietę nie jest obowiązkowe.
4. Zamawiający ma możliwość w każdej chwili dokonania zmian, zażądać zaprzestania i usunięcia przetwarzanych przez Grupa CE-MA danych osobowych.
5. Informacji n/t przetwarzania i ochrony danych osobowych można uzyskać pod adresem rodo@ce-ma.pl.