

## REGULAMIN OBSŁUGI ZAMÓWIEŃ PHU ELKA Radosław Miczyński

### 1. Wprowadzenie.

Regulamin obsługi zamówień określa zasady składania zamówień, zawierania umów, realizacji sprzedaży towarów i usług przez PHU ELKA Radosław Miczyński.

Regulamin obsługi zamówień ma zastosowanie do sprzedaży towarów, świadczenia usług, realizacji projektów, obsługi zamówień składanych zarówno w formie elektronicznej jak i papierowej w relacjach B2B i B2C.

Regulamin obsługi zamówień jest zgodny z Kodeksem Cywilnym, Ustawą o Świadczeniu Usług Drogą Elektroniczną, Rozporządzeniem RODO oraz wdrożonymi w PHU ELKA systemami ISO 9001 i ISO 27001.

### 2. Definicje

**Sprzedawca / Usługodawca** – PHU ELKA Radosław Miczyński ul. Kosowa 3A, 66-008 Wilkanowo  
NIP: 9291019367, REGON: 970083265, e-mail: [elka@elka.zgora.pl](mailto:elka@elka.zgora.pl)

**Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, w tym przedsiębiorca, składająca zamówienie lub zawierająca umowę ze sprzedawcą.

**Towar** – rzecz ruchoma oferowana przez sprzedawcę.

**Usługa** – usługa świadczona przez sprzedawcę, w szczególności usługi informatyczne, konsultingowe, wdrożeniowe, serwisowe, projektowe lub abonamentowe.

**Zamówienie** – oświadczenie woli klienta zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy.

**Oferta** – propozycja handlowa sprzedawcy określająca warunki zamówienia.

**Umowa** – umowa sprzedaży towaru lub umowa o świadczenie usług zawarta pomiędzy sprzedawcą a klientem.

### 3. Zasady składania zamówień

Sprzedawca przekazuje klientowi w formie telefonicznej, mailowej lub pisemnej ofertę zawierającą:

- przedmiot zamówienia,
- zakres usług lub specyfikację towaru,
- cenę lub sposób jej ustalenia,
- termin realizacji,
- warunki płatności,
- warunki dostawy,
- termin ważności oferty.

Klient może złożyć zamówienie:

- osobiście w siedzibie sprzedawcy,
- za pośrednictwem poczty elektronicznej,
- telefonicznie,
- w innej formie uzgodnionej indywidualnie ze sprzedawcą.

Zamówienia składane drogą elektroniczną mogą być przyjmowane 24/7.

Zamówienia złożone w dni wolne od pracy są obsługiwane w najbliższym dniu roboczym.

Umowy do ofert lub zamówień przygotowywane są na życzenie klienta.

Złożenie zamówienie przez klienta jest jednoznaczne z akceptacją powyższego regulaminu.

### 4. Zawarcie zamówienia

Do zawarcia zamówienia dochodzi z chwilą akceptacji oferty przez klienta i potwierdzenia warunków zamówienia w formie udokumentowanej pisemnie lub elektronicznie.

Brak akceptacji oferty w terminie jej ważności oznacza jej wygaśnięcie.

Forma dokumentowa jest wystarczająca dla ważności zamówienia o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy nie stanowią inaczej.

Komunikacja prowadzona za pomocą adresu e-mail wskazanego przez klienta uznawana jest za skuteczną.

W przypadku zawarcia pomiędzy Sprzedawcą, a Klientem odrębnej umowy dotyczącej zamówienia, postanowienia zawartej umowy mają pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszego Regulaminu.

## 5. Realizacja zamówienia

Sprzedawca realizuje zamówienia z należytą starannością, zgodnie z jego treścią, obowiązującymi przepisami prawa i wdrożonym Systemem Zarządzania Jakością ISO 9001.

W przypadku zamówień o charakterze projektowym lub usług ciągłych szczegółowe zasady realizacji określa odrębna umowa.

## 6. Ceny i płatności

Ceny podawane w ofertach indywidualnych lub cennikach są cenami netto, o ile nie wskazano inaczej. Płatności realizowane są w formie uzgodnionej w zamówieniu lub umowie. Brak terminowej płatności może skutkować wstrzymaniem realizacji zamówienia.

Firma obsługuje płatności w różnych formach zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym przelewem bankowym, płatnością elektroniczną, gotówką zgodnie z obowiązującymi przepisami lub inną uzgodnioną formą.

## 7. Odstąpienie, zmiany i rozwiązanie zamówienia lub umowy

Zasady odstąpienia od zamówienia lub umowy określają przepisy prawa, zapisy szczegółowe w zamówieniu lub umowie, indywidualne ustalenia stron.

W przypadku klientów będących konsumentami zastosowanie mają przepisy o ochronie konsumentów.

W przypadku umów zawartych między przedsiębiorcami odpowiedzialność sprzedawcy może być ograniczona zgodnie z zamówieniem lub umową.

Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje klientowi w przypadkach określonych w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, w szczególności gdy przedmiotem umowy jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji klienta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb.

## 8. Reklamacje i odpowiedzialność

Sprzedawca odpowiada za zgodność towaru z umową.

Reklamacje można składać:

- e-mailowo,
- pisemnie.

Reklamacja powinna zawierać opis problemu.

Sprzedawca rozpatruje reklamację w terminie 14 dni.

Postanowienia ograniczające odpowiedzialność nie mają zastosowania wobec konsumentów.

## 9. Ochrona danych osobowych

Administratorem danych osobowych klientów jest Sprzedawca

Dane osobowe są przetwarzane wyłącznie w celach realizacji zamówień, zawierania i wykonywania umów, realizacji obowiązków prawnych.

Szczegółowe zasady przetwarzania danych określa **Polityka prywatności PHU ELKA**, dostępna na stronach internetowych sprzedawcy.

Przetwarzanie danych odbywa się zgodnie z RODO oraz wdrożonym Systemem Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji ISO 27001.

## 10. Bezpieczeństwo informacji

Firma PHU ELKA stosuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę informacji, w tym danych klientów.

Zasady bezpieczeństwa określają Polityka Bezpieczeństwa Informacji, Polityka Zabezpieczeń IT, procedury SZBI.

## 11. Zmiany Regulaminu i wersjonowanie

Regulamin posiada oznaczenie wersji oraz datę obowiązywania. Usługodawca może dokonywać zmian Regulaminu.

Nowa wersja Regulaminu publikowana jest na stronie internetowej Usługodawcy wraz z datą wejścia w życie.

Do czasu wejścia w życie nowej wersji obowiązuje wersja dotychczasowa.

## 12. Postanowienia końcowe

Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie w formie elektronicznej pod adresem <https://grupa-elka.pl/pliki-do-pobrania-elka/>

Prawem właściwym do rozstrzygnięcia sporów jest prawo polskie.

W sprawach nieuregulowanych regulaminem zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania.

Data publikacji: 01.04.2026  
Zatwierdził: Radosław Miczyński