

## Regulamin świadczenia Usług PORTA

### 1. DEFINICJE

1. **BOK Komfort** – biuro obsługi Klientów sklepu internetowego Komfort, działające w formie infolinii pod numerem telefonu +42 21 44 500.
2. **Cennik** – aktualny spis towarów i usług dostępny w Sklepach Komfort.
3. **Dzień Roboczy** – każdy dzień tygodnia poza sobotą i niedzielą oraz innymi dniami ustawowo wolnymi od pracy w Polsce.
4. **Elementy stałe** – elementy budynku lub mieszkania zamontowane lub wbudowane w sposób trwały, uniemożliwiający ich odłączenie bez pozostawienia śladów użycia siły fizycznej lub narzędzi.
5. **Formularz** – przestrzeń udostępniana Klientowi w ramach Strony internetowej Komfort z Regulaminem świadczenia przez Komfort usług drogą elektroniczną, pozwalająca na składanie zamówień na Usługę pomiarową.
6. **Infolinia VIP** – dedykowana infolinia dostępna dla Klienta pod numerem telefonu **58 58 58 422**.
7. **Klient** – Konsument zamawiający usługi świadczone za pośrednictwem PORTA wskazane w Regulaminie.
8. **Kod pomiaru** – indywidualny kod, dzięki któremu Sprzedawca może odczytać wynik pomiaru.
9. **Konsultant Komfort** – pracownik Komfort przyjmujący w rozmowie telefonicznej Zgłoszenie lub inne dyspozycje od Klienta.
10. **Konsument** – osoba fizyczna dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
11. **Komplet** – produkty w ramach oferty Producenta tj. skrzydło drzwiowe, ościeżnica i klamka, nabyte łącznie przez Klienta od Sprzedawcy, znajdujące się na jednym dowodzie zakupu (paragon, faktura).
12. **Konto Klienta** – przestrzeń udostępniana Klientowi w ramach Strony www Producenta zgodnie z Regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną przez Producenta, pozwalająca na korzystanie przez Klienta z funkcjonalności Strony www Producenta. Klient uzyskuje dostęp do Konta Klienta po rejestracji, logowanie do konta możliwe jest pod adresem: <https://www.porta.com.pl/bezpieczenstwo/>.
13. **Montaż Komfort** – usługa montażu wykonywana poprzez pracowników, którzy działają na zlecenie Sprzedawcy, dokonywana w ramach wybranego i wykupionego przez Klienta Pakietu Usług.
14. **Monter PORTA** – osoba fizyczna, realizująca usługę Profesjonalny Montaż PORTA na zlecenie Producenta, będąca członkiem Profesjonalnej Grupy Montażowej PORTA.
15. **Pakiet bezpieczeństwa PORTA/Pakiet** – pakiet usług opieki gwarancyjnej i pogwarancyjnej świadczonej przez Producenta na rzecz Klienta, na zasadach wskazanych w Regulaminie.
16. **Pakiet Usług** – zestaw usług dodatkowych, które Klient może nabyć podczas składania zamówienia na Produkty PORTA.
17. **Pomiar Komfort** – usługa polegająca na dokonaniu przez Sprzedawcę pomiaru otworów drzwiowych w lokalizacji wskazanej przez Klienta, na zasadach wskazanych w Regulaminie świadczenia usług pomiarowych w ramach Pomiar Komfort dostępnego na stronie [www.komfort.pl](http://www.komfort.pl)
18. **Pomiarowiec** – osoba fizyczna, realizująca Profesjonalny Pomiar PORTA na zlecenie Producenta, będąca członkiem AGM lub pracownikiem/współpracownikiem Producenta
19. **Producent/PORTA** – Porta KMI Poland Spółka akcyjna z siedzibą w Bolszewie (84-239) przy ul. Szkolnej 54, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000838758, NIP: 5850006204, REGON: 190542423, kapitał zakładowy: 126.185.273,00 zł, wpłacony w całości.
20. **Produkt** – produkt w ramach oferty standardowej Producenta dostępnej w Sklepach KOMFORT lub na Stronie internetowej Komfort, który został nabyty przez Klienta od Sprzedawcy.
21. **Profesjonalna Grupa Montażowa PORTA (AGM)** – podmiot prowadzący działalność gospodarczą, którego przedstawiciele legitymują się aktualnym Certyfikatem autoryzacji Producenta i znajdujący się na liście Autoryzowanych Grup Montażowych prowadzonej przez Producenta na stronie [www.porta.com.pl](http://www.porta.com.pl).
22. **Profesjonalny Montaż PORTA** – odpłatna usługa polegająca na dokonaniu przez Producenta montażu zamówionego przez Klienta Produktu i/lub Kompletu tj. skrzydła, ościeżnicy oraz klamki w lokalizacji wskazanej przez Klienta, na zasadach wskazanych w Regulaminie .
23. **Profesjonalny Pomiar PORTA/Usługa pomiarowa** – usługa polegająca na dokonaniu przez Producenta pomiaru otworów drzwiowych w lokalizacji wskazanej przez Klienta, na zasadach wskazanych w Regulaminie.
24. **Protokół odbioru montażu** – dokument, który potwierdza zakończenie oraz odbiór Profesjonalnego Montażu PORTA podpisywany przez Klienta i Montera.
25. **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług PORTA.

26. **Regulaminem świadczenia przez Komfort usług drogą elektroniczną** – regulamin dostępny pod adresem: <https://komfort.pl/s/regulamin>
27. **Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Producenta** – regulamin dostępny pod adresem: [https://www.porta.com.pl/documents/PB\\_drogaelektroniczna.pdf?v=1](https://www.porta.com.pl/documents/PB_drogaelektroniczna.pdf?v=1)
28. **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 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.
29. **Sklep Komfort** – salon sprzedaży, w którym Klient zawiera umowę sprzedaży ze Sprzedawcą.
30. **Sprzedawca** – Sklepy KOMFORT S.A. ul. Srebrzyńska 14, 91-074 Łódź, telefon 42 662 36 00, fax. 42 662 36 04, NIP 851-29-91-593, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi- Śródmieścia w Łodzi Wydział XX Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000267428. Kapitał zakładowy 91.900.000,15 zł (wpłacony w całości).
31. **Strona internetowa Komfort** – strona www, pod adresem [www.komfort.pl](http://www.komfort.pl)
32. **Strona www Producenta** – strona pod adresem: [www.porta.com.pl](http://www.porta.com.pl)
33. **System Sprzedażowy Komfort** – system umożliwiający rejestrację u Producenta zamówienia przez Klienta usługi Profesjonalny Pomiar PORTA oraz zamówienia przez Klienta usługi Profesjonalny Montaż Porta.
34. **Usługa PREMIUM PORTA** – obsługa Premium jaką nabywa Klient, przy składaniu zamówienia na Produkt/Komplet Producenta za pośrednictwem Strony internetowej Komfort i/lub w Sklepie Komfort.
35. **Usługa STANDARD PORTA**- obsługa Standard jaką nabywa Klient, przy składaniu zamówienia na Produkt/Komplet Producenta za pośrednictwem Strony internetowej Komfort i/lub w Sklepie Komfort.
36. **Zakupy bez zobowiązań/Zwrot** – program umożliwiający Klientowi na zasadach wskazanych w Regulaminie Zwrot Produktu i/lub Kompletu/elementów Kompletu w terminie 90 dni od dnia zakupu.
37. **Zgłoszenie** – proces rejestracji zamówienia przez Klienta Usługi Profesjonalny Pomiar PORTA bądź usługi Profesjonalny Montaż Porta. Rejestracji Usługi Profesjonalny Pomiar PORTA dokonuje Sprzedawca/Konsultant Komfort za pomocą Systemu Sprzedażowego Komfort. Rejestracji Usługi Profesjonalny Montaż Porta dokonuje Sprzedawca bądź Konsultant Komfort za pomocą Systemu Sprzedażowego Komfort.

## 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług świadczonych za pośrednictwem PORTA na rzecz Klienta, który nabył od Sprzedawcy w Sklepach Komfort lub poprzez Stronę internetową Komfort Produkty i/lub Kompletu Producenta.
2. Usługi świadczone za pośrednictwem PORTA, opisane w Regulaminie przeznaczone są dla Klientów będących Konsumentami.

## 3. RODZAJE I ZAKRESY USŁUG PORTA

### III. A Profesjonalny Pomiar PORTA

1. Usługa Profesjonalny Pomiar PORTA przeznaczona jest dla Klientów będących Konsumentami, którzy złożyli zamówienie stacjonarnie w Sklepie lub poprzez Stronę internetową Komfort na Komplet i/lub Produkt, znajdujący się w ofercie Sklepu Komfort lub na Stronie internetowej Komfort. Z usługi mogą skorzystać również Klienci, którzy wypełnili Formularz dostępny na Stronie internetowej Komfort.
2. Zamówienie Usługi Profesjonalny Pomiar PORTA odbywa się poprzez Zgłoszenie Klienta dokonane przez Sprzedawcę w Systemie Sprzedażowym Komfort podczas składania zamówienia na Komplet/Produkt lub poprzez wypełnienie Formularza na Stronie internetowej Komfort po akceptacji Regulaminu oraz Regulaminu świadczenia przez Komfort usług drogą elektroniczną dostępnych na Stronie internetowej Komfort pod adresem: <https://komfort.pl/s/regulamin>.
3. W treści Zgłoszenia/Formularza Klient podaje: imię, nazwisko, email, nr telefonu, ulicę, nr budynku, nr lokalu, miasto, kod pocztowy, liczbę otworów drzwiowych do pomiaru, preferowaną datę pomiaru
4. Usługa Profesjonalny Pomiar PORTA będzie wykonywana bezpośrednio przez Pomiarowca.
5. **Usługę Profesjonalny Pomiar PORTA można zamówić jako odrębną usługę. Przy zakupie Usługi PREMIUM PORTA, Profesjonalny Pomiar PORTA jest jego integralną częścią.**
6. Po złożeniu Zgłoszenia/Formularza zamówienia na usługę Profesjonalny Pomiar PORTA, zamówienie Usługi pomiarowej zostaje przekazane do wybranej Profesjonalnej Grupy Montażowej PORTA, która

kontaktuje się telefonicznie z Klientem w celu wykonania Usługi Profesjonalny Pomiar PORTA. Klient podczas rozmowy telefonicznej umawia termin wizyty Pomiarowca (dzień i godzina) w celu wykonania Usługi Profesjonalny Pomiar PORTA.

7. Usługa Profesjonalny Pomiar PORTA zostanie wykonana w terminie do 14 dni od dnia złożenia przez Klienta zamówienia Usługi pomiarowej, chyba że Klient ustali telefonicznie inną datę wykonania Usługi pomiarowej.
8. W umówionym z Klientem terminie (dzień i godzina) zostanie wykonana w lokalizacji podanej przez Klienta Usługa Profesjonalny Pomiar PORTA polegająca na dokonaniu przez Pomiarowca pomiarów otworów drzwiowych.
9. Wynik pomiaru zostanie spisany przez Pomiarowca w formie papierowej oraz dodatkowo wprowadzony do wewnętrznej aplikacji Producenta.
10. Po wykonaniu Usługi pomiarowej do Klienta zostanie wysłany SMS-em i/lub emailem, na numer telefonu i/lub adres email Klienta podany w Zgłoszeniu/Formularzu, indywidualny kod, który Klient przekazuje Pomiarowcowi, a Pomiarowiec wpisuje do aplikacji Producenta. Podanie przez Klienta Pomiarowcowi kodu jest jednoznaczne z akceptacją i potwierdzeniem przez Klienta wykonania i zakończenia Usługi pomiarowej.
11. **Klient nie otrzymuje wyników Usługi pomiarowej od Pomiarowca.**
12. Po zakończonej Usłudze pomiarowej Klient otrzyma prośbę Producenta i/lub Sprzedawcy o ocenę jakości wykonanej Usługi pomiarowej, za pośrednictwem rozmowy telefonicznej, bądź SMS lub e-mail Klienta, podany w Zgłoszeniu/Formularzu.
13. Podczas wykonywania Usługi pomiarowej, Klient może zostać poinformowany o konieczności przerobienia otworów drzwiowych, tak aby dostosować je do standardowych wymiarów Producenta. Taka informacja wraz ze szczegółowymi wytycznymi zostanie przekazana Klientowi w formie papierowej lub elektronicznej.
14. Podczas wykonywania Usługi pomiarowej, Klient może zostać poinformowany, że w otworach drzwiowych nie ma możliwości montażu standardowych produktów z oferty Producenta, co może się wiązać z koniecznością wykonania przez monterę podczas montażu przeróbek. Taka informacja wraz ze szczegółowymi wytycznymi zostanie przekazana Klientowi w formie papierowej lub elektronicznej.
15. Wynik pomiaru jest dostępny w systemach sprzedażowych Sprzedawcy, który po identyfikacji Klienta, może przygotować ofertę na produkty PORTA

### III. B Profesjonalny Montaż PORTA

1. Profesjonalny Montaż PORTA, obowiązkowo musi zostać poprzedzony usługą Profesjonalnego Pomiaru PORTA lub Pomiarom KOMFORT.
2. Zamówienie Usługi Profesjonalnego Montażu PORTA odbywa się poprzez Zgłoszenie w Systemie Sprzedażowym Komfort przez Sprzedawcę lub Konsultanta Komfort po bezpośrednim kontakcie z Klientem, który wyrazi chęć skorzystania z usługi Profesjonalnego Montażu PORTA.
3. W treści Zgłoszenia zostaną zawarte wszystkie informacje oraz dane, które zostały wprowadzone przy zgłaszaniu usługi Profesjonalnego Pomiaru PORTA. tj. imię, nazwisko, email, nr telefonu, ulica, nr budynku, nr lokalu, miasto, kod pocztowy, liczba Produktów i/lub Kompletów do montażu, rodzaj drzwi.
4. Usługa Profesjonalny Montaż PORTA będzie wykonywana bezpośrednio przez Profesjonalne Grupy Montażowe PORTA lub pracowników/współpracowników Producenta.
5. **Usługa Profesjonalny Montaż PORTA jest obsługą odpłatną** według obowiązującego Cennika. Koszt usługi Profesjonalny Montaż PORTA jest wliczony w koszt pakietu Usługi PREMIUM PORTA. Dotyczy on montażu drzwi bezprzylgowych oraz przylgowych wraz z zamontowaniem ościeżnicy, klamek i regulacją zawiasów. Koszt ten nie dotyczy montażu drzwi wejściowych, montażu drzwi przesuwanych, montażu drzwi z ukrytą ościeżnicą, montażu opaski i tulei wentylacyjnych oraz tunelu. Montaż drzwi niestandardowych lub dodatkowe prace (np. demontaż starej ościeżnicy, cięcie opasek, skrót skrzydła/ościeżnicy lub inne usługi dodatkowe) są odpłatne według obowiązującego Cennika. Klient indywidualnie dokonuje zakupu materiałów takich jak silikon, piany montażowa zgodnie z wymogami zawartymi w karcie gwarancyjnej Produktu.
6. Po złożeniu Zgłoszenia, zamówienie zostaje przekazane do wybranej Profesjonalnej Grupy Montażowej PORTA, która w terminie 2 Dni Roboczych kontaktuje się telefonicznie z Klientem w celu wykonania Usługi Profesjonalnego Montażu PORTA. Klient podczas rozmowy telefonicznej umawia termin montażu (dzień i godzina).
7. Usługa Profesjonalnego Montażu PORTA zostanie wykonana w terminie do 14 dni od dnia wyprodukowania ostatniego elementu zamówienia, chyba że Klient ustali telefonicznie inną datę wykonania Usługi Profesjonalnego Montażu PORTA.

8. Zamawiając Profesjonalny Montaż PORTA, Klient zobowiązuje się do udostępnienia przygotowanych otworów montażowych w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia potwierdzenia Klientowi pełnowartościowych produktów/potwierdzenia gotowości montażowej przez Montera/Sprzedawcę.
9. W umówionym z Klientem terminie (dzień i godzina) zostanie wykonana w lokalizacji podanej przez Klienta Usługa Profesjonalnego montażu PORTA polegająca na dokonaniu przez profesjonalną Grupę Montażową PORTA montażu Produktu i/lub Kompletów wchodzących w skład zamówienia.
10. Klient po zakończeniu montażu podpisuje Protokół odbioru montażu oraz otrzymuje jego kopię w formie papierowej, lub elektronicznej w postaci zdjęcia lub dokumentu.
11. Po zakończonej Usłudze Profesjonalnego Montażu PORTA Klient otrzyma prośbę Producenta i/lub Sprzedawcy o ocenę jakości wykonanej Usługi Profesjonalnego Montażu PORTA, za pośrednictwem rozmowy telefonicznej, bądź SMS lub e-mail Klienta, podanych w zgłoszeniu.
12. Przed przystąpieniem do Profesjonalnego Montażu PORTA, Monter dokonuje weryfikacji poprawności przygotowanych otworów w ścianie oraz sprawdza zgodność zamówionych Produktów z Zamówieniem Klienta.
13. Podczas wykonywania Usługi Profesjonalnego Montażu PORTA, Klient może zostać poinformowany o konieczności wprowadzenia modyfikacji w konstrukcji Elementów stałych, tak aby dostosować je do standardowych wymiarów Producenta. W przypadku gdy wskazane w trakcie pomiaru modyfikacje nie zostały uprzednio przygotowane, Usługa Profesjonalnego Montażu PORTA nie jest możliwa do wykonania i odstępuje się od jej wykonania w wyznaczonym terminie. Wyznaczony zostaje nowy termin na wprowadzenie poprawek. Jeśli sytuacja powtórzy się, to uznaje się, że Usługa Profesjonalny Montaż PORTA nie może być zrealizowana z winy Klienta i traci on pakiet Usługi PREMIUM PORTA, który to zostanie zastąpiony pakietem Usług STANDARD PORTA. W takim przypadku Sprzedawca ma obowiązek wystawić fakturę korygującą opłaty poniesionej za Pakiet Usług PREMIUM PORTA według Cennika obowiązującego na dzień zakupu Pakietu.

### III. C Pakiet Bezpieczeństwa PORTA

1. **Pakiet Bezpieczeństwa PORTA** jest przeznaczona dla Klientów, którzy złożyli zamówienie w Sklepie Komfort lub poprzez Stronę internetową Komfort na Komplet wraz z montażem:
  - a) Profesjonalnym Montażem PORTA (Usługa PREMIUM PORTA) lub
  - b) Montażem Komfort (Usługa STANDARD PORTA).
2. Pakiet obejmuje wyłącznie Komplet wraz z Profesjonalnym Montażem PORTA lub Montażem Komfort nabyte przez Klientów będących Konsumentami dla celów indywidualnych (gospodarstwa domowe), nie dotyczy Kompletów wraz z Profesjonalnym Montażem PORTA lub Montażem Komfort nabytych w celu montażu w budynkach i pomieszczeniach przemysłowych i/lub wykorzystywanych na cele komercyjne.
3. Warunkiem skorzystania z Pakietu Bezpieczeństwa PORTA jest spełnienie warunków, o których mowa w ppkt. 2 i 3 powyżej, rejestracja Klienta na Stronie www Producenta w terminie 30 dni od daty montażu Kompletu przez Profesjonalny Montaż PORTA lub Montaż Komfort.
4. Rejestracja Klienta na Stronie www Producenta polega na założeniu przez Klienta Konta Klienta. W celu założenia Konta Klient podaje w formularzu swoje dane: imię, nazwisko, adres e-mail podany podczas składania zamówienia, numer telefonu oraz adres montażu Kompletu (kod pocztowy, miejscowość, ulica, numer domu/mieszkania). Klient podaje w formularzu dane dotyczące zakupu Kompletu: data zakupu, nazwa Sklepu Komfort (w przypadku zakupu na Stronie internetowej Komfort – podanie: Strona internetowa Komfort), numer dowodu zakupu (faktura/paragon), trans ID – dostępny na karcie gwarancyjnej. Klient jest zobowiązany do dołączenia pliku zawierającego złożenie zamówienia (umowa sprzedaży, zamówienie) oraz dowodu zakupu Kompletu (faktura/paragon). Klient zaznacza w formularzu czy odbył się już Profesjonalny Montaż PORTA Kompletu lub Montaż Komfort Kompletu. Klient jest zobowiązany podać datę montażu oraz imię i nazwisko montera. Klient wybiera preferowany przez siebie kanał komunikacji w zakresie informacji o Produktach i usługach Producenta. Producent jest uprawniony do kontaktu z Klientem w celu weryfikacji poprawności danych podanych przy rejestracji Klienta na Stronie www Producenta.
5. Pakiet Bezpieczeństwa PORTA polega na świadczeniu przez Producenta na rzecz Klienta usług opieki gwarancyjnej i pogwarancyjnej objętych Pakietem na zasadach wskazanych w Regulaminie.
6. Pakiet obejmuje:
  - 6.1 przy Profesjonalnym Montażu Porta Kompletu
    - a) opiekę pogwarancyjną w ramach której Producent usunie wadę elementu Kompletu (drzwi, ościeznica, klamka) lub wymieni element Kompletu na nowy, gdy wada ujawni się w okresie trwania opieki pogwarancyjnej. Wymiana elementu Kompletu na nowy następuje, gdy wada jest tego rodzaju, że nie ma możliwości usunięcia wady. Opieka pogwarancyjna jest 36 miesięczna.

- b) dokonanie przez Producenta regulacji, przeglądu oraz konserwacji Kompletu przy każdej naprawie dokonywanej zarówno w ramach 24 miesięcznej gwarancji Producenta jak i w ramach Pakietu.

#### 6.2 przy Montażu Komfort Kompletu

- a) opiekę gwarancyjną w ramach której Producent usunie wadę elementu Kompletu (drzwi, ościeżnica, klamka) lub wymieni element Kompletu na nowy, gdy wada ujawni się w okresie trwania opieki gwarancyjnej. Wymiana elementu Kompletu na nowy następuje, gdy wada jest tego rodzaju, że nie ma możliwości usunięcia wady. Opieka gwarancyjna jest 24 miesięczna. Roszczenia z tytułu opieki gwarancyjnej są składane przez Klienta bezpośrednio do Producenta.
  - b) dokonanie przez Producenta regulacji, przeglądu oraz konserwacji Kompletu przy każdej naprawie w ramach 24 miesięcznej gwarancji Producenta.
7. Opieka pogwarancyjna (dotyczy Klienta spełniającego warunki punktu 6.1.) rozpoczyna się bezpośrednio po zakończeniu okresu 24 miesięcznej gwarancji Producenta i trwa 36 miesięcy.
  8. Opieka pogwarancyjna nie obejmuje wad Kompletu/elementu Kompletu wynikających z uszkodzeń mechanicznych Kompletu/elementu Kompletu, wynikających ze zużycia i eksploatacji Kompletu/elementu Kompletu, za wyjątkiem uszkodzeń mechanicznych elementów Kompletu, które będą możliwe do usunięcia przez Producenta na miejscu u Klienta za pomocą profesjonalnych produktów do retuszu OTTIMO. Uwaga! Usługa wspomnianego retuszu dostępna jest dla Klienta już wcześniej, tj. także w ramach 24 miesięcznej gwarancji Producenta. Dotyczy zarówno Klienta korzystającego z Profesjonalnego Montażu PORTA jak i Montażu Komfort.
  9. Opieką pogwarancyjną nie są objęte elementy Kompletu, w przypadku dokonania przez osobę nieupoważnioną jakichkolwiek przeróbek w skrzydle lub ościeżnicy, naruszenia konstrukcji Kompletu lub jego elementu, zdjęcia tabliczki znamionowej z wyrobów certyfikowanych. Opieka pogwarancyjna nie dotyczy przebarwień, sęków, zawojów włókien, różnic kolorystycznych oraz wyciągnięcia struktury drewna, wynikających z niepowtarzalnej specyfiki naturalnych oklein. Opieką pogwarancyjną nie jest objęte wadliwe działanie Kompletu lub jego elementu będące skutkiem zdarzeń losowych, niezależnych od Producenta i warunków eksploatacji (powódź, pożar, włamanie itp.).
  10. Zgłaszanie wad Kompletu/elementu Kompletu w ramach opieki gwarancyjnej i pogwarancyjnej następuje poprzez Konto Klienta dostępne na Stronie www Producenta lub poprzez Infolinię Producenta pod nr telefonu: 58 333 16 17. Infolinia Producenta jest czynna w dni robocze w godzinach od 8:00 do 18:00. Koszt połączenia z Infolinią Producenta wynika z taryfy podstawowej operatora telefonicznego.
  11. Konto Klienta zostaje utworzone przy rejestracji Klienta. Loginem do Konta Klienta jest adres email podany przez Klienta podczas rejestracji. Hasło do Konta Klienta jest określone przez Klienta podczas tworzenia Konta Klienta.
  12. Zasady tworzenia Konta Klienta oraz świadczenia przez Producenta usług drogą elektroniczną zostały zawarte w Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną przez Producenta, dostępnego na stronie www Producenta pod adresem:  
[https://www.porta.com.pl/documents/PB\\_drogaelektroniczna.pdf?v=1](https://www.porta.com.pl/documents/PB_drogaelektroniczna.pdf?v=1).
  14. Za pośrednictwem Konta Klienta (logowanie możliwe pod adresem:  
<https://www.porta.com.pl/bezpieczenstwo/>) lub Infolinii Producenta pod nr telefonu: 58 333 16 17. Klient jest uprawniony do zgłaszania wad Produktu również w okresie 24 miesięcznej gwarancji Producenta, zgodnie z Kartą gwarancyjną Kompletu. Zgłoszenia w ramach 24 miesięcznej gwarancji Producenta będzie rozpatrywał Producent. Zgłoszeń wad Kompletu/elementu Kompletu do którego ma zastosowanie Profesjonalny Montaż PORTA można dokonywać przez cały okres opieki Producenta (24 miesiące gwarancja + 36 miesięcy opieka pogwarancyjna).
  15. Rozpatrzenie zgłoszenia wady Kompletu/elementu Kompletu nastąpi w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia, a gdy dla rozpatrzenia zgłoszenia konieczna jest dodatkowa weryfikacja w miejscu montażu Kompletu, w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia. Usunięcie wady Kompletu/elementu Kompletu lub wymiana na nowy w ramach Pakietu nastąpi w terminie 60 dni od dnia zgłoszenia.
  16. Zwłoka w załatwieniu zgłoszenia wady nie zachodzi, gdy oględzin, wymiany lub naprawy Kompletu/elementu Kompletu nie dokonano z przyczyn leżących po stronie Klienta.
  17. Do zgłoszenia wady Kompletu/elementu Kompletu w ramach Pakietu, składanego poprzez Konto Klienta za pośrednictwem Strony www Producenta (pod adresem <https://www.porta.com.pl/bezpieczenstwo/>), Klient dołącza zdjęcia lub film obrazujący wadę Kompletu/elementu Kompletu.

### III. D Zakupy bez zobowiązań

1. Na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, Komplet/elementy Kompletów i/lub Produkty zakupione w okresie od 06.02.2023 do odwołania za pośrednictwem Strony internetowej Komfort lub

- stacjonarnie w Sklepach Komfort (tylko przy zakupie Usługi PREMIUM PORTA), mogą być zwracane w ciągu 90 dni od daty zakupu Kompletu/elementu Kompletu i/lub Produktu.
2. Sprzedawca upoważnił Producenta do przyjęcia oświadczenia Klienta o zwrocie Kompletu/elementów Kompletu i/lub Produktu.
  3. W celu zwrotu Kompletu/elementów Kompletu i/lub Produktu Klient:
    - a) dokonuje zgłoszenia zwrotu on-line za pośrednictwem Konta Klienta na Stronie www Producenta. Klient dołącza do zgłoszenia skan/zdjęcie dowodu zakupu Kompletu/ elementów Kompletu i/lub Produktu (paragon lub faktura VAT), karty gwarancyjnej Kompletu/ elementów Kompletu i/lub Produktu oraz zdjęcia Kompletu/ elementów Kompletu i/lub Produktu wykonane zgodnie z opisem w ppkt. 4 poniżej. Klient określa powód zwrotu Kompletu/ elementów Kompletu i/lub Produktu oraz preferowany sposób zwrotu ceny, lub
    - b) zgłasza osobiście w Sklepie Komfort, bądź telefonicznie konsultantowi BOK Komfort chęć zgłoszenia zwrotu, oraz w sposób uzgodniony z konsultantem bądź Sprzedawcą dostarcza, skan/zdjęcie dowodu zakupu Kompletu/ elementów Kompletu i/lub Produktu (paragon lub faktura VAT), karty gwarancyjnej Kompletu/elementów Kompletu i/lub Produktu oraz zdjęcia Kompletu/ elementów Kompletu i/lub Produktu wykonane zgodnie z opisem w ppkt. 4 poniżej. Klient określa powód zwrotu Kompletu/ elementów Kompletu i/lub Produktu oraz preferowany sposób zwrotu ceny.
  4. Zgłoszenie Zwrotu każdorazowo powinno zawierać dokumentację fotograficzną Kompletu/elementów Kompletu i/lub Produktu pokazującą stan zwracanego Kompletu/elementów Kompletu i/lub Produktu:
    - a. Drzwi
      - i. dla Kompletów/ elementów Kompletu i/lub Produktów nierozpakowanych zdjęcia Kompletu/ elementów kompletu i/lub Produktu, na których widać cały Komplet/elementy Kompletu i/lub Produkt w opakowaniu od frontu i od tyłu plus zdjęcie etykiety.
      - ii. dla Kompletów/elementów Kompletu i/lub Produktów rozpakowanych zdjęcia Kompletu/ elementów kompletu i/lub Produktu rozpakowanego w całość od frontu i od tyłu oraz zdjęcia pokazujące otwory pod klamkę i otwory na zawiasy plus zdjęcie etykiety lub karty gwarancyjnej
    - b. Ościeżnice
      - i. dla Kompletów/elementów Kompletu i/lub Produktów nierozpakowanych zdjęcia Kompletu/ elementów kompletu i/lub Produktu, na których widać cały Komplet/ elementy Kompletu i/lub Produkt w opakowaniu od frontu i od tyłu plus zdjęcie etykiety.
      - ii. dla Kompletów/elementów Kompletu i/lub Produktów rozpakowanych zdjęcia Kompletu/ elementów kompletu i/lub Produktu pokazujące wszystkie elementy w całości od strony zewnętrznej i wewnętrznej oraz zdjęcie etykiety lub karty gwarancyjnej, dodatkowo zdjęcie elementów łączenia ościeżnicy (nadproża ze stojakami)
    - c. Akcesoria
      - i. dla Kompletów/elementów Kompletu i/lub Produktów nierozpakowanych zdjęcia Kompletu/ elementów kompletu i/lub Produktu, na których widać cały produkt w opakowaniu z widocznym miejscem, gdzie opakowanie się otwiera i zdjęcie etykiety.
      - ii. dla Kompletów/elementów Kompletu i/lub Produktów rozpakowanych zdjęcia pokazujące wszystkie elementy składowe Kompletu/elementów Kompletu i/lub Produktu plus zdjęcie etykiety.
  5. Producent rozpatrzy zgłoszenie zwrotu Klienta w terminie 5 Dni Roboczych od daty wpłynięcia zgłoszenia zwrotu drogą elektroniczną wraz z dokumentacją fotograficzną Kompletu/elementów Kompletu i/lub Produktu. W przypadku niedostarczenia przez Klienta dokumentacji fotograficznej, zgłoszenie zwrotu pozostawia się bez rozpoznania. Klient jest uprawniony do ponownego złożenia zgłoszenia zwrotu, zgodnie z zasadami wskazanymi w Regulaminie.
  6. Sprzedawca/Konsultant BOK Komfort powiadomi Klienta telefonicznie lub mailowo o akceptacji lub braku akceptacji zwrotu przez Producenta oraz w przypadku akceptacji zwrotu - o możliwym sposobie i miejscu zwrotu Kompletu/ elementów Kompletu i/lub Produktu.
  7. W przypadku akceptacji zwrotu przez Producenta, Klient w terminie 7 dni od daty powiadomienia przez Sprzedawcę/konsultanta BOK Komfort o akceptacji zwrotu, dokonuje fizycznego zwrotu Kompletu/ elementów Kompletu i/lub Produktu w sposób wskazany w ppkt. 12 poniżej . W przypadku braku fizycznego zwrotu Kompletu/elementów kompletu i/lub Produktu w powyższym terminie, zwrot uznaje się za bezskuteczny. Klient jest uprawniony do ponownego złożenia zgłoszenia zwrotu, zgodnie z zasadami wskazanymi w Regulaminie.
  8. Klient jest zobowiązany do organizacji transportu zwracanych Kompletów/elementów Kompletu i/lub Produktów na własny koszt.
  9. Zasady opisane w niniejszym pkt. III D Regulaminu nie stoją na przeszkodzie dochodzeniu przez Klienta będącego Konsumentem uprawnień na podstawie
    - (a) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej,

- (b) gwarancji – w zakresie Produktów objętych gwarancją jakości.
10. Producent akceptuje Zwrot Kompletu/elementów Kompletu i/lub Produktu, które:
    - a) są pełnowartościowe i w takim samym stanie jak w chwili ich wydania Klientowi (nie będą nosić śladów używania),
    - b) mogą być rozpakowane z oryginalnego opakowania (tj. zwrot Kompletu/ elementów Kompletu i/lub Produktu następuje w oryginalnym, ale otwartym opakowaniu i z ewentualnymi dodatkowymi materiałami zabezpieczającymi) i będą nosić wyłącznie takie ślady używania, które wynikają z ich użycia w sposób konieczny do stwierdzenia ich charakteru, cech i funkcjonowania po rozpakowaniu. Oznacza to, że Klient ma możliwość sprawdzenia Kompletów/ elementów Kompletu i/lub Produktów w warunkach domowych, ale nie może ich używać,
    - c) nie były zamontowane.
  11. Producent nie ma obowiązku uwzględnienia zwrotu Kompletu/ elementów kompletu i/lub Produktu, z którego Klient korzystał w zakresie wykraczającym poza sposób opisany powyżej w ppkt. 10 (np. Produktów, które posiadają zabrudzenia, zarysowania, wgniecenia).
  12. Klient może zwrócić Komplet/element Kompletu i/lub Produkt do wskazanego przez Sprzedawcę/ konsultanta BOK Komfort Sklepu Komfort w następujący sposób:
    - a) dostarczyć zwracany Komplet/ element Kompletu i/lub Produkt, opakowany zgodnie z ppkt. 13 poniżej, do wcześniej wskazanego przez Sprzedawcę/konsultanta BOK Komfort Sklepu Komfort na koszt Klienta,
    - b) zamówić płatną usługę odbioru od Klienta zwracanego Kompletu/ elementów Kompletu i/lub Produktu w Sklepie Komfort, o ile sklep świadczy taką usługę.
  13. Klient jest zobowiązany do opakowania zwracanego Kompletu/ elementów kompletu i/lub Produktu w sposób zabezpieczający go przed pojawieniem się uszkodzeń w transporcie, korzystając z oryginalnego opakowania i ewentualnie dodatkowych materiałów zabezpieczających Komplet/ element Kompletu i/lub Produkt. Użycie oryginalnego opakowania nie jest wymagane.
  14. W przypadku akceptacji zwrotu Kompletu/ elementów kompletu i/lub Produktu przez Producenta oraz fizycznego zwrotu przez Klienta Kompletu/ elementów Kompletu i/lub Produktu, cena brutto zapłacona przez Klienta za zwracany Komplet/ element Kompletu i/lub Produkt zostanie zwrócona Klientowi przez Sprzedawcę w takiej formie, w jakiej nastąpiła płatność za Komplet/ element Kompletu i/lub Produkt.
  15. Cena zostanie zwrócona w terminie 21 dni od dnia fizycznego zwrotu przez Klienta zwracanego Kompletu/ elementów kompletu i/lub Produktu.

#### **4. KONTAKT Z PRODUCENTEM I REKLAMACJE**

1. Kontakt z Producentem jest możliwy:
  - a) W sprawach świadczonych usług PORTA poprzez Biuro Obsługi Klienta Producenta za pośrednictwem e- mail: [bok@porta.com.pl](mailto:bok@porta.com.pl) lub telefonicznie pod numerem: 58 58 58056,
  - b) W sprawach Usługi pomiarowej jest możliwy poprzez Biuro Obsługi Klienta Producenta za pośrednictwem e-mail: [pomiary@porta.com.pl](mailto:pomiary@porta.com.pl) lub telefonicznie pod numerem: 58 58 58056 oraz kontakt ze Sprzedawcą poprzez Biuro Obsługi KOMFORT za pośrednictwem e-mail: [sklep.internetowy@komfort.pl](mailto:sklep.internetowy@komfort.pl) lub telefonicznie pod numerem: 42 21 44 500,
  - c) w sprawach Usługi Profesjonalnego Montażu PORTA poprzez Biuro Obsługi Klienta Producenta za pośrednictwem e-mail: [bok@porta.com.pl](mailto:bok@porta.com.pl) lub telefonicznie pod numerem: 58 58 58 056 lub za pośrednictwem dedykowanej infolinii VIP. Kontakt w sprawach technicznych dotyczących montażu, jest możliwy telefonicznie pod numerem telefonu: 58 333 12 13.
2. Reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług świadczonych za pośrednictwem PORTA należy zgłaszać poprzez Biuro Obsługi Klienta Producenta za pośrednictwem e-mail: [bok@porta.com.pl](mailto:bok@porta.com.pl) lub telefonicznie pod numerem: 58 58 58 056.
3. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego Klienta.

## 5. DANE OSOBOWE

1. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, ale niezbędne w celu świadczenia usług PORTA.
2. Sprzedawca i Producent są współadministratorami danych osobowych Klienta w zakresie świadczenia usług PORTA.
3. Współadministratorzy w drodze wspólnych uzgodnień ustalili cele i sposoby przetwarzania danych osobowych Klienta oraz zakres swoich obowiązków wynikających z RODO. Zasadnicza część uzgodnień pomiędzy współadministratorami dostępna jest pod adresem:  
<https://komfort.pl/s/porta-obowiazek-informacyjny> i  
[https://www.porta.com.pl/documents/Obowiazek\\_informacyjny\\_PORTA\\_KOMFORT.pdf?v=1](https://www.porta.com.pl/documents/Obowiazek_informacyjny_PORTA_KOMFORT.pdf?v=1).
4. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane w celu realizacji usług PORTA oraz w celu prowadzenia marketingu bezpośredniego produktów i usług współadministratorów.
5. Klient ma prawo dostępu do swoich danych oraz ich sprostowania i uzyskania ich kopii. Ma również prawo do ich przenoszenia, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania. Klient ma również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego. Szczegółowe informacje na temat przysługujących Klientowi praw dostępne są pod adresem:  
[https://www.porta.com.pl/documents/Obowiazek\\_informacyjny\\_PORTA\\_KOMFORT.pdf?v=1](https://www.porta.com.pl/documents/Obowiazek_informacyjny_PORTA_KOMFORT.pdf?v=1)  
i <https://komfort.pl/s/porta-obowiazek-informacyjny>.

## 6. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Treść Regulaminu jest dostępna dla Klientów bezpłatnie pod następującym adresem:  
[https://www.porta.com.pl/documents/REGULAMIN\\_USLUGI\\_PORTA.pdf?v=1](https://www.porta.com.pl/documents/REGULAMIN_USLUGI_PORTA.pdf?v=1) skąd Klienci mogą w każdym czasie przeglądać, pobierać w formacie PDF, a także sporządzić jego wydruk.
2. Regulamin wchodzi w życie **z dniem 06.02.2023** r.