

# Regulamin „Programu Ochrony Kupujących PORTA”

## § 1 Postanowienia ogólne

1. Organizatorem programu jest firma Porta KMI spółka akcyjna (dawniej: Porta KMI Poland spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa), ul. Szkolna 54, 84-239 Bolszewo, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Gdańsk – Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000 838 758, NIP: 585 000 62 04, REGON: 190542423. Kapitał zakładowy: 125.704.899,00 zł, w całości opłacony (dalej: PORTA DRZWI).
2. Program prowadzony jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Program trwa od 28 kwietnia 2020 r. do odwołania.
4. Program obowiązuje pod nazwą „Program Ochrony Kupujących PORTA”.
5. Sprzedaż produktów PORTA DRZWI realizowana jest na rynku za pośrednictwem Autoryzowanych Dealerów Porta, Autoryzowanych Punktów Sprzedaży oraz sklepów wielkopowierzchniowych, które są podmiotami gospodarczymi niezależnymi od PORTA DRZWI. PORTA DRZWI nie prowadzi sprzedaży bezpośredniej.
6. Program skierowany jest do Klientów Indywidualnych – konsumentów (dalej: Klienci), którzy zakupili produkty marki PORTA DRZWI w Punkcie Sprzedaży, co do którego została ogłoszona upadłość lub który zawiesił swoją działalność.
7. Celem Programu jest pomoc Klientom w zrealizowaniu ich zamówienia.

## § 2 Wyłączenia z „Programu Ochrony Kupujących PORTA”

„Program Ochrony Kupujących PORTA” nie obowiązuje sytuacji, gdy:

1. Kupującym nie jest konsument.
2. Kupujący nie dostarczył potwierdzenia zawarcia umowy sprzedaży.

## § 3 Zgłoszenie do „Programu Ochrony Kupujących PORTA”

1. Zgłoszenie do Programu może nastąpić wyłącznie w sytuacji, gdy zamówienie na produkty PORTA DRZWI zostało złożone w Punkcie Sprzedaży oraz Klient wpłacił część lub całą kwotę wartości na poczet realizacji zamówienia.
2. W celu realizacji zamówienia w ramach „Programu Ochrony Kupujących PORTA” Kupujący powinien wypełnić i przesłać do PORTA DRZWI w formie elektronicznej formularz dostępny na stronie internetowej [porta.com.pl](http://porta.com.pl) wraz z załącznikami, o których mowa w §4 pkt 1 a i b, podając niezbędne dane i opisując przebieg transakcji i realizacji umowy (dalej: Formularz).
3. Formularz powinien być wysłany po złożeniu zamówienia i dokonaniu wpłaty na poczet realizacji zamówienia w Punkcie Sprzedaży.

## § 4 Rozpatrzenie zgłoszenia i sposób realizacji zamówienia

1. PORTA DRZWI skontaktuje się ze zgłaszającym i przedstawi propozycję realizacji zamówienia w ciągu 10 dni roboczych od otrzymania poprawnie wypełnionego Formularza wraz z następującymi załącznikami:
  - a) Potwierdzenie złożenia zamówienia,
  - b) Dokument potwierdzający wpłatę zaliczki lub dokonanie przedpłaty.
2. Dane podawane w Formularzu powinny być zgodne z prawdą i odpowiadać stanowi faktycznemu na chwilę wysłania Formularza. W celu weryfikacji informacji oraz danych, PORTA DRZWI w trakcie rozpatrywania Formularza może skontaktować się z Klientem bądź Punktem Sprzedaży oraz zażądać dodatkowych dokumentów uwiarygadniających przebieg zdarzeń. W razie gdy powstają wątpliwości co do zasadności roszczenia Klienta bądź nieścisłości w przedstawionym opisie przebiegu zamówienia lub nieścisłości związane z realizacją zamówienia PORTA DRZWI ma prawo odmówić realizacji zamówienia w ramach „Programu Ochrony Kupujących PORTA”.
3. Klient jest zobowiązany do natychmiastowego poinformowania PORTA DRZWI, jeśli w okresie po wysłaniu Formularza zajdą jakiegokolwiek zdarzenia powodujące, że jego roszczenie względem Punktu Sprzedaży ulegnie zmianie.

4. W szczególności, jeśli sytuacja zostanie wyjaśniona na korzyść Klienta, poprzez otrzymanie przez niego towaru lub zwrotu pieniędzy.
5. Jeśli w trakcie rozpatrywania Formularza sytuacja zostanie wyjaśniona na korzyść Klienta, poprzez otrzymanie przez niego towaru lub zwrotu pieniędzy zgłoszenie zostanie oddalone. Klient może nadal skorzystać z pomocy PORTA DRZWI w innych zgłoszonych przez niego sprawach.
6. Każde zgłoszenie będzie rozpatrywane indywidualnie.
7. PORTA DRZWI w ramach realizacji założeń Programu nie będzie prowadziła sprzedaży bezpośredniej do Klienta Indywidualnego.
8. PORTA DRZWI po pozytywnej weryfikacji zgłoszenia przesłanego Formularzem, zaproponuje Klientowi indywidualnie przygotowane rozwiązanie mające na celu realizację zamówienia na produkty PORTA DRZWI. W procesie realizacji zamówienia będzie uczestniczył inny Autoryzowany Dealer lub Autoryzowany Punkt Sprzedaży wskazany przez PORTA DRZWI.

## **§ 5 Postępowanie reklamacyjne**

1. Klient ma prawo złożyć zastrzeżenia i roszczenia w przypadku jakichkolwiek nieprawidłowości w realizacji założeń Programu, zwane dalej Reklamacją.
2. Reklamacje należy składać listem poleconym na adres siedziby PORTA DRZWI lub na adres poczty elektronicznej: [wsparcie@porta.com.pl](mailto:wsparcie@porta.com.pl).
3. PORTA DRZWI rozpatrzy reklamacje w ciągu 10 dni roboczych od dnia jej otrzymania. Klient zostanie powiadomiony listem poleconym lub drogą elektroniczną o uwzględnieniu lub odrzuceniu jego Reklamacji wraz z uzasadnieniem.

## **§ 6 Postanowienia końcowe**

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 28.04.2020 r. i może być przez PORTA DRZWI w każdej chwili zmieniony. Zmiana Regulaminu obowiązuje w terminie podanym przez PORTA DRZWI nie wcześniej jednak niż w przeciągu 10 dni od dnia udostępnienia informacji o jego zmianie na stronie internetowej [www.porta.com.pl](http://www.porta.com.pl) wraz z ujednoliconym tekstem regulaminu.
2. Zgłoszenia przesłane za pomocą Formularza przed wejściem w życie nowego regulaminu podlegają zasadom określonym w dotychczasowym regulaminie. Zmiana regulaminu nie wpływa na prawa i obowiązki stron ukształtowane przed wejściem w życie tej zmiany.