

Ogólne Warunki Umowy TOMTEX S.A.

1. Postanowienia Wstępne

Niniejsze Ogólne Warunki Umowy (zwane dalej "OWU") regulują zasady sprzedaży produktów tekstylnych i wyrobów wełnianych przez TOMTEX S.A. za pośrednictwem platformy [Allegro.pl](https://allegro.pl) oraz innych kanałów sprzedaży internetowej.

1.1 Strony Umowy

Sprzedający:

- TOMTEX S.A.
- Adres: ul. Włókiennicza 12/18, 97-200 Tomaszów Mazowiecki, Łódzkie, Polska
- NIP: 773-00-09-247
- REGON: 590382007
- KRS: 0000115692
- E-mail: handlowy@tomtex.com.pl
- Telefon: 44 723 70 90
- Godziny biura: Poniedziałek-Piątek 7:00-15:00

Kupujący: Osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna bez osobowości prawnej, która złoży zamówienie za pośrednictwem platformy [Allegro.pl](https://allegro.pl).

1.2 Przedmiot Umowy

Przedmiotem umowy jest sprzedaż produktów tekstylnych, kocyków wełnianych i wyrobów tekstylnych oferowanych w sklepie TOMTEX S.A. na platformie [Allegro.pl](https://allegro.pl).

1.3 Zastosowanie OWU

1. Niniejsze OWU mają zastosowanie do wszelkich umów sprzedaży zawieranych przez TOMTEX S.A. z Kupującymi za pośrednictwem platformy [Allegro.pl](https://allegro.pl).
2. Warunki zawarte w ofercie produktu publikowanej na [Allegro.pl](https://allegro.pl) stanowią integralną część niniejszych OWU.
3. Umowa zawierana jest w języku polskim.

2. Składanie Zamówienia i Zawarcie Umowy

2.1 Procedura Zamawiania

1. Kupujący przegląda ofertę produktu na platformie [Allegro.pl](https://allegro.pl).
2. Kupujący dodaje wybrany produkt do koszyka i przystępuje do procesu zakupu.
3. Kupujący podaje dane osobowe i adres dostawy wymagane do realizacji zamówienia.
4. Kupujący potwierdza zamówienie poprzez kliknięcie przycisku "Potwierdź zamówienie" lub równoważnego w systemie [Allegro.pl](https://allegro.pl).
5. Kupujący dokonuje płatności zgodnie z wybranym sposobem płatności.

2.2 Zawarcie Umowy

1. Umowa sprzedaży uważa się za zawartą w momencie akceptacji zamówienia przez TOMTEX S.A. poprzez wysłanie potwierdzenia zamówienia na adres e-mail Kupującego.
2. Potwierdzenie zamówienia zawiera:
 - o Numer zamówienia
 - o Listę zamówionych produktów z cenami jednostkowymi
 - o Kwotę brutto do zapłaty
 - o Dane dostawy
 - o Szacunkowy termin realizacji

2.3 Oferta i Jej Ważność

1. Oferty produktów publikowane na platformie [Allegro.pl](https://allegro.pl) mają charakter zaproszenia do złożenia zamówienia.
2. Oferta jest ważna przez czas trwania publikacji na platformie.
3. TOMTEX S.A. zastrzega sobie prawo do wycofania oferty oraz do odmowy zawarcia umowy, w szczególności w przypadku:
 - o Braku dostępności produktu
 - o Błędnych danych cenowych
 - o Podejrzenia oszustwa
 - o Naruszenia niniejszych OWU przez Kupującego

3. Cena i Warunki Płatności

3.1 Cena Produktu

1. Ceny podane na platformie [Allegro.pl](https://allegro.pl) są cenami brutto, zawierają podatek VAT.
2. Cena obowiązująca jest ceną podaną w momencie złożenia zamówienia.
3. Zmiana ceny produktu dokonana po złożeniu zamówienia nie wpływa na już zawartą umowę.

3.2 Koszty Dostaw i Dodatkowe Opłaty

1. Koszt dostawy jest podawany przez system [Allegro.pl](https://allegro.pl) przed potwierdzeniem zamówienia.
2. TOMTEX S.A. może pobierać opłaty za:
 - o Dostawę produktów
 - o Ubezpieczenie przesyłki (jeśli Kupujący wyrazi taką chęć)
 - o Opakowanie specjalne (na życzenie Kupującego)

3.3 Sposoby Płatności

Kupujący może dokonać płatności za zamówienie poprzez:

- Przelewy24
- PayU
- Allegro Pay
- Stripe
- Kartę kredytową/debetową
- Inne metody oferowane przez platformę [Allegro.pl](https://allegro.pl)

3.4 Termin Płatności

1. Płatność powinna być dokonana przed wysłaniem zamówienia.
2. Zamówienie zostanie wysłane dopiero po potwierdzeniu płatności przez system.
3. W przypadku płatności przelewem – termin regulowania wynosi 7 dni roboczych od daty zawarcia umowy.
4. Jeśli płatność nie wpłynie w wymaganym terminie, TOMTEX S.A. może anulować zamówienie.

3.5 Rachunek/Faktura

1. Faktury wystawiane są na podstawie danych podanych przez Kupującego podczas zakupu.
 2. Faktura stanowi dowód zakupu i może być wymagana do celów gwarancji lub reklamacji.
 3. Faktury archiwizowane są elektronicznie i udostępniane na życzenie Kupującego.
-

4. Dostawa Produktów

4.1 Termin Dostawy

1. Szacunkowy termin dostawy podawany jest w momencie zamawiania i wynosi:
 - o **Do 5 dni roboczych** – dla produktów dostępnych w magazynie
 - o **Do 14 dni roboczych** – dla produktów zamawiane specjalnie
2. Termin dostawy zawiera również czas przesyłki kurierskiej (zwykle 2-3 dni robocze).
3. Termin dostawy nie stanowi terminu niezbędnego; opóźnienie o kilka dni nie uprawnia Kupującego do rezygnacji z umowy.

4.2 Formy Dostawy

1. TOMTEX S.A. współpracuje z następującymi firmami kurierskimi:
 - o DPD
 - o InPost
 - o DHL
 - o Poczta Polska
2. Wybór firmy kurierskiej dokonywany jest przez TOMTEX S.A. w zależności od adresu dostawy.
3. Kupujący nie ma wpływu na wybór konkretnego operatora logistycznego.

4.3 Numer Przesyłki i Śledzenie

1. Po wysłaniu zamówienia Kupujący otrzyma:
 - o Numer przesyłki (tracking number)
 - o Link do śledzenia przesyłki
 - o Informacje o operatorze logistycznym
2. Kupujący ma możliwość śledzenia przesyłki na stronie operatora logistycznego oraz na platformie [Allegro.pl](https://allegro.pl).

4.4 Przejęcie Ryzyka Utraty lub Uszkodzenia

1. Ryzyko utraty lub uszkodzenia towaru przechodzi na Kupującego w momencie przedania towaru operatorowi logistycznemu.
2. TOMTEX S.A. zaleca ubezpieczenie przesyłki w przypadku produktów o wysokiej wartości.
3. W przypadku uszkodzenia lub braku produktu podczas dostawy, Kupujący powinien:
 - o Podjąć nieprodaną przesyłkę z adnotacją "Uszkodzenie" lub "Brak produktu" u kuriera
 - o Nie przyjąć przesyłki w przypadku widocznych uszkodzeń opakowania
 - o Powiadomić TOMTEX S.A. w ciągu 48 godzin o problemie

4.5 Dostarczenie Poza Granice Polski

1. TOMTEX S.A. oferuje dostawę do wybranych krajów Unii Europejskiej.
 2. Kupujący jest odpowiedzialny za spełnienie wszelkich wymogów celnych i podatkowych.
 3. Dodatkowe opłaty celne lub podatki VAT są pokrywane przez Kupującego.
-

5. Prawo Odstąpienia od Umowy (Prawo Zwrotu)

5.1 Prawo do Odstąpienia

1. Kupujący, będący konsumentem (osobą fizyczną niezwiązaną z działalnością gospodarczą), ma prawo do odstąpienia od umowy sprzedaży w ciągu **14 dni od otrzymania towaru**.
2. Prawo nie przysługuje w przypadku produktów na zamówienie specjalne lub spersonalizowane.
3. Prawo do odstąpienia dotyczy produktów nieużywanych, w oryginalnym opakowaniu, w stanie pozwalającym na odsprzedaż.

5.2 Procedura Odstąpienia

1. Aby odstąpić od umowy, Kupujący musi:
 - o Złożyć pisemne oświadczenie (e-mail na adres handlowy@tomtex.com.pl) w terminie 14 dni
 - o Oświadczenie powinno zawierać: numer zamówienia, imię i nazwisko, adres zwrotu
 - o Przygotować produkt do zwrotu w stanie umożliwiającym jego odsprzedaż
2. Wzór oświadczenia o odstąpieniu jest dostępny na stronie www.tomtex.com.pl lub na życzenie na e-mailu.

5.3 Zwrot Towaru

1. Kupujący ponosi koszty zwrotu produktu.
2. Produkt powinien być zwrócony na adres:
TOMTEX S.A.
ul. Włókiennicza 12/18
97-200 Tomaszów Mazowiecki
3. Zwrot powinien nastąpić w ciągu **14 dni od złożenia oświadczenia o odstąpieniu**.
4. Kupującemu zaleca się wysłanie przesyłki z numerem śledzenia.

5.4 Zwrot Pieniędzy

1. TOMTEX S.A. zwróci płatność w ciągu **30 dni od otrzymania produktu** (z wyjątkiem kosztów dostawy, chyba że zmiana zdania spowodowana była błędem TOMTEX S.A.).
2. Zwrot dokonywany jest na kartę kredytową, konto bankowe lub metodę płatności, którą Kupujący użył do zapłaty.
3. W przypadku zwrotu opakowania uszkodzonego lub produktu w stanie uniemożliwiającym odsprzedaż, TOMTEX S.A. ma prawo potrącić koszt naprawy lub zniszczenia do wysokości 10% wartości produktu.

5.5 Wyjątki od Prawa do Odstąpienia

Prawo do odstąpienia nie przysługuje w przypadku:

- Produktów spersonalizowanych lub wykonanych na specjalne zamówienie
- Produktów otwarty lub użytych (poza testowaniem)
- Artykułów intymnych (jeśli opakowanie zostało otwarte)
- Produktów, których wartość spadła z powodu użycia przez Kupującego
- Usług, które zostały w pełni wykonane

6. Gwarancja i Reklamacja

6.1 Gwarancja Producenta

1. Produkty TOMTEX S.A. objęte są gwarancją producenta na okres **12 miesięcy** od daty zakupu.
2. Gwarancja obejmuje:
 - Wady materiałowe
 - Niedrożności w szwie lub tkaninie (niezawinione użytkowaniem)
 - Defekty w barwieniu wynikające z wady produkcji
 - Uszkodzenia mechaniczne wynikające z wad konstrukcyjnych
3. Gwarancja **nie obejmuje**:
 - Uszkodzenia wynikające z niewłaściwego pielęgnowania (patrz etykieta produktu)
 - Zniszczenia wynikające z normalnego zużycia
 - Uszkodzenia mechaniczne niezawinione wadą produkcji
 - Zmianę koloru pod wpływem prania, promieniowania UV lub czasu
 - Uszkodzenia wynikające z siły wyższej (pożar, powódź, nieprzewidziane wypadki)

6.2 Procedura Gwarancyjna

1. W przypadku stwierdzenia wady produktu w okresie gwarancji, Kupujący powinien:
 - Powiadomić TOMTEX S.A. na adres handlowy@tomtex.com.pl w ciągu 7 dni od odkrycia wady
 - Dołączyć fotografię uszkodzenia
 - Podać numer zamówienia i datę zakupu
 - Dołączyć kopię faktury/potwierdzenia zakupu
2. TOMTEX S.A. odpowiada w ciągu 48 godzin z instrukcjami dalszych czynności.

6.3 Prawo Gwarancyjne – Wymiana lub Zwrot Pieniędzy

1. W przypadku uznanego roszczenia gwarancyjnego Kupującemu przysługuje prawo do:
 - o **Wymiany produktu na nowy** – preferowany sposób
 - o **Zwrotu pieniędzy** – jeśli wymiana nie jest możliwa
 - o **Naprawy produktu** – w przypadkach możliwych do naprawy
2. TOMTEX S.A. pokrywa koszty odesłania produktu z gwarancją.
3. Kupujący ponosi koszty przesłania produktu do TOMTEX S.A.

6.4 Rękojmia – Prawo Konsumenta

Kupujący będący konsumentem ma również prawo do rękojmi (gwarancji ustawowej) na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym, która obowiązuje przez **2 lata od daty zakupu**.

6.5 Reklamacja – Procedura Ogólna

1. Reklamacja produktu może być złożona ze względu na:
 - o Wadę towaru niezgodną z umową
 - o Niezgodność towaru ze opisem lub fotografią
 - o Uszkodzenie podczas dostawy
 - o Przesłanie błędnego produktu
2. Procedura reklamacji:
 - o Kupujący zgłasza reklamację na e-mail handlowy@tomtex.com.pl w ciągu **14 dni od otrzymania towaru**
 - o Reklamacja powinna zawierać: numer zamówienia, opis problemu, zdjęcia uszkodzenia
 - o TOMTEX S.A. rozpatruje reklamację w ciągu **14 dni roboczych**
 - o Kupujący otrzyma odpowiedź mailową z rozstrzygnięciem
3. W przypadku uznania reklamacji, Kupującemu przysługuje wymiana, naprawa lub zwrot pieniędzy.

6.6 Koszty Procedury Reklamacyjnej

1. TOMTEX S.A. pokrywa koszty odesłania towaru w ramach procedury reklamacyjnej.
2. Kupujący ponosi koszty przesyłki do TOMTEX S.A. (jeśli wada wynika z winy producenta).
3. W przypadku zmowy zdania Kupującego (niezawinionej wadą produktu), Kupujący pokrywa wszystkie koszty przesyłki.

7. Odpowiedzialność Stron

7.1 Odpowiedzialność TOMTEX S.A.

1. TOMTEX S.A. odpowiada za:
 - o Zgodność sprzedawanego towaru z opisem i fotografiami
 - o Jakość i bezpieczeństwo produktów
 - o Właściwe pakowanie i wysłanie zamówienia
 - o Terminową realizację umowy w uzasadnionych granicach
2. TOMTEX S.A. nie ponosi odpowiedzialności za:

- o Opóźnienia w dostawie wynikające z działalności kuriera
- o Straty wynikające z działalności siły wyższej (klęski żywiołowe, pandemie, kryzysy polityczne)
- o Straty wynikające z niewłaściwego przechowywania produktu przez Kupującego
- o Uszkodzenia wynikające z normalnego zużycia po otrzymaniu towaru

7.2 Odpowiedzialność Kupującego

Kupujący odpowiada za:

- Prawidłowość podanych danych osobowych i adresowych
- Zgodność z obowiązującym prawem przy dokonywaniu zakupu
- Właściwe przechowywanie i pielęgnację produktu
- Niedokonywanie zmian konstruktywnych w produkcie

8. Dane Osobowe i Ochrona Prywatności

8.1 Przetwarzanie Danych Osobowych

1. Dane osobowe Kupującego przetwarzane są zgodnie z **Polityką Prywatności TOMTEX S.A.** dostępną na stronie www.tomtex.com.pl oraz w sklepie Allegro.pl.
2. Dane są wymagane do realizacji zamówienia i wypełnienia obowiązków prawnych.
3. Kupujący ma prawo dostępu, sprostowania i usunięcia swoich danych zgodnie z RODO.

8.2 Kontakt w Sprawach Prywatności

E-mail: handlowy@tomtex.com.pl

Telefon: 44 723 70 90

9. Postanowienia Dodatkowe

9.1 Siła Wyższa

1. TOMTEX S.A. nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie umowy, jeśli jej wykonanie stało się niemożliwe z powodu zdarzeń niezależnych od jej woli (klęski żywiołowe, pandemie, wojny, strajki).
2. W przypadku siły wyższej TOMTEX S.A. powiadomi Kupującego o невозможности wykonania umowy i zaproponuje alternatywne rozwiązanie.

9.2 Zmiany Warunków Umowy

1. TOMTEX S.A. zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszych OWU.
2. Zmiany wchodzą w życie od momentu opublikowania na platformie Allegro.pl.
3. Zmiany nie mają zastosowania do umów zawartych przed wprowadzeniem zmian.

9.3 Bezpieczeństwo Transakcji

1. TOMTEX S.A. zapewnia bezpieczne połączenie SSL/HTTPS do platformy [Allegro.pl](https://allegro.pl).
2. Kupujący powinien chronić swoje dane dostępowe i hasło.
3. TOMTEX S.A. nie ponosi odpowiedzialności za straty wynikające z ujawnienia danych dostępowych przez Kupującego.

9.4 Zakaz Handlu

Kupujący zobowiązuje się, że:

- Kupuje produkty dla osobistego użytku, a nie do odsprzedaży
- Nie handluje produktami TOMTEX S.A. bez pisemnej zgody
- Nie kopiuje opisów, fotografii lub innych materiałów marketingowych bez pozwolenia

10. Rozstrzyganie Sporów

10.1 Prawo Właściwe

Niniejsza umowa regulowana jest prawem polskim. Wszystkie spory wynikające z umowy regulowane są w pierwszej kolejności polubownie.

10.2 Mediacja i Negocjacje

1. W przypadku sporu Kupujący i TOMTEX S.A. zobowiązują się do podjęcia prób rozwiązania konfliktu poprzez negocjacje.
2. Jeśli negocjacje nie przyniosą rezultatu, strony mogą zwrócić się do mediatora.

10.3 Właściwość Sądowa

1. Spory rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby TOMTEX S.A. (Tomaszów Mazowiecki).
2. Kupujący będący konsumentem może złożyć skargę do sądu zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego.

10.4 Ochrona Konsumenta

Kupujący będący konsumentem ma prawo do bezpłatnego skorzystania z:

- Mediacji prowadzonej przez podmioty wymienione w art. 37 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów
- Pozasądowych sposobów rozpatrywania i rozstrzygania sporów de minimis

11. Dane Kontaktowe

TOMTEX S.A.

Siedziba: ul. Włokiennicza 12/18, 97-200 Tomaszów Mazowiecki, Łódzkie, Polska

Numer NIP: 773-00-09-247

Numer REGON: 590382007

KRS: 0000115692

E-mail: handlowy@tomtex.com.pl

Telefon: 44 723 70 90

Godziny biura: Poniedziałek-Piątek 7:00-15:00

Strona internetowa: www.tomtex.com.pl

Sklep Allegro: [link do sklepu na [Allegro.pl](https://allegro.pl)]

12. Wejście w Życie

Data ostatniej aktualizacji: 8 stycznia 2026 r.

Data wejścia w życie: 8 stycznia 2026 r.

Poprzednie wersje niniejszych Ogólnych Warunków Umowy można uzyskać na życzenie.

Załącznik: Instrukcja Wdrożenia na [Allegro.pl](https://allegro.pl)

1. **Skopiuj całą treść** do Microsoft Word (najlepiej do szablonu firmowego)
 2. **Ustaw formatowanie:**
 - o Czcionka: Times New Roman 11 pt
 - o Interlinia: 1,5
 - o Marginesy: 2,5 cm
 3. **Eksportuj jako PDF** (preferowany format dla [Allegro.pl](https://allegro.pl))
 4. **Rozmiar pliku:** poniżej 3 MB
 5. **Wgraj do panelu [Allegro.pl](https://allegro.pl):**
 - o Panel Sprzedawcy → O sprzedającym → Regulamin Twojego sklepu → Wgraj plik PDF
 6. **Sprawdź podgląd** przed publikacją
 7. **Aktywuj dokument** – będzie widoczny dla wszystkich kupujących
-

Dokument stanowi integralną część warunków sprzedaży na platformie [Allegro.pl](https://allegro.pl) i wiąże obie strony od momentu zawarcia umowy.

Zapraszamy do kontaktu w przypadku pytań lub wątpliwości.