REGULAMIN SPRZEDAŻY I KORZYSTANIA Z SERWISU PALEKO.PL

Obowiązuje od: 5 listopada 2026 r.

Niniejszy regulamin („Regulamin") określa zasady korzystania z serwisu Paleko.pl, składania i realizacji zamówień, sprzedaży towarów stacjonarnie i na odległość, dostaw lokalnych oraz ogólnopolskich, płatności, prawa odstąpienia od umowy, reklamacji i świadczenia usług drogą elektroniczną. Zasady ochrony danych osobowych opisuje odrębna Polityka prywatności.

§ 1. Sprzedawca i definicje

1. Sprzedawcą i usługodawcą jest **PALEKO – EKOLOGICZNE MATERIAŁY OPAŁOWE S.C.**, prowadzona przez wspólników Radosława Czajkowskiego i Michała Kaszaka, ul. Podmiejska 4, 85-453 Bydgoszcz, NIP 5542761206, REGON 340355062 („Sprzedawca" lub „PALEKO"). Wspólnicy: Radosław Czajkowski, NIP 5562461878, REGON 340635152; Michał Kaszak, NIP 5562582808, REGON 340620883.
2. Kontakt w sprawach zamówień, reklamacji i odstąpień od umowy: **zamowienia@paleko.com.pl**, tel. **+48 791 052 025**. Adres do korespondencji, zwrotów i odbioru osobistego: ul. Podmiejska 4, 85-453 Bydgoszcz.
3. „Serwis" oznacza witrynę internetową Paleko.pl wraz z jej funkcjami sprzedażowymi i informacyjnymi. Serwis może być dostępny również przez domenę paleko.com.pl.
4. „Klient" oznacza osobę fizyczną, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną wyposażoną w zdolność prawną, która korzysta z Serwisu, składa zamówienie lub zawiera umowę ze Sprzedawcą.
5. „Konsument" oznacza osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
6. „Przedsiębiorca na prawach konsumenta" oznacza osobę fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla niej charakteru zawodowego; uprawnienia przysługują w zakresie przewidzianym przepisami.
7. „Towar" oznacza produkt sprzedawany przez PALEKO, w szczególności pellet drzewny, brykiet drzewny, akcesoria oraz gaz w butlach; dostępność poszczególnych kategorii zależy od kanału sprzedaży.
8. „Zamówienie" oznacza oświadczenie Klienta zmierzające do zakupu określonych Towarów. „Umowa" oznacza zawartą ze Sprzedawcą umowę sprzedaży. „Dzień roboczy" oznacza dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
9. „Trwały nośnik" oznacza materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji w sposób pozwalający na dostęp do nich w przyszłości przez odpowiedni czas oraz ich odtworzenie w niezmienionej postaci, np. dokument papierowy lub wiadomość e-mail.

§ 2. Zakres sprzedaży i korzystanie z Serwisu

1. PALEKO prowadzi sprzedaż stacjonarną w hurtowni w Bydgoszczy, sprzedaż na odległość za pośrednictwem Serwisu, telefonu i poczty elektronicznej oraz sprzedaż hurtową na indywidualnie ustalanych warunkach.
2. Za pośrednictwem koszyka w Serwisie można zamawiać Towary udostępnione do zakupu online, zasadniczo w jednostkach paletowych. Sprzedaż worków, niepełnych palet, akcesoriów i gazu w butlach może odbywać się

w hurtowni lub na podstawie indywidualnych uzgodnień z PALEKO. Zamieszczenie Towaru w katalogu nie oznacza, że każda jednostka zakupu jest dostępna przez koszyk.

3. Standardowa sprzedaż detaliczna z dostawą jest realizowana na terytorium Polski. Dostawy zagraniczne są przedmiotem odrębnych uzgodnień handlowych, w szczególności w ramach sprzedaży hurtowej.
4. Regulamin jest dostępny nieodpłatnie w Serwisie w sposób umożliwiający zapisanie i wydrukowanie. Przed złożeniem zamówienia Klient powinien mieć możliwość zapoznania się z odpowiednią wersją Regulaminu.
5. Korzystanie z Serwisu powinno odbywać się zgodnie z prawem; zabronione jest przekazywanie przez formularze treści bezprawnych, naruszających prawa osób trzecich lub zakłócających działanie Serwisu.
6. Żadne postanowienie Regulaminu nie wyłącza ani nie ogranicza praw, których konsument lub przedsiębiorca na prawach konsumenta nie może się skutecznie zrzec na podstawie obowiązujących przepisów.

§ 3. Towary, ich właściwości i informacje jakościowe

1. Podstawowe cechy Towarów, dostępne jednostki sprzedaży, masy netto, liczba worków i ewentualne certyfikaty są określone na stronach produktów lub w ofercie przekazanej Klientowi.
2. W zależności od produktu masa Towaru na palecie może wynosić przykładowo 975 kg, 990 kg albo 1050 kg. O zakupionej masie i liczbie worków rozstrzyga opis konkretnego Towaru oraz potwierdzenie Zamówienia; określenie „paleta” samo w sobie nie oznacza zawsze jednej tony.
3. W ofercie mogą znajdować się Towary certyfikowane i niecertyfikowane. Sprzedawca nie zapewnia, że każdy Towar posiada ENplus A1, DINplus lub inny certyfikat, jeśli nie wskazano tego wyraźnie w opisie produktu.
4. Informacje o parametrach opału opierają się m.in. na dokumentacji jakościowej producentów udostępnianej przez PALEKO. Dokumentacja konkretnego produktu i jego partii, o ile jest dostępna, może być wykorzystywana przy rozpatrywaniu reklamacji.
5. Pellet i brykiet są wyrobami z surowca naturalnego; pomiędzy partiami mogą występować nieznaczne różnice wizualne, np. odcienia czy długości granulatu, o ile nie oznaczają one braku zgodności Towaru z umową ani z prawnie wymaganymi parametrami. Samo to postanowienie nie przesądza o prawidłowości każdej różnicy jakościowej.
6. Towary należy przechowywać i użytkować zgodnie z przeznaczeniem, instrukcjami producenta oraz przekazanymi zaleceniami, zwłaszcza chroniąc opał przed wilgocią. Zasady te nie wyłączają odpowiedzialności Sprzedawcy za brak zgodności Towaru z umową.
7. Wygląd Towaru na wizualizacjach może nieznacznie odbiegać od rzeczywistego wyglądu opakowania; istotne parametry i oznaczenia produktu wynikają z jego opisu i oznakowania. W razie rozbieżności Klient może wystąpić o wyjaśnienie przed zakupem.

§ 4. Usługi elektroniczne i wymagania techniczne

1. PALEKO świadczy nieodpłatnie usługi elektroniczne polegające na: przeglądaniu oferty, korzystaniu z koszyka i formularza zamówienia, wysyłaniu zapytań przez formularz kontaktowy (jeśli jest dostępny) oraz korzystaniu z newslettera po zapisaniu się do niego.

2. Do korzystania z Serwisu niezbędne są urządzenie z dostępem do Internetu i aktualna przeglądarka obsługująca podstawowe funkcje strony. Do otrzymywania korespondencji elektronicznej potrzebny jest aktywny adres e-mail.
3. Korzystanie z koszyka i formularza zamówienia jest usługą świadczoną na czas wykonania odpowiedniej czynności albo przerwania procesu. Samo dodanie produktu do koszyka nie stanowi zawarcia Umowy.
4. Formularz kontaktowy służy przesyłaniu zapytań. Jego wysłanie nie stanowi samoistnie zawarcia umowy sprzedaży.
5. Usługa newslettera jest świadczona przez czas nieoznaczony, do czasu rezygnacji. Odbiorca może zrezygnować w każdej chwili, korzystając z mechanizmu rezygnacji wskazanego w wiadomości lub kontaktując się z PALEKO.
6. Reklamacje dotyczące funkcjonowania usług elektronicznych można zgłaszać pod adresem zamowienia@paleko.com.pl. Sprzedawca udziela odpowiedzi w terminie do 14 dni od otrzymania zgłoszenia.
7. PALEKO może podejmować uzasadnione prace techniczne w Serwisie, starając się ograniczać ich wpływ na korzystanie z usług. Nie ogranicza to przysługujących Klientowi uprawnień wynikających z prawa.

§ 5. Ceny i promocje

1. Ceny detaliczne podawane w Serwisie są wyrażone w złotych polskich (PLN) i są cenami brutto, zawierającymi właściwy podatek VAT.
2. Koszt dostawy, jeśli nie jest zawarty w cenie Towaru, jest prezentowany osobno przed złożeniem zamówienia. Przed ostatecznym zatwierdzeniem zakupu Klient otrzymuje informację o łącznej kwocie do zapłaty.
3. Ceny hurtowe i warunki zamówień niestandardowych są ustalane indywidualnie. Cena przekazana w wycenie obowiązuje przez okres w niej wskazany; jeśli nie podano terminu, Klient powinien zweryfikować jej aktualność przed przyjęciem oferty.
4. Sprzedawca może zmieniać cennik. Zmiana nie wpływa na cenę Umowy już skutecznie zawartej, chyba że strony później wyraźnie uzgodnią modyfikację zamówienia.
5. W przypadku informowania o obniżeniu ceny Sprzedawca podaje również najniższą cenę Towaru z 30 dni przed wprowadzeniem obniżki albo inne informacje wymagane obowiązującymi przepisami.
6. Warunki kodów rabatowych i akcji promocyjnych określa informacja o danej promocji. Łączenie promocji jest możliwe wyłącznie w zakresie wskazanym w ich warunkach.
7. Dodatkowe opłaty związane z niestandardowym transportem lub odrębnymi usługami są uzgadniane z Klientem przed ich zamówieniem i nie mogą zostać doliczone jednostronnie do już zawartej Umowy.

§ 6. Zamówienia przez koszyk internetowy

1. Zamówienia przez koszyk można składać przez całą dobę, z zastrzeżeniem przerw technicznych. Założenie konta użytkownika nie jest wymagane.
2. Klient wybiera Towar, ilość oraz dostępne opcje dostawy i płatności, podaje niezbędne dane do realizacji Zamówienia, zapoznaje się z informacjami przedkontraktowymi i weryfikuje podsumowanie.

3. Przed złożeniem Zamówienia widoczne są co najmniej: rodzaj i ilość Towaru, łączna cena, koszt dostawy, wybrany sposób płatności oraz dane potrzebne do realizacji. Przycisk finalizujący zakup powinien jednoznacznie wskazywać obowiązek zapłaty.
4. Złożenie Zamówienia przez koszyk oznacza przesłanie Sprzedawcy oferty zakupu na warunkach podanych w podsumowaniu. Automatyczne potwierdzenie otrzymania Zamówienia nie musi oznaczać przyjęcia oferty, o ile z jego treści nie wynika wyraźnie przyjęcie Zamówienia do realizacji.
5. Umowa zostaje zawarta, gdy Sprzedawca potwierdzi przyjęcie Zamówienia do realizacji na podanych warunkach. W potwierdzeniu wskazuje istotne warunki sprzedaży i przekazuje wymagane informacje na trwałym nośniku, w tym pouczenie o odstąpieniu od umowy i formularz odstąpienia, gdy mają zastosowanie.
6. Jeżeli Towar okaże się niedostępny albo realizacja na podanych warunkach będzie niemożliwa, Sprzedawca kontaktuje się z Klientem i proponuje rozwiązanie. Zmiana ceny, produktu, sposobu lub kosztu dostawy wymaga zgody Klienta; brak zgody nie powoduje obowiązku zakupu na zmienionych warunkach.
7. Klient może skontaktować się ze Sprzedawcą w celu anulowania Zamówienia przed rozpoczęciem jego realizacji. Uprawnienie to nie wyłącza ustawowego prawa odstąpienia od Umowy zawartej na odległość.

§ 7. Zamówienia telefoniczne, mailowe i stacjonarne

1. Zamówienia mogą być składane telefonicznie pod numerem +48 791 052 025, mailowo na zamowienia@paleko.com.pl lub osobiście w hurtowni.
2. Sprzedawca przekazuje Klientowi przed zawarciem umowy informacje wymagane dla danego kanału sprzedaży, w tym o Towarze, pełnej cenie, kosztach transportu, terminie wykonania i prawie odstąpienia od umowy, jeżeli ono przysługuje.
3. W przypadku umów zawieranych na odległość przez telefon Sprzedawca stosuje procedurę wynikającą z art. 20 ustawy o prawach konsumenta. Gdy Sprzedawca proponuje Konsumentowi zawarcie umowy przez telefon, przedstawia jej warunki na papierze lub innym trwałym nośniku, a do skutecznego zawarcia umowy niezbędne jest utrwalenie oświadczenia Konsumenta o przyjęciu tych warunków na papierze lub innym trwałym nośniku.
4. Jeżeli obowiązujące przepisy dopuszczają zawarcie konkretnej umowy w drodze uzgodnień ustnych, Sprzedawca potwierdza jej zawarcie oraz przekazuje wymagane prawem informacje na trwałym nośniku w rozsądnym czasie, najpóźniej przy dostarczeniu Towaru.
5. Klient nieposiadający adresu e-mail może uzyskać dokumenty na papierze. Jeżeli dla skutecznego zawarcia Umowy potrzebne jest wcześniejsze oświadczenie Klienta na trwałym nośniku, przekazanie dokumentów dopiero przy dostawie nie zastępuje takiego wcześniejszego oświadczenia.
6. Przy sprzedaży stacjonarnej do zawarcia umowy dochodzi zgodnie z uzgodnieniami stron i zasadami sprzedaży w hurtowni. Sam zakup dokonany w lokalu przedsiębiorstwa nie daje ustawowego 14-dniowego prawa odstąpienia bez podania przyczyny; ewentualny dobrowolny zwrot może zostać indywidualnie uzgodniony ze Sprzedawcą.
7. Sprzedaż gazu w butlach i akcesoriów oraz niestandardowych ilości Towarów odbywa się na warunkach przedstawionych w odpowiedniej ofercie. Zasady dotyczące transportu paletowego nie obejmują automatycznie tych produktów.

§ 8. Płatności i dokumenty zakupu

1. Zależnie od kanału sprzedaży i Towaru dostępne mogą być: gotówka, karta płatnicza, BLIK, przelew tradycyjny, płatności elektroniczne, pobranie przy dostawie oraz finansowanie ratalne oferowane przez zewnętrzne banki. Dostępne dla konkretnego Zamówienia opcje są podawane przed jego złożeniem.
2. Przy lokalnych dostawach realizowanych własnym transportem możliwa jest zapłata gotówką u kierowcy, jeśli taką formę uzgodniono. Przy dostawach ogólnopolskich pobranie jest dostępne w zakresie obsługiwanym przez danego przewoźnika.
3. Rachunek do przelewów tradycyjnych: **60 1090 1896 0000 0001 1785 9891**, odbiorca: PALEKO – EKOLOGICZNE MATERIAŁY OPAŁOWE S.C. O ile nie uzgodniono inaczej, płatność przelewem tradycyjnym powinna nastąpić w ciągu 7 dni od zawarcia Umowy.
4. Brak zapłaty w uzgodnionym terminie może skutkować kontaktem Sprzedawcy z Klientem i podjęciem działań przewidzianych prawem, w tym odstąpieniem od Umowy, jeżeli istnieją ku temu podstawy prawne. Sam upływ terminu nie powoduje naliczenia dowolnych dodatkowych opłat.
5. Zakupy ratalne realizowane są przez współpracujące instytucje finansowe, w szczególności Credit Agricole i Santander Consumer Bank, według warunków i decyzji kredytowej właściwej instytucji. Sprzedawca nie gwarantuje pozytywnej decyzji kredytowej ani jednolitych warunków finansowania.
6. Dokument sprzedaży jest wydawany w sposób przewidziany prawem. E-paragon może zostać wydany w formie elektronicznej za zgodą nabywcy i w uzgodniony z nim sposób. W przypadku braku zgody na e-paragon lub braku możliwości jego prawidłowego doręczenia Sprzedawca zapewnia prawidłową formę dokumentowania i wydania dowodu zakupu zgodnie z obowiązującymi przepisami.
7. Faktury są wystawiane i udostępniane zgodnie z przepisami podatkowymi, w tym zasadami dotyczącymi e-faktur, gdy mają zastosowanie. Brak paragonu nie pozbawia konsumenta ustawowego prawa do reklamacji, jeśli potrafi wykazać zakup innymi środkami.

§ 9. Dostawy lokalne własnym transportem

1. Dostawy lokalne są realizowane przede wszystkim w Bydgoszczy i okolicach, zwykle w promieniu około 80 km od magazynu przy ul. Podmiejskiej 4. Dostępność własnego transportu pod konkretny adres wynika z oferty i potwierdzenia Zamówienia.
2. Dla dostawy własnym transportem minimalne Zamówienie z dostawą stanowi zasadniczo jedna paleta Towaru; do takiego Zamówienia można dołączyć inne dostępne produkty. Standardowy bus przewozi maksymalnie dwie palety; większe zamówienia są wyceniane i planowane indywidualnie.
3. Koszt transportu lokalnego wylicza kalkulator na podstawie kodu pocztowego i odległości według OpenStreetMap, zasadniczo według najkrótszej dostępnej trasy. Orientacyjna stawka to **2 zł/km w jedną stronę**, z opłatą minimalną **20 zł**. Wiążąca dla Klienta jest cena transportu pokazana i zaakceptowana przed zawarciem Umowy.
4. Dostawy lokalne są zwykle realizowane w ciągu 48 godzin, o ile pozwalają na to dostępność Towaru, harmonogram i warunki dojazdu. Możliwa dostawa szybsza nie stanowi bezwarunkowej gwarancji dostawy w 24 godziny.

5. Termin i orientacyjny przedział czasowy dostawy uzgadniane są z Klientem. Standardowo dostawy lokalne odbywają się w dni robocze w godzinach około 9:00–16:00; dostawy sobotnie mogą być dostępne po uzgodnieniu, z wyłączeniem okresów, w których hurtownia nie pracuje w soboty.
6. Zmiana miejsca dostawy lub innych istotnych warunków po zawarciu Umowy wymaga uzgodnienia stron i może wpłynąć na termin oraz koszt transportu; zmiana ceny wymaga akceptacji Klienta.
7. W przypadku nieobecności Klienta, niedostępności miejsca rozładunku, przeszkód drogowych lub niesprzyjających warunków atmosferycznych Sprzedawca kontaktuje się z Klientem w celu ustalenia dalszych działań, w szczególności kolejnego terminu, alternatywnego miejsca rozładunku albo rozliczenia Umowy zgodnie z prawem. Ewentualny koszt ponownej dostawy jest podawany i akceptowany odrębnie.

§ 10. Dostawa ogólnopolska i większe transporty

1. Dostawy paletowe na terenie Polski są realizowane przede wszystkim przez zewnętrznych operatorów spedycyjnych, w szczególności Pocztę Polską; Sprzedawca może skorzystać z innego przewoźnika lub zorganizować wysyłkę bezpośrednio od producenta.
2. Standardowa opłata prezentowana obecnie w koszyku za wysyłkę jednej kwalifikującej się palety poza obszarem własnego transportu wynosi **250 zł brutto**. Przy większej liczbie palet, towarach niestandardowych lub adresach wymagających specjalnej obsługi koszt może być inny; zawsze musi zostać przedstawiony i zaakceptowany przed zawarciem Umowy.
3. Standardowy przewóz paletowy podlega limitom danego operatora, w szczególności może dotyczyć palety o podstawie do około 100 × 120 cm i masie do 1000 kg. Towary przekraczające limity (np. palety o masie 1050 kg) wymagają uprzedniego potwierdzenia innej dostępnej usługi przewozowej.
4. Orientacyjny łączny czas przygotowania i przewozu zamówienia ogólnopolskiego wynosi zwykle **2–4 dni robocze**; wiążący termin dostawy wynika z potwierdzenia Umowy. Jeśli nie uzgodniono terminu, zastosowanie mają ustawowe zasady wydania Towaru.
5. Informacje o nadaniu i śledzeniu przesyłki mogą być przekazywane e-mailem lub SMS-em. Kontakt telefoniczny przewoźnika przed dostawą nie jest gwarantowany.
6. Dostawa standardowa obejmuje rozładunek przy adresie dostawy w najbliższym bezpiecznym i dostępnym dla samochodu ciężarowego miejscu, zwykle przy granicy nieruchomości. Nie obejmuje obowiązku wjazdu na teren posesji, przewiezienia palety przez bramę, wniesienia opału do budynku ani ustawienia go we wskazanym pomieszczeniu.
7. Przewoźnik korzysta z wyposażenia właściwego dla zamówionej usługi, zwykle windy załadowczej i ręcznego wózka paletowego. Ze względów bezpieczeństwa rozładunek wymaga podłoża umożliwiającego bezpieczne postawienie i przemieszczanie palety oraz dostępu dla pojazdu.
8. Realizacja dostawy pod adres z ograniczeniami drogowymi, utrudnionym dojazdem lub innymi wyjątkowymi warunkami może wymagać wcześniejszego potwierdzenia możliwości wykonania usługi. Klient powinien poinformować o znanych mu utrudnieniach przed zakupem.
9. Zamówienia hurtowe, wielopaletowe i całopojazdowe mogą być realizowane na odrębnych warunkach; przy dostawie całopojazdowej obowiązek zapewnienia sprzętu i personelu do rozładunku może spoczywać na odbiorcy, jeżeli zostało to uzgodnione przed zawarciem Umowy.

§ 11. Rozładunek, miejsce dostawy i palety

1. Dostawa paletowa obejmuje rozładunek całej palety na podłożu odpowiednim do zastosowanego sprzętu. Kierowca może odmówić wprowadzenia palety po schodach, po nierównym lub nieutwardzonym gruncie, dużej pochyłości, wysokich krawężnikach lub przez inne przeszkody stwarzające ryzyko szkody lub wypadku.
2. Przy lokalnych dostawach realizowanych przez pracowników PALEKO możliwe jest dodatkowo płatne ręczne przenoszenie worków lub ich wniesienie do uzgodnionego miejsca, jeśli warunki techniczne i organizacyjne na to pozwalają. Zakres i wynagrodzenie za odrębną usługę są uzgadniane przed jej rozpoczęciem; kierowca może odmówić wykonania czynności niebezpiecznych. Usługa ta nie wchodzi w standardową dostawę ogólnopolską.
3. Prośbę o niestandardowy rozładunek warto zgłosić przed zawarciem Umowy, aby Sprzedawca mógł potwierdzić dostępność takiej usługi. Uprzejmościowe przestawienie palety przez pracownika przewoźnika zewnętrznego nie jest usługą gwarantowaną w standardowej dostawie.
4. Palety wykorzystywane przy dostawach detalicznych co do zasady pozostają u Klienta; Sprzedawca nie pobiera standardowo kaucji za paletę. Inne zasady mogą dotyczyć uzgodnionych indywidualnie dostaw hurtowych.
5. Przy dostawie Towaru Konsumentowi ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia Towaru przechodzi na niego co do zasady z chwilą objęcia Towaru w posiadanie przez niego lub wskazaną osobę trzecią inną niż przewoźnik, z ustawowymi wyjątkami. Niniejszy Regulamin nie przenosi tego ryzyka na Konsumenta już w chwili wydania przesyłki przewoźnikowi wybranemu przez PALEKO.

§ 12. Odbiór osobisty

1. Odbiór osobisty Towaru jest możliwy w hurtowni przy ul. Podmiejskiej 4, 85-453 Bydgoszcz, w godzinach pracy podanych w zakładce „Kontakt” Serwisu, po uwzględnieniu ewentualnych terminów przygotowania zamówienia.
2. Aktualne godziny otwarcia hurtowni: poniedziałek–piątek 9:00–17:00; sobota 9:00–13:00 poza okresem wiosenno-letnim, gdy hurtownia może być zamknięta. Godziny biura obsługi: poniedziałek–piątek 8:00–16:00. Zmiany godzin publikowane są w zakładce „Kontakt”.
3. W przypadku zamówienia zawartego na odległość z odbiorem osobistym ustawowe prawo odstąpienia od umowy ocenia się według sposobu zawarcia umowy, nie zaś wyłącznie miejsca wydania Towaru.

§ 13. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość

1. Konsument oraz przedsiębiorca na prawach konsumenta, w zakresie przewidzianym prawem, może odstąpić od Umowy zawartej na odległość bez podawania przyczyny w terminie **14 dni**.
2. Dla Umowy sprzedaży Towaru termin biegnie od objęcia go w posiadanie przez uprawnionego lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik. Jeżeli zamówienie obejmuje wiele Towarów dostarczanych osobno, termin biegnie od otrzymania ostatniego Towaru, partii lub części.
3. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem. Oświadczenie można przesłać na zamowienia@paleko.com.pl, listownie na adres PALEKO, ul. Podmiejska 4, 85-453 Bydgoszcz, lub złożyć w inny prawnie dopuszczalny sposób. Można skorzystać z formularza stanowiącego załącznik do Regulaminu, ale nie jest to obowiązkowe.

4. Uprawniony powinien odesłać lub przekazać Towar Sprzedawcy niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od złożenia oświadczenia, chyba że Sprzedawca zadeklarował jego odbiór. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Towaru przed jego upływem.
5. Adres zwrotu: PALEKO – EKOLOGICZNE MATERIAŁY OPAŁOWE S.C., ul. Podmiejska 4, 85-453 Bydgoszcz. Towar należy odpowiednio zabezpieczyć do transportu, uwzględniając jego masę i rodzaj opakowania.
6. Uprawniony odpowiada wyłącznie za zmniejszenie wartości Towaru wynikające z korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania, z wyjątkami przewidzianymi przez prawo. Samo otwarcie worka nie powoduje automatycznie utraty prawa odstąpienia; zużycie, zawilgocenie lub uszkodzenie Towaru może mieć znaczenie dla wysokości ustawowo dopuszczalnego rozliczenia.
7. Prawo odstąpienia nie przysługuje w wyjątkach wymienionych w art. 38 ustawy o prawach konsumenta, w szczególności w przypadku Towaru nieprefabrykowanego, wyprodukowanego według indywidualnej specyfikacji Konsumenta lub służącego zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb, jeżeli przesłanki ustawowe rzeczywiście są spełnione. Sam wybór standardowego produktu, jego ilości lub terminu dostawy nie oznacza automatycznie takiego wyjątku.
8. Postanowienia o 14-dniowym ustawowym odstąpieniu nie dotyczą zwykłych zakupów zawartych bezpośrednio w hurtowni, z zastrzeżeniem innych uprawnień wynikających z przepisów oraz dobrowolnie uzgodnionych zwrotów.

§ 14. Koszty zwrotu i zwrot płatności

1. W razie skutecznego odstąpienia od Umowy Sprzedawca zwraca otrzymane płatności, w tym koszty pierwotnego dostarczenia Towaru do wysokości kosztu najtańszego zwykłego sposobu dostawy oferowanego przy zakupie. Nie ma obowiązku zwrotu dodatkowych kosztów wynikających z wyboru przez Klienta droższego sposobu dostawy.
2. Zwrot płatności następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem do chwili otrzymania Towaru z powrotem lub dostarczenia dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej, chyba że sam zobowiązał się odebrać Towar.
3. Zwrot jest realizowany przy użyciu takiego samego sposobu płatności jak w pierwotnej transakcji, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inny nieodpłatny sposób. PALEKO dąży do rozliczania zwrotów przelewem w ciągu 7 dni, gdy możliwe jest prawidłowe dokonanie zwrotu, bez naruszania ustawowych terminów i zasad.
4. Uprawniony ponosi bezpośrednie koszty odesłania Towaru, chyba że Sprzedawca zgodził się je ponieść albo obowiązujące przepisy stanowią inaczej. Nie dotyczy to kosztów związanych z zasadną reklamacją z tytułu braku zgodności Towaru z umową, które ponosi Sprzedawca w zakresie wymaganym prawem.
5. Ze względu na masę i gabaryty palet Towar może wymagać transportu paletowego. **Szacowany koszt odesłania jednej palety na terenie Polski wynosi 350 zł brutto**, przy czym rzeczywisty koszt przewozu wybranego samodzielnie przez Klienta może być inny. Klient może zorganizować zwrot we własnym zakresie albo, po uzgodnieniu, skorzystać z odpłatnego odbioru organizowanego przez PALEKO; koszt takiej usługi jest potwierdzany przed jej zamówieniem.

6. W przypadku dobrowolnego odbioru zwrotnego organizowanego własnym transportem PALEKO koszt jest ustalany indywidualnie, orientacyjnie w oparciu o stawkę 2 zł/km. Nie wyłącza to możliwości samodzielnego dostarczenia zwracanego Towaru przez Klienta.
7. W przypadku odstąpienia obejmującego tylko część Towarów z Zamówienia wysokość zwrotu ceny i ewentualnego kosztu pierwotnej dostawy jest ustalana zgodnie z przepisami i okolicznościami danego Zamówienia.
8. W razie zwrotu Towaru, którego wartość uległa zmniejszeniu wskutek korzystania wykraczającego poza zwykłe sprawdzenie, Sprzedawca może dochodzić rekompensaty odpowiadającej rzeczywistemu, uzasadnionemu zmniejszeniu wartości, a nie arbitralnej opłaty za otwarcie opakowania.

§ 15. Reklamacje i odpowiedzialność za zgodność Towaru z umową

1. Wobec Konsumenta i przedsiębiorcy na prawach konsumenta, w zakresie przewidzianym przepisami, Sprzedawca odpowiada za brak zgodności Towaru z umową na zasadach określonych w ustawie o prawach konsumenta, w tym co do zasady za brak zgodności ujawniony w ciągu 2 lat od dostarczenia Towaru.
2. Reklamację można złożyć w dowolnej prawnie dopuszczalnej formie. Preferowanym sposobem jest wiadomość na adres zamowienia@paleko.com.pl; możliwy jest również kontakt telefoniczny lub zgłoszenie pisemne na adres Sprzedawcy. Dla sprawnego wyjaśnienia zgłoszenia zaleca się podanie danych kontaktowych, opisu problemu, daty zakupu lub dostawy, identyfikacji produktu i żądania Klienta.
3. W przypadku problemów jakościowych lub transportowych pomocne są zdjęcia Towaru, opakowań, numerów partii oraz dokumentacja producenta. Brak zdjęć, protokołu szkody lub paragonu nie stanowi samodzielnej podstawy odmowy przyjęcia reklamacji Konsumenta.
4. Sprzedawca rozpatruje reklamacje i odpowiada na nie na papierze lub innym trwałym nośniku nie później niż w terminie **14 dni od dnia ich otrzymania**. Brak odpowiedzi w tym terminie wywołuje skutki przewidziane prawem.
5. Konsument może żądać naprawy albo wymiany Towaru na zgodny z umową. W przypadkach przewidzianych prawem może żądać obniżenia ceny lub odstąpić od umowy, w szczególności gdy niezgodność jest istotna albo ustawowe przesłanki innego środka ochrony zostały spełnione. Sprzedawca wykonuje obowiązki w odpowiednim czasie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta, zgodnie z przepisami.
6. Z tytułu zasadnej reklamacji z powodu braku zgodności Towaru z umową Konsument nie ponosi kosztów naprawy, wymiany ani niezbędnego transportu, a Towar podlegający naprawie lub wymianie udostępnia Sprzedawcy do odbioru na jego koszt.
7. Przy zgłoszeniu braków ilościowych lub uszkodzonych opakowań PALEKO może, zgodnie z ustalonym roszczeniem i przepisami, uzupełnić braki, wymienić Towar, obniżyć cenę lub dokonać odpowiedniego zwrotu należności.
8. Przy reklamacji parametrów pelletu lub brykietu Sprzedawca może korzystać z dokumentacji jakościowej producenta, oznaczenia partii, ustaleń dotyczących przechowywania, opinii producenta lub odpowiednich badań. Samo powołanie się na raport producenta nie wyłącza praw Klienta wynikających z ustawowej odpowiedzialności Sprzedawcy.

9. Odpowiedzialność za ewentualne szkody w urządzeniach grzewczych, o ile są zgłaszane, jest rozpatrywana zgodnie z ogólnymi zasadami odpowiedzialności cywilnej i na podstawie okoliczności oraz dowodów konkretnej sprawy.
10. Jeżeli producent udzielił odrębnej gwarancji, jej warunki określa oświadczenie gwarancyjne. Korzystanie z gwarancji nie wyłącza ustawowych uprawnień wobec Sprzedawcy.

§ 16. Szkody transportowe i odbiór przesyłek

1. Przy odbiorze dostawy zaleca się sprawdzenie widocznego stanu palety, opakowań i liczby dostarczonych jednostek. W razie uszkodzeń zaleca się niezwłoczny kontakt z PALEKO, wykonanie zdjęć i – jeśli to możliwe – spisanie protokołu szkody z kierowcą lub przewoźnikiem.
2. Protokół i fotografie ułatwiają ustalenie okoliczności zdarzenia, lecz ich brak nie znosi ustawowych praw konsumenta wobec Sprzedawcy. Konsument może zgłosić również uszkodzenia stwierdzone po odjeździe przewoźnika.
3. W przypadku dostawy konsumenckiej organizowanej przez Sprzedawcę obowiązek wyjaśnienia niezgodności Towaru z umową spoczywa na Sprzedawcy, z zachowaniem jego ewentualnych roszczeń wobec przewoźnika. Sprzedawca nie uzależnia rozpatrzenia reklamacji Konsumenta od samodzielnego dochodzenia roszczeń wobec przewoźnika.
4. Jeżeli Towar jest wyraźnie uszkodzony w stopniu uniemożliwiającym jego bezpieczny odbiór, Klient może skontaktować się ze Sprzedawcą przed podjęciem dalszych działań; uprawnienia wynikające z prawa pozostają zachowane.

§ 17. Sprzedaż przedsiębiorcom i zamówienia hurtowe

1. W przypadku Klientów będących przedsiębiorcami, którzy nie korzystają z ochrony przewidzianej dla Konsumenta lub przedsiębiorcy na prawach konsumenta, strony mogą uzgodnić indywidualne warunki dotyczące cen, terminów zapłaty, przedpłat, wielkości dostaw, transportu i rozładunku. Warunki wyraźnie uzgodnione indywidualnie mają pierwszeństwo w zakresie objętym takim uzgodnieniem.
2. W sprzedaży B2B zasady przejścia korzyści, ciężarów i ryzyka przypadkowej utraty lub uszkodzenia Towaru określają umowa oraz właściwe przepisy Kodeksu cywilnego. O ile strony nie uzgodnią inaczej i jest to zgodne z prawem, przy sprzedaży związanej z wysyłką rzeczy ryzyko może przejść na nabywcę w chwili prawidłowego wydania Towaru przewoźnikowi.
3. Klient B2B powinien zbadać Towar i podjąć czynności niezbędne do ustalenia odpowiedzialności za szkody przewozowe zgodnie z zasadami właściwymi dla danej umowy i przepisami prawa.
4. Ustawowe prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość bez podania przyczyny nie przysługuje przedsiębiorcom nieobjętym w tym zakresie ochroną konsumencką. Ewentualny dobrowolny zwrot lub anulowanie zamówienia hurtowego wymaga uzgodnienia stron.
5. Postanowienia niniejszego paragrafu nie naruszają ustawowych uprawnień przedsiębiorcy na prawach konsumenta.

§ 18. Dane osobowe, newsletter i komunikacja marketingowa

1. Dane osobowe Klientów są przetwarzane w zakresie niezbędnym do realizacji Zamówień, rozliczeń, obsługi reklamacji i innych uzasadnionych celów zgodnie z Polityką prywatności oraz obowiązującymi przepisami, w tym RODO.
2. Zawarcie Umowy sprzedaży ani korzystanie z podstawowych funkcji Serwisu nie jest uzależnione od wyrażenia zgody na otrzymywanie wiadomości marketingowych.
3. Wysyłanie informacji handlowych i marketingu bezpośredniego drogą e-mail, SMS lub poprzez połączenia telefoniczne odbywa się na zasadach wynikających z obowiązujących przepisów, w szczególności art. 398 Prawa komunikacji elektronicznej. Odpowiednie zgody powinny być uprzednie, dobrowolne i możliwe do wykazania przez Sprzedawcę.
4. Klient może w każdej chwili wycofać zgodę marketingową lub zrezygnować z newslettera, bez wpływu na zgodność z prawem działań podjętych przed wycofaniem zgody. Wycofanie zgody nie wpływa na możliwość wykonania zawartej Umowy sprzedaży.
5. Szczegółowe informacje o stosowanych plikach cookies, narzędziach analitycznych i reklamowych oraz zarządzaniu zgodami znajdują się w Polityce prywatności i Polityce cookies lub panelu ustawień zgód dostępnym w Serwisie.

§ 19. Opinie, materiały i własność intelektualna

1. Opinie o PALEKO mogą być publikowane na zewnętrznych platformach, w szczególności Google. Zasady ich dodawania i ewentualnej weryfikacji są określane przez operatora danej platformy. Jeśli Serwis zamieszcza opinie konsumenckie, sposób ich prezentowania podlega obowiązkom informacyjnym wymaganym prawem.
2. Treści, opisy, zdjęcia, wizualizacje, układy graficzne i opracowania przygotowane przez PALEKO mogą podlegać ochronie na podstawie przepisów o prawie autorskim lub innych właściwych przepisów, w zakresie, w jakim PALEKO przysługują do nich prawa.
3. Wizualizacje worków pelletu oraz inne materiały reklamowe mogą być tworzone na podstawie udostępnionych projektów producentów i opracowywane graficznie przez PALEKO. Prawa producentów do ich znaków towarowych i oryginalnych projektów pozostają nienaruszone; PALEKO zastrzega prawa do własnych chronionych elementów twórczych.
4. Kopiowanie, komercyjne rozpowszechnianie lub opracowywanie materiałów PALEKO w zakresie naruszającym przysługujące jej prawa wymaga uprzedniej zgody uprawnionego, w szczególności zgody pisemnej PALEKO, chyba że korzystanie jest dozwolone na mocy przepisów prawa lub odrębnej licencji.

§ 20. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

1. Konsument może skorzystać z dostępnych prawem pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów konsumenckich (ADR), m.in. przed właściwymi podmiotami uprawnionymi, z udziałem Inspekcji Handlowej lub na zasadach wskazanych przez UOKiK.
2. Szczegółowe informacje o możliwościach pomocy znajdują się na stronach **uokik.gov.pl** i **polubowne.uokik.gov.pl**. Konsument może również skorzystać z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów.

3. Udział PALEKO w danej procedurze ADR następuje w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów lub dobrowolnej zgody na konkretną procedurę. Prawo do dochodzenia roszczeń przed właściwym sądem pozostaje zachowane.

§ 21. Zmiany Regulaminu i postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od **5 listopada 2026 r.** W odniesieniu do Umów zawartych przed wejściem w życie nowej wersji stosuje się postanowienia obowiązujące w chwili zawarcia tych Umów, o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy nie stanowią inaczej.
2. PALEKO może zmienić Regulamin z uzasadnionych przyczyn, takich jak zmiana przepisów, sposobów płatności, metod dostawy, funkcji Serwisu lub organizacji sprzedaży. Zmieniona wersja jest publikowana w Serwisie ze wskazaniem daty wejścia w życie. Zmiany nie wpływają wstecz na prawa i obowiązki wynikające z już zawartych Umów sprzedaży.
3. W przypadku bezterminowych usług elektronicznych, takich jak newsletter, zmiany istotnie wpływające na prawa i obowiązki użytkowników będą komunikowane z odpowiednim wyprzedzeniem, a użytkownik ma prawo zrezygnować z danej usługi zgodnie z zasadami Regulaminu i przepisów.
4. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Prawa komunikacji elektronicznej oraz przepisów o ochronie danych osobowych.
5. Wszelkie spory podlegają rozpoznaniu przez sąd właściwy zgodnie z obowiązującymi przepisami. Regulamin nie narzuca konsumentowi sądu właściwego wyłącznie dla siedziby PALEKO.