REGULAMIN
SKLEPU INTERNETOWEGO
MATTRA AI Shop B2C

www.mattrasklep.pl

Sprzedawca i Dystrybutor:
MATTRA Dystrybucja Sp. z o.o.
ul. Marszałkowska 58, 00-545 Warszawa
KRS 0001199552 | NIP 7011281791 | REGON 542976997
bok@mattra.pl | tel. 696 641 777

Wersja obowiązująca od 25 września 2026 r.

I. Informacje ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania ze sklepu internetowego MATTRA AI Shop B2C dostępnego pod adresem www.mattrasklep.pl, składania zamówień, zawierania umów sprzedaży na odległość, płatności, dostawy, odstąpienia od umowy, reklamacji, gwarancji oraz świadczenia usług drogą elektroniczną.
2. Sprzedawcą i dystrybutorem prowadzącym Sklep jest MATTRA Dystrybucja Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Marszałkowska 58, 00-545 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0001199552, NIP 7011281791, REGON 542976997, dalej: „Sprzedawca" lub „MATTRA Dystrybucja".
3. Kontakt ze Sprzedawcą: e-mail bok@mattra.pl, tel. 696 641 777.
4. Magazyn Sprzedawcy, miejsce odbioru osobistego oraz adres do zwrotów i reklamacji: MATTRA Dystrybucja Sp. z o.o., Mysłakówko 22, 87-605 Tłuchowo.
5. Produkty marki MATTRA są produkowane przez MATTRA Polska Sp. z o.o., ul. Artura Grottgera 4, 85-227 Bydgoszcz, KRS 0001198028, NIP 9671491366, REGON 542909179; miejsce produkcji: Mysłakówko 22, 87-605 Tłuchowo; www.mattrapolska.pl; biznes@mattrapolska.pl. Producent nie jest stroną Umowy sprzedaży zawieranej w Sklepie, chyba że wyraźnie wskazano inaczej.
6. Platformą technologiczną Sklepu jest MATTRA AI Shop B2C. Stroną Umowy sprzedaży pozostaje MATTRA Dystrybucja Sp. z o.o.
7. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie. Umowy zawierane są w języku polskim i podlegają prawu polskiemu, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących praw konsumentów.
8. Regulamin nie dotyczy sprzedaży zawieranej poza Sklepem, chyba że strony wyraźnie postanowią inaczej.

II. Definicje

Sklep – sklep internetowy MATTRA AI Shop B2C dostępny pod adresem www.mattrasklep.pl.

Klient – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna korzystająca ze Sklepu lub składająca Zamówienie.

Konsument – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Przedsiębiorca na prawach konsumenta – osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej działalności ujawnionego w CEIDG.

Przedsiębiorca – Klient dokonujący czynności w bezpośrednim związku z działalnością gospodarczą lub zawodową, inny niż Przedsiębiorca na prawach konsumenta w zakresie przyznanym mu ustawą.

Produkt – rzecz ruchoma oferowana w Sklepie.

Zamówienie – oświadczenie Klienta zmierzające do zawarcia Umowy sprzedaży, określające w szczególności Produkt, ilość, sposób dostawy i płatności.

Umowa sprzedaży – umowa sprzedaży Produktu zawierana na odległość pomiędzy Sprzedawcą a Klientem za pośrednictwem Sklepu.

Konto – indywidualna funkcjonalność Sklepu udostępniona zarejestrowanemu Klientowi, o ile funkcja ta jest dostępna.

Dni robocze – dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.

III. Wymagania techniczne i usługi elektroniczne

9. Do korzystania ze Sklepu potrzebne są: urządzenie z dostępem do Internetu, aktualna przeglądarka internetowa, aktywny adres e-mail oraz – dla wybranych funkcji – numer telefonu.
10. Sprzedawca świadczy drogą elektroniczną nieodpłatne usługi polegające w szczególności na udostępnianiu treści Sklepu, formularza Zamówienia, formularzy kontaktowych oraz – jeżeli funkcja jest dostępna – Konta i newslettera.
11. Klient zobowiązany jest korzystać ze Sklepu zgodnie z prawem i Regulaminem, nie dostarczać treści bezprawnych oraz nie podejmować działań zakłócających działanie Sklepu, jego zabezpieczeń lub infrastruktury.
12. Umowa o świadczenie jednorazowej usługi elektronicznej, w szczególności formularza Zamówienia, wygasa z chwilą zakończenia korzystania z danej usługi. Umowę dotyczącą Konta można rozwiązać w każdym czasie poprzez funkcję usunięcia Konta albo kontakt ze Sprzedawcą.
13. Reklamacje dotyczące funkcjonowania usług elektronicznych można zgłaszać na bok@mattra.pl. Sprzedawca odpowie na reklamację konsumencką w terminie 14 dni.

IV. Produkty, ceny i promocje

14. Informacje o Produktach, ich istotnych cechach, cenie, dostępności i przewidywanym terminie realizacji są prezentowane w Sklepie. Zdjęcia mają charakter ilustracyjny, przy czym nie ogranicza to odpowiedzialności Sprzedawcy za zgodność Produktu z umową.
15. Wszystkie ceny kierowane do Konsumentów są cenami brutto w złotych polskich, chyba że wyraźnie wskazano inną walutę. Koszt dostawy jest prezentowany przed złożeniem Zamówienia.
16. W przypadku informowania o obniżce ceny Sprzedawca podaje, obok informacji o obniżonej cenie, najniższą cenę Produktu obowiązującą w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki, a jeżeli Produkt jest oferowany krócej niż 30 dni – najniższą cenę od dnia rozpoczęcia oferowania Produktu do dnia wprowadzenia obniżki, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
17. Promocje, kody rabatowe i akcje specjalne obowiązują na zasadach wskazanych przy danej promocji. Jeżeli nie wskazano inaczej, promocje i kody rabatowe nie łączą się.
18. Sprzedawca może zmieniać ceny na przyszłość. Zmiana ceny nie wpływa na Zamówienia złożone przed zmianą.

V. Składanie Zamówień i zawarcie Umowy

19. Zamówienia można składać przez Sklep 24 godziny na dobę, z wyjątkiem przerw technicznych.
20. Klient wybiera Produkt i jego ilość, dodaje Produkt do koszyka, wskazuje dane niezbędne do realizacji Zamówienia, wybiera sposób dostawy i płatności, zapoznaje się z podsumowaniem Zamówienia oraz akceptuje wymagane zgody i Regulamin.
21. Bezpośrednio przed złożeniem Zamówienia Klient otrzymuje informację o łącznej cenie Produktów, podatkach, kosztach dostawy oraz innych należnościach, jeżeli występują.
22. Złożenie Zamówienia wymagającego zapłaty następuje poprzez użycie przycisku lub równoważnej funkcji jednoznacznie wskazującej, że Zamówienie pociąga za sobą obowiązek zapłaty.

23. Po złożeniu Zamówienia Sprzedawca przesyła na podany adres e-mail potwierdzenie jego otrzymania. Umowa sprzedaży zostaje zawarta z chwilą przesłania Klientowi potwierdzenia przyjęcia Zamówienia do realizacji, chyba że komunikat w procesie zakupowym wyraźnie stanowi inaczej.
24. W razie oczywistego błędu w danych Zamówienia lub braku możliwości jego realizacji Sprzedawca niezwłocznie skontaktuje się z Klientem. W przypadku braku zawarcia Umowy wszelkie otrzymane płatności zostaną zwrócone.
25. Klient zobowiązany jest podać dane prawdziwe, aktualne i wystarczające do realizacji Zamówienia.

VI. Płatności

26. Sklep udostępnia płatności elektroniczne obsługiwane przez Przelewy24, w tym BLIK, w zakresie aktualnie prezentowanym w procesie zakupowym.
27. Dla wybranych sposobów dostawy na terenie Polski dostępna jest płatność za pobraniem.
28. Łączna kwota do zapłaty jest wskazywana Klientowi przed złożeniem Zamówienia.
29. W przypadku nieudanej lub niedokończonej płatności elektronicznej Zamówienie może pozostać nieopłacone i nie zostać skierowane do realizacji do czasu skutecznego dokonania płatności.

VII. Dostawa i odbiór osobisty

30. Na terenie Polski dostępne są, zależnie od aktualnej oferty Sklepu: Paczkomaty InPost, ORLEN Paczka, kurier InPost, kurier DPD oraz punkty odbioru DPD.
31. Standardowy koszt dostawy na terenie Polski wynosi 9,90 zł brutto. Koszt dostawy za pobraniem wynosi 19,90 zł brutto.
32. Dla Zamówień o wartości co najmniej 199,00 zł brutto Sprzedawca oferuje bezpłatną standardową dostawę na terenie Polski. Bezpłatna dostawa nie obejmuje przesyłki za pobraniem, chyba że Sklep wyraźnie wskaże inaczej w toku składania Zamówienia.
33. Sprzedawca realizuje dostawy do krajów Unii Europejskiej. Koszt standardowej wysyłki zagranicznej wynosi 99,00 zł brutto, o ile w procesie zakupowym nie wskazano inaczej ze względu na gabaryt, masę lub miejsce dostawy.
34. Klient może wybrać odbiór osobisty w magazynie: Mysłakówko 22, 87-605 Tłuchowo. O gotowości Zamówienia do odbioru Sprzedawca informuje Klienta. Odbiór powinien nastąpić w uzgodnionym terminie.
35. Przewidywany termin wysyłki lub dostawy jest podawany przy Produkcie lub w toku składania Zamówienia. Jeżeli nie uzgodniono inaczej, Sprzedawca dostarcza towar bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie wynikającym z obowiązujących przepisów.
36. Ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia Produktu przechodzi na Konsumenta z chwilą wydania Produktu Konsumentowi lub wskazanej przez niego osobie trzeciej, innej niż przewoźnik, z zastrzeżeniem przypadków, gdy Konsument samodzielnie wybrał przewoźnika nieoferowanego przez Sprzedawcę.

VIII. Prawo odstąpienia od umowy

37. Konsument oraz – w przypadkach przewidzianych ustawą – Przedsiębiorca na prawach konsumenta może odstąpić od Umowy sprzedaży zawartej na odległość w terminie 14 dni bez podawania przyczyny.
38. Termin 14 dni biegnie co do zasady od objęcia Produktu w posiadanie przez uprawnionego Klienta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik. W przypadku umowy obejmującej wiele

Produktów dostarczanych osobno termin liczy się od objęcia w posiadanie ostatniego Produktu, partii lub części.

39. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, należy przed upływem terminu złożyć jednoznaczne oświadczenie, np. na adres e-mail bok@mattra.pl albo korespondencyjnie na adres zwrotów: MATTRA Dystrybucja Sp. z o.o., Mysłakówko 22, 87-605 Tłuchowo. Można skorzystać z formularza stanowiącego Załącznik nr 1.
40. Klient powinien zwrócić Produkt niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia poinformowania Sprzedawcy o odstąpieniu, na adres: MATTRA Dystrybucja Sp. z o.o., Mysłakówko 22, 87-605 Tłuchowo.
41. Bezpośredni koszt zwrotu Produktu w związku z odstąpieniem ponosi Klient, chyba że Sprzedawca zgodził się go ponieść.
42. Sprzedawca zwraca wszystkie otrzymane od Klienta płatności, w tym koszt najtańszego zwykłego sposobu dostawy oferowanego przez Sprzedawcę, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu. Sprzedawca może wstrzymać zwrot do chwili otrzymania Produktu lub dostarczenia dowodu jego odesłania, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.
43. Zwrot płatności następuje przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inny sposób niewiążący się dla niego z kosztami.
44. Klient odpowiada za zmniejszenie wartości Produktu wynikające z korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.
45. Prawo odstąpienia nie przysługuje w przypadkach określonych ustawą o prawach konsumenta, w szczególności w odniesieniu do rzeczy nieprefabrykowanych, wyprodukowanych według specyfikacji Klienta lub służących zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb, rzeczy ulegających szybkiemu zepsuciu lub mających krótki termin przydatności do użycia oraz rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami.

IX. Zgodność towaru z umową i reklamacje konsumenckie

46. Sprzedawca ponosi wobec Konsumenta oraz – w zakresie przewidzianym ustawą – Przedsiębiorcy na prawach konsumenta odpowiedzialność za brak zgodności Produktu z Umową na zasadach określonych w ustawie o prawach konsumenta.
47. Sprzedawca odpowiada za brak zgodności Produktu z Umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności Produktu do użycia jest dłuższy.
48. W razie braku zgodności Produktu z Umową Klient może żądać jego naprawy albo wymiany. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Klient żąda naprawy, albo naprawy, gdy Klient żąda wymiany, jeżeli wybrany sposób jest niemożliwy albo wymagałby nadmiernych kosztów. Jeżeli zarówno naprawa, jak i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów, Sprzedawca może odmówić doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową.
49. Naprawa lub wymiana następuje w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta. Koszty naprawy lub wymiany, w szczególności koszty przewozu, opłat pocztowych, robocizny i materiałów, ponosi Sprzedawca.
50. W przypadkach przewidzianych ustawą Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy. Odstąpienie nie przysługuje, jeżeli brak zgodności jest nieistotny, z zastrzeżeniem ustawowych domniemań i wyjątków.
51. Reklamację można złożyć w dowolnej formie, w szczególności e-mailem na bok@mattra.pl albo pisemnie na adres: MATTRA Dystrybucja Sp. z o.o., Mysłakówko 22, 87-605 Tłuchowo. Dla sprawnego

rozpoznania reklamacji warto wskazać numer Zamówienia, opis niezgodności, datę jej ujawnienia, żądanie oraz dane kontaktowe.

52. Paragon fiskalny nie jest warunkiem przyjęcia reklamacji. Klient może wykazać zakup również w inny sposób.
53. Sprzedawca udzieli odpowiedzi na reklamację Konsumenta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Brak odpowiedzi w ustawowym terminie wywołuje skutki określone w obowiązujących przepisach.
54. W przypadku odstąpienia od Umowy z powodu braku zgodności Produktu z Umową Klient zwraca Produkt na koszt Sprzedawcy.

X. Gwarancja 24 miesiące

55. Na Produkty marki MATTRA objęte informacją o gwarancji udzielana jest 24-miesięczna gwarancja, liczona od dnia wydania Produktu Klientowi.
56. Gwarancja ma charakter dodatkowy i nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Konsumenta wynikających z przepisów o braku zgodności towaru z umową.
57. O ile dokument gwarancyjny dołączony do Produktu nie stanowi korzystniej, gwarancja obejmuje wady Produktu wynikające z przyczyn tkwiących w Produkcie, które ujawnią się w okresie gwarancji.
58. Zgłoszenie gwarancyjne można skierować na bok@mattra.pl albo na adres: MATTRA Dystrybucja Sp. z o.o., Mysłakówko 22, 87-605 Tłuchowo. W zgłoszeniu należy opisać wadę oraz podać dane pozwalające zidentyfikować zakup.
59. W przypadku zasadnego zgłoszenia gwarancyjnego Produkt zostanie naprawiony albo wymieniony na wolny od wad; jeżeli jest to niemożliwe lub niecelowe, gwarant może zwrócić cenę Produktu. Szczegółowe warunki mogą zostać określone w oświadczeniu gwarancyjnym dołączonym do Produktu, przy czym nie mogą naruszać bezwzględnie obowiązujących praw konsumenta.

XI. Klienci będący przedsiębiorcami

60. Postanowienia niniejszego rozdziału dotyczą Klientów będących Przedsiębiorcami, z wyłączeniem Przedsiębiorców na prawach konsumenta w zakresie, w jakim przepisy przyznają im ochronę konsumencką.
61. W relacjach z Przedsiębiorcami odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi na podstawie Kodeksu cywilnego jest wyłączona w najszerszym zakresie dopuszczalnym przez prawo.
62. Odpowiedzialność Sprzedawcy wobec Przedsiębiorcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy jest ograniczona do rzeczywistej szkody i do wartości danego Zamówienia, z wyłączeniem utraconych korzyści, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy stanowią inaczej.
63. Przedsiębiorca jest zobowiązany zbadać przesyłkę i Produkt w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach tego rodzaju oraz niezwłocznie zgłosić stwierdzone nieprawidłowości.

XII. Dane osobowe i pliki cookies

64. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z funkcjonowaniem Sklepu i zawieraniem Umów sprzedaży jest MATTRA Dystrybucja Sp. z o.o., ul. Marszałkowska 58, 00-545 Warszawa.
65. Dane są przetwarzane w szczególności w celu zawarcia i wykonania Umowy, obsługi płatności, dostawy, reklamacji, zwrotów, realizacji obowiązków podatkowych i rachunkowych, dochodzenia lub obrony roszczeń oraz – gdy istnieje odpowiednia podstawa prawna – marketingu i wysyłki informacji handlowych.

66. Odbiorcami danych mogą być podmioty świadczące na rzecz Sprzedawcy usługi IT, hostingowe, płatnicze, księgowe, prawne, kurierskie, pocztowe i obsługi klienta, w zakresie niezbędnym do realizacji ich zadań.
67. Szczegółowe informacje o zasadach przetwarzania danych, okresach przechowywania, prawach osób, odbiorcach danych oraz plikach cookies zawiera Polityka prywatności i cookies dostępna w Sklepie.
68. Sklep może korzystać z plików cookies niezbędnych do prawidłowego działania. Cookies inne niż niezbędne są wykorzystywane zgodnie z obowiązującymi przepisami i wyborami użytkownika dokonanymi w narzędziu zarządzania zgodami.

XIII. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

69. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności z pomocy właściwego miejscowo miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, wojewódzkiego inspektoratu Inspekcji Handlowej albo uprawnionej organizacji konsumenckiej.
70. Informacje o podmiotach uprawnionych do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich są dostępne na stronach Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz właściwych instytucji.
71. Unijna platforma ODR, do której odwoływały się wcześniejsze regulaminy sklepów internetowych, została zlikwidowana z dniem 20 lipca 2025 r.; niniejszy Regulamin nie kieruje Klientów do nieaktywnej platformy.

XIV. Własność intelektualna

72. Treści Sklepu, w tym oznaczenia, fotografie, grafiki, opisy, układ strony, oprogramowanie i elementy identyfikacji wizualnej, mogą być chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej lub innymi prawami.
73. Korzystanie ze Sklepu nie oznacza udzielenia Klientowi licencji do wykorzystywania tych treści poza zakresem dozwolonym prawem lub wyraźnie zaakceptowanym przez uprawniony podmiot.

XV. Zmiany Regulaminu i postanowienia końcowe

74. Sprzedawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności w razie zmiany przepisów prawa, sposobów płatności lub dostawy, funkcjonalności MATTRA AI Shop B2C, danych Sprzedawcy, wymogów bezpieczeństwa lub zakresu usług elektronicznych.
75. Zmiana Regulaminu nie narusza praw nabytych Klientów i nie wpływa na Umowy sprzedaży zawarte przed wejściem zmiany w życie.
76. Jeżeli Klient posiada Konto i zmiana dotyczy usługi świadczonej w sposób ciągły, zostanie poinformowany o zmianie w sposób umożliwiający zapoznanie się z jej treścią. Klient może rozwiązać umowę o prowadzenie Konta, jeżeli nie akceptuje zmiany.
77. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają właściwe przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeks cywilny, ustawa o prawach konsumenta oraz przepisy dotyczące świadczenia usług drogą elektroniczną i ochrony danych osobowych.
78. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu okaże się nieważne lub bezskuteczne, pozostałe postanowienia zachowują moc, a w miejsce postanowienia nieważnego stosuje się właściwe przepisy prawa.
79. Regulamin obowiązuje od 25 września 2026 r.

ZAŁĄCZNIK NR 1 – WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Formularz można wykorzystać, ale nie jest to obowiązkowe.

Adresat:

MATTRA Dystrybucja Sp. z o.o.

Mysłakówko 22

87-605 Tłuchowo

e-mail: bok@mattra.pl

Niniejszym informuję o odstąpieniu od umowy sprzedaży następującego Produktu / następujących Produktów:

.....

Numer Zamówienia: .....

Data zawarcia umowy / odbioru Produktu: .....

Imię i nazwisko Konsumenta: .....

Adres Konsumenta: .....

Adres e-mail / telefon (opcjonalnie): .....

Data: ..... Podpis*: .....

* Podpis jest wymagany tylko w przypadku formularza przesyłanego w wersji papierowej.

ZAŁĄCZNIK NR 2 – DANE IDENTYFIKACYJNE PODMIOTÓW MATTRA

Rola	Podmiot	Dane
Dystrybutor / Sprzedawca	MATTRA Dystrybucja Sp. z o.o.	ul. Marszałkowska 58, 00-545 Warszawa KRS 0001199552 NIP 7011281791 REGON 542976997 www.mattrasklep.pl bok@mattra.pl 696 641 777
Magazyn / zwroty / odbiór	MATTRA Dystrybucja Sp. z o.o.	Mysłakówko 22 87-605 Tłuchowo
Producent	MATTRA Polska Sp. z o.o.	ul. Artura Grottgera 4, 85-227 Bydgoszcz KRS 0001198028 NIP 9671491366 REGON 542909179 www.mattrapolska.pl biznes@mattrapolska.pl Produkcja: Mysłakówko 22, 87-605 Tłuchowo