

# Regulamin świadczenia usług montażowych

Niniejszy Regulamin montażowy określa zasady korzystania z wymienionych w nim usług świadczonych przez DTS Transport Sp. z o.o. będącym właścicielem marki DTS Transport (nazywanym dalej „Wykonawcą”).

## I. Definicje

1. Wykonawca – oznacza firmę DTS Transport Sp. z o.o. oraz wszystkich jej pracowników oraz podwykonawców.
2. Zleceniodawca – osoba fizyczna bądź przedsiębiorca, na rzecz której przyjmujący zlecenie zobowiązuje się do dokonania usługi montażu mebli.
3. Sklep Castorama – sklep Castorama Polska, w którym Klient zamawia Usługę. Lista sklepów dostępna na [www.castorama.pl](http://www.castorama.pl)
4. BOK – Biuro Obsługi Klienta Castorama Polska.
5. Klient – konsument w rozumieniu art. 22 (1) kodeksu cywilnego, przedsiębiorca lub inny podmiot, posiadający zdolność do bycia stroną Zlecenia i przekazujący wszystkie niezbędne informacje w celu wykonania Zlecenia.
6. Usługi – usługi montażu oraz pozostałe świadczone przez DTS Transport Sp. z o.o. na podstawie Zlecenia i niniejszego Regulaminu montażu mebli. Stroną umowy na Usługi jest Klient i Wykonawca.
7. Towar – artykuły zakupione przez Klienta w Sklepie Castorama Polska bądź innej firmie.
8. Wstępne Zamówienie – wstępne zamówienie Usług przez Klienta.
9. Zlecenie – pisemna umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Klientem, a Wykonawcą w miejscu wykonania Usługi, której sposób zawarcia oraz podstawowe warunki uregulowane są w Cenniku i niniejszym Regulaminie montażu mebli, stanowiących integralną część każdego Zlecenia.
10. Protokół – załącznik do Zlecenia potwierdzający wykonanie Usług świadczonych przez DTS na rzecz Klienta.
11. Cennik – szczegółowy wykaz Usług i pobieranych przez DTS opłat oraz dopłat za Usługi.
12. Podwykonawca/Pracownik – przedsiębiorca lub osoba zatrudniona w firmie, Wykonawcy działający w jej imieniu oraz wykonująca na rzecz Klientów Usługi zgodnie ze Zleceniem.

## II. Wykonawca usług

1. Podmiotem przyjmującym zamówienia oraz wykonującym usługi jest DTS Transport Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Wał Miedzeszyński 251, 04-866 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000377857, NIP 5222970730, REGON 142806090

## III. Odbiorca usług

1. Usługa kierowana jest do osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej jak również do przedsiębiorców mających zamiar zlecić do wykonania

prace z zakresu montażu mebli kuchennych jak i pokojowych. Podmiot zamawiający zwany jest dalej: Klientem, Odbiorcą, Zamawiającym, Zleceniodawcą.

#### **IV. Usługi - ogólne warunki**

1. Regulamin świadczenia usług obejmuje następujące zakresy prac:
  - usługa pomiaru wnętrza kuchennego pod zabudowę kuchenną
  - kompletny montaż mebli kuchennych
  - zabudowę sprzętu AGD zakupionego w sklepie Castorama
  - zabudowę sprzętu AGD zakupionego poza sklepem Castorama
  - zabudowa zlewozmywaka wraz z instalacją baterii kuchennej zakupionych w sklepie Castorama
  - zabudowa zlewozmywaka wraz z instalacją baterii kuchennej zakupionych poza sklepem Castorama
  - podłączenie sprzętu AGD - komplet wszystkich sprzętów w kuchni
  - podłączenia hydrauliczne
  - podłączenia elektryczne
  - podłączenie pojedyncze płyty grzewczej elektrycznej
  - podłączenie pojedyncze płyty grzewczej gazowej
  - podłączenia oświetlenia instalowanego w zabudowie kuchennej
  - montaż szafek z formatek meblowych
  - przeróbki stolarskie szafek kuchennych (spłykanie, zwężanie, skracanie) bez ingerencji we fronty
  - łączenie blatów w narożniku na zacięcie plus śruby rzymskie
  - łączenie blatów po długości - parapet/wyspa na śruby rzymskie
2. Cena za Usługę wyliczana jest na podstawie Cennika i zakresu zleczanych prac.
3. Castorama Polska, w zakresie Usług wynikających z Cennika i Regulaminu montażu mebli, pełni rolę pomocniczą dla Klienta i Wykonawcy.
4. Castorama Polska, na terenie sklepów, umożliwia dystrybucję materiałów reklamowych firmy DTS Transport Sp. z o.o., dotyczących Usługi montażu mebli.
5. W sklepie Castorama Polska, Klient ma możliwość dokonania samodzielnie Wstępnego Zamówienia, za pomocą: strony [www.montazkuchni.pl](http://www.montazkuchni.pl), telefonicznie pod nr (22) 123 91 29 lub mailowo pod adresem [montazkuchni@dts.pl](mailto:montazkuchni@dts.pl), które przekazywane jest do Wykonawcy. Przekazane zlecenie powinno zawierać, wybraną przez Klienta, wstępną datę wykonania usługi montażu oraz inne niezbędne informacje do prawidłowego wykonania usługi montażu mebli. Castorama Polska nie jest stroną umowy między Klientem i nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne nieprawidłowości w wykonaniu Zlecenia.
6. Cena wskazana we Wstępnym Zamówieniu zawiera szacunkowy koszt montażu mebli oraz dojazdu montażysty w zależności od strefy dojazdu. Przy złożeniu zamówienia Klient jest zobowiązany wnieść opłatę rezerwacyjną w wysokości 200 zł w terminie do 48 godzin od daty telefonicznego potwierdzenia terminu przez Wykonawcę.
7. Klient dokonuje opłaty za Usługę bezpośrednio u Podwykonawcy/ Pracownika DTS Transport Sp. z o.o. po jej zrealizowaniu. Opłata za zrealizowaną Usługę pobierana jest zgodnie z uzgodnionym i zaakceptowanym przez Klienta przed rozpoczęciem montażu ostatecznym zakresem prac i kosztorysem ustalonym przez Autoryzowanego Podwykonawcę/Pracownika DTS Transport w Zleceniu.

8. Potwierdzenie wykonania Usługi montażu następuje w momencie złożenia podpisów przez Klienta i Podwykonawcę/Pracownika DTS Transport na protokole montażowym, stanowiącym załącznik do Zlecenia.
9. Towar powinien być dostarczony do docelowego miejsca montażu co najmniej 1 dzień przed umówioną datą Usługi. Obowiązkiem Klienta jest dostarczenie Autoryzowanemu Podwykonawcy/Pracownikowi DTS, wykonującemu montaż wszystkich niezbędnych Towarów, elementów oraz części do realizacji Usługi w ustalonym terminie oraz wszelkich niezbędnych informacji mających wpływ na realizację Usługi, takich jak plan rozmieszczenia instalacji elektrycznej, wodno-kanalizacyjnej, plan ustawienia Towarów w pomieszczeniu.
10. Klient może zrezygnować z Zamówienia Usług lub wystąpić o zmianę wyznaczonego terminu najpóźniej 48h przed potwierdzonym przez Wykonawcę terminem wykonania usługi. W tym celu kontaktuje się z Wykonawcą. W takiej sytuacji Klient nie ponosi jakichkolwiek kosztów związanych z Usługą, zaś wszelkie kwoty zapłacone przez niego zostaną mu zwrócone. Brak poinformowania o rezygnacji z usługi skutkuje utratą opłaty rezerwacyjnej w wysokości 200 zł oraz nałożeniem ewentualnych dodatkowych kosztów dojazdu według stawek z Cennika.
11. Termin wskazany we Wstępnym Zamówieniu może być zmieniony w przypadku, gdy warunki określone w części Obowiązki Klienta w punktach 1-9 nie będą spełnione. Ostateczny termin zostanie potwierdzony przez Wykonawcę z Klientem do 48 godzin od momentu złożenia Wstępnego Zamówienia, uwzględniając poniższe terminy. Usługa świadczona jest w dni robocze w uzgodnionym terminie w godz. 8:00-18:00. W indywidualnych przypadkach mogą być uzgodnione inne godziny realizacji Usługi. W przypadku montażu mebli termin rozpoczęcia usługi następuje w godzinach 8:00-9:00. Autoryzowany podwykonawca awizuje telefonicznie 60 minut przed przyjazdem do Klienta swoje przybycie.
12. Klient wyraża zgodę na przeprowadzenie przez Autoryzowanego Podwykonawcę/Pracownika technicznej dokumentacji zdjęciowej przed, po i w trakcie wykonywania Usługi.
13. Wykonawca zastrzega sobie prawo zmiany terminu wykonania usługi w dniu montażu z przyczyn losowych, gdzie w porozumieniu z Klientem zostanie ustalony nowy termin.
14. Wykonawca nie bierze odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte (nieterminowe) wykonanie Usługi z przyczyn leżących po stronie Klienta, w szczególności, gdy niewykonanie lub nienależyte (nieterminowe) wykonanie Usługi wynikało z naruszenia przez Klienta warunków Zlecenia, a także z nieprawidłowych informacji przekazanych przez Klienta we Wstępnym Zamówieniu lub w Zleceniu.

## **V. Proces składania zamówienia**

1. Klient ma możliwość dokonania samodzielnie Wstępnego Zamówienia, za pomocą: strony internetowej [www.montazkuchni.pl](http://www.montazkuchni.pl) lub telefonicznie pod nr telefonu (22) 123 91 29
2. Wstępne Zamówienia bez wymaganych dokumentów tj. skan faktury zakupowej mebli oraz projektu kuchennego nie będą przyjmowane.
3. W przypadku Wstępnego Zamówienia złożonego przez stronę [www.montazkuchni.pl](http://www.montazkuchni.pl) po jego weryfikacji następuje bezpośredni kontakt z Klientem mający na celu weryfikację przekazanych informacji, potwierdzenie terminu montażu oraz jego

dokładną wycenę. Kontakt z klientem następuje telefonicznie do 48 godzin po otrzymaniu formularza.

4. W przypadku składania zamówienia przez telefon wstępny termin realizacji usługi ustalany jest podczas rozmowy. Skany dokumentów należy przesłać na adres [montazkuchni@dts.pl](mailto:montazkuchni@dts.pl) do 48 godzin od daty złożenia zamówienia. Po uiszczeniu opłaty rezerwacyjnej na podstawie przesłanej faktury proformy Klient otrzymuje potwierdzenie terminu wykonania.
5. Warunkiem rezerwacji terminu jest uiszczenie opłaty rezerwacyjnej w wysokości 200 zł. Zamówienia złożone, lecz bez wpłaconej 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 pracownikiem Wykonawcy w celu ustalenia nowego terminu montażu (zgodnie z dostępnością grup montażowych).

## **VI. Płatności**

1. Szacunkowa wysokość należności wskazana jest w Klientowi w dniu złożenia Wstępnego Zamówienia.
2. Wykonawca 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 Wykonawca nie może naliczyć opłat dodatkowych za dojazd.
3. Autoryzowany Podwykonawca/Pracownik pobiera od Klienta należność za dojazd (zgodnie z cennikiem usług) w sytuacji, gdy usługa realizowana jest poza obszarem strefy A. Dojazd w obszarze strefy A jest bezpłatny.
4. Płatność za usługę montażu dokonywana jest po wykonaniu usługi w miejscu i dniu jej zakończenia w formie gotówki bezpośrednio monterowi.
5. Opłata rezerwacyjna o której mówi punkt 4-6 V. PROCES SKŁADANIA ZAMÓWIENIA jest odliczana od należności wskazanej Klientowi w dniu złożenia zamówienia.
6. Kwota należności wskazanej w dniu złożenia zamówienia może ulec zmianie w przypadku wystąpienia okoliczności (zmian w dostosowaniu pomieszczenia, braków w elementach podlegających montażowi) wpływających na pierwotną wycenę. 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.
7. W przypadku wystąpienia roszczeń ze strony Klienta względem jakości usługi Klient ma obowiązek uiścić całość należności wynikającej z zawartej umowy. Roszczenia procesowane będą zgodnie z obowiązującym prawem oraz postanowieniami REGULAMINU ŚWIADCZENIA USŁUG MONTAŻU.
8. Chęć opłacenia usługi w formie przelewu Klient powinien zgłosić na etapie wstępnego potwierdzenia terminu z Wykonawcą.

## **VII. Obowiązki klienta**

1. Do wykonania Usługi montażu niezbędna jest obecność Klienta przy rozpoczęciu i zakończeniu prac.

2. Przekazanie Wykonawcy:
  - Kompletu Towarów do zmontowania,
  - Informacji i dokumentów w tym: dowodu zakupu Towarów (paragonu lub faktury VAT), planu ustawienia systemu mebli kuchennych w pomieszczeniu.
3. Przekazanie Wykonawcy 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.
4. Klient ma obowiązek posiadać zwymiarowany plan pomieszczenia "kuchni".
5. W pomieszczeniu, w którym wykonywany jest montaż muszą panować wilgotność i temperatura pokojowa.
6. Pomieszczenie powinno posiadać wolną przestrzeń niezbędną do wykonania Usługi montażu.
7. Meble oraz sprzęt przeznaczony do montażu muszą znajdować się w tym samym lokalu co miejsce montażu na tym samym poziomie.
8. Pomieszczenie powinno być przygotowane od strony technicznej według wskazówek udzielonych podczas usługi pomiarowej, jeśli usługa pomiaru była wykonywana.
  - Wymiary z natury pomieszczenia powinny być adekwatne do wymiarów mebli.
  - Przyłącza hydrauliczno-elektryczne powinny znajdować się w odpowiednich miejscach.
  - 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 zaworami hydraulicznymi i wylotem rury kanalizacyjnej, zaworem gazowym, gniazdkami elektrycznymi, kształtką o odpowiedniej średnicy do otworu wentylacyjnego.
  - Konstrukcja ścian musi pozwolić na bezpieczne zawieszenie szafek. Wykluczony jest montaż systemu mebli kuchennych do ściany wykonanej z płyt typu karton-gips. Minimalna grubość ściany powinna wynosić 8 cm.
  - Wolny dostęp do sprawnej instalacji elektrycznej, wodnej, posiadać kubaturę zamkniętą (okna i drzwi) oraz sprawny sanitariat
9. Sprzęt AGD spoza Sklepu Castorama Polska musi być kompatybilny z zakupionymi Towarami.
10. W przypadku niedopełnienia powyższych warunków i wymagań, które doprowadzą do opóźnienia rozpoczęcia pracy ekipy monterskiej, a zostaną stwierdzone w dniu rozpoczęcia usługi klient zobowiązany jest do uregulowania kary umownej w wysokości 500 zł brutto.

## **VIII. Reklamacje**

1. Wykonawca udziela na wykonane prace rękojmi na okres 24 miesiące.
2. Do zgłoszenia reklamacji związanych z niewłaściwym wykonaniem Usług i dochodzenia roszczeń z tego tytułu uprawniony jest wyłącznie Klient. Może on złożyć reklamację na wykonane przez Wykonawcę usługi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
3. Zgłoszenie reklamacji powinno nastąpić w formie pisemnej, telefonicznej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail reklamacje@dts.pl.

4. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać: dane Zamawiającego usługę, określone roszczenia, dane kontaktowe oraz skan lub zdjęcie protokołu montażu. Zgłoszenia nie zawierające kluczowych w/w informacji traktowane będą jako niewiążące.
5. Wykonawca zastrzega sobie prawo do kontaktu telefonicznego na podany w zgłoszeniu reklamacyjnym numer w celu procesowania reklamacji.
6. W sytuacji konieczności przeprowadzenia oględzin związanych z roszczeniami Wykonawca zastrzega sobie prawo do wykonania ponownej wizyty w miejscu przeprowadzonego montażu. Data wizyty pozostaje do ustalenia.
7. Odpowiedź na reklamacje następuje w formie pisemnej na wskazany w roszczeniu reklamacyjnym adres korespondencyjny pocztą elektroniczną na wyraźną prośbę Klienta oraz na wskazany adres.
8. Wykonawca dołoży wszelkiej staranności by proces reklamacyjny nie generował dla Klienta niedogodności i dodatkowych kosztów.
9. Rozpatrywanie roszczeń odbywać będzie się na zasadach określonych przez Kodeks Cywilny.
10. Wykonawca oświadcza, iż posiada ważne ubezpieczenie OC za szkody osobowe oraz majątkowe wyrządzone w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą w bezpośrednim związku przyczynowym z działaniem lub zaniechaniem Wykonawcy.

#### **IX. Przetwarzanie danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych jest DTS Transport Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Wał Miedzeszyński 251, 04-866 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000377857, NIP 5222970730, REGON 142806090
2. Dane osobowe pobierane w procesie zamówienia usługi montażu 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 Regulamin Usług 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 DTS Transport danych osobowych.
5. Informacji n/t przetwarzania i ochrony danych osobowych można uzyskać pod adresem [iod@dts.pl](mailto:iod@dts.pl)

#### **X. Postanowienia ogólne**

1. Regulamin usług dostępny jest w punktach Sklepu Castorama Polska, gdzie Klient samodzielnie dokonuje Wstępnego Zamówienia. Regulamin jest wydrukowany na odwrocie oryginałów Zleceń, stanowiąc tym samym integralną część Zlecenia. Klient także przed podpisaniem Wstępnego Zamówienia zapoznaje się z niniejszym Regulaminem montażu mebli.
2. DTS Transport Sp. z o.o. zobowiązuje się do wykonania wszelkich Usług z należytą starannością.
3. Regulamin obowiązuje od dnia 1.08.2020
4. Wszelkie zapytania i wątpliwości związane z realizacją Usług, w tym ewentualne wnioski reklamacyjne Klient kieruje bezpośrednio do firmy DTS Transport Sp. z o.o. W sprawach nieuregulowanych mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego.

