

Zapraszamy Cię do zapoznania się z zasadami korzystania z naszego sklepu internetowego slodyczowo.pl. Dokument ten nazywamy dalej Regulaminem.

Staramy się zapewnić Ci dostęp do słodyczy i przekąsek z całego świata, ale nie zapominamy przy tym o dbaniu o Twoje prawa podczas wizyty i zakupów na naszej stronie. Nasze dokumenty prawne zostały przygotowane w taki sposób abyś mógł się z nimi w prosty sposób zapoznać oraz aby były zgodne z aktualnymi przepisami.

Pamiętaj, że jeśli masz jakiegokolwiek wątpliwości związane z naszymi zasadami, zawsze chętnie odpowiemy na każdy Twoje pytanie. Zachęcamy do kontaktu mailowego: sklep@slodyczowo.pl

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO

SŁODYCZOWO.pl

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

W pierwszej części regulaminu wyjaśniamy najważniejsze definicje, które używamy w Regulaminie. Dowiesz się z nich m.in. kto jest właścicielem sklepu, jak się z nami skontaktować i czy dokonując zakupu w naszym sklepie posiadasz status konsumenta.

1.1 Sklep Internetowy jest dostępny pod adresem: slodyczowo.pl (dalej: Sklep internetowy) oraz jego rozwinięciami.

1.2 Sklep Internetowy jest prowadzony przez: Trimo P. Ślęzak, K. Błędowski sp. j. z siedzibą w Warszawie (00-102) przy ul. Marszałkowskiej 115/338, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000811171; NIP: 5252805616; REGON: 38474832400000, adres e-mail: sklep@slodyczowo.pl (dalej: Sprzedawca).

1.3 Kontakt ze Sklepem Internetowym jest możliwy:

- a. **pod adresem adres e-mail:** sklep@slodyczowo.pl;
- b. **pod numerem telefonu:** +48 723 362 655 (call center czynne w godzinach: od 9 do 16, od poniedziałku do piątku, poza dniami ustawowo wolnymi od pracy);

c. **z wykorzystaniem adresu do korespondencji: ul. Marszałkowska 115/338, 00 – 102 Warszawa.**

1.4 Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, lecz konieczna w celu skorzystania z wybranych funkcji Sklepu Internetowego (np. założenie Konta Klienta, czy dokonanie zakupu).

1.5 Regulamin jest nieodpłatnie udostępniony w Sklepie Internetowym w sposób umożliwiający Użytkownikom:

- a. zapoznanie się z jego treścią,
- b. utrwalanie jego treści w poprzez samodzielne wydrukowanie lub zapisanie na nośniku zewnętrznym, np. pobrania w formie PDF,
- c. zapoznanie się z jego obecnie obowiązującą wersją, jak i poprzednimi.

1.6 **DEFINICJE.** Ilekroć w dalszej części Regulaminu użyto niżej wymienionych zwrotów pisanych wielką literą, należy je rozumieć w podanym niżej znaczeniu, chyba że z kontekstu ich użycia wyraźnie wynika co innego:

- a. **AKCJA PROMOCYJNA** – szczególne warunki sprzedaży Produktów lub świadczenia usług, proponowane przez Sprzedawcę w określonym czasie, z których Klient może skorzystać na zasadach tam określonych, takie jak na przykład obniżenie Ceny za Produkt lub Zestaw Promocyjny, czy też obniżenie / brak kosztów Wysyłki. Szczegóły Akcji Promocyjnej reguluje Regulamin Akcji Promocyjnej, zgodnie z informacjami udostępnionymi w ramach Sklepu Internetowego. W przypadku obowiązywania Akcji Promocyjnej, przepisy Regulaminu Akcji Promocyjnej mają pierwszeństwo przed przepisami niniejszego Regulaminu.
- b. **BOK** – Biuro Obsługi Klienta Sklepu Internetowego, które udziela informacji w zakresie prowadzonej przez Sklep Internetowy działalności, w tym oferowanych Produktów, czy realizacji Zamówień.
- c. **CENA** – określona w złotych polskich kwota wynagrodzenia brutto (uwzględniająca podatek) należnego Sprzedawcy tytułem przeniesienia własności Produktu na Klienta zgodnie z Umową Sprzedaży. Cena nie zawiera kosztów dostawy, chyba że warunki Akcji Promocyjnej obowiązującej w danym czasie w Sklepie Internetowym stanowią inaczej.
- d. **KLIENT** – (1) osoba fizyczna; albo działająca przez osobę umocowaną (2) osoba prawna; albo (3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną; posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych. W przypadku gdy Klientem jest osoba fizyczna o ograniczonej zdolności do czynności prawnych, zobowiązuje się ona uzyskać prawnie skuteczną zgodę swojego przedstawiciela ustawowego na zawarcie Umowy o Świadczenie Usług/Umowy Sprzedaży oraz okazać taką zgodę na każde żądanie Sprzedawcy.
- e. **KONSUMENT** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, w rozumieniu art. 22(1) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.

- f. **KONTO KLIENTA** – Usługa Elektroniczna; oznaczony indywidualną nazwą (Loginem) i Hasłem podanym przez Klienta zbiór zasobów w systemie teleinformatycznym Sprzedawcy, pozwalający na korzystanie przez Klienta z dodatkowych funkcjonalności Sklepu Internetowego. Klient uzyskuje dostęp do Konta za pomocą Loginu i Hasła. Klient loguje się na swoje Konto po dokonaniu rejestracji w Sklepie Internetowym. Konto umożliwia zapisywanie i przechowywanie informacji o danych adresowych Klienta do wysyłki Produktów, dostęp do historii Zamówień oraz innych usług udostępnianych przez Sprzedawcę.
- g. **KOSZYK** – Usługa Elektroniczna udostępniana każdemu Klientowi, który korzysta ze Sklepu Internetowego, polegająca na umożliwieniu mu łatwego złożenia Zamówienia jednego lub kilku Produktów, okazjonalnie wpisania kodów rabatowych umożliwiających obniżenie Ceny na zasadach określonych odrębnymi Regulaminami Akcji Promocyjnych, wyświetlenia podsumowania Ceny poszczególnych Produktów i wszystkich Produktów łącznie (w tym ew. kosztów wysyłki). Koszyk umożliwia także ustalenie i modyfikację danych zamówienia, w szczególności: ilości Produktów, adresu dostawy, danych do faktury, sposobu dostawy, formy płatności. W ramach usługi Koszyka, Sprzedawca może przesłać Klientowi wiadomość mailową o produktach pozostających w Koszyku lub nieudanej / odrzuconej przez pośrednika płatności transakcji (mail transakcyjny). Koszyk gromadzi składane przez Klienta oferty zawarcia Umowy Sprzedaży, tj. w ramach jednego Zamówienia można złożyć więcej niż jedną ofertę zawarcia Umowy Sprzedaży.
- h. **LOGIN** – nazwa użytkownika Klienta podana w ramach Sklepu podczas tworzenia Konta Klienta.
- i. **NEWSLETTER** – Usługa Elektroniczna, która umożliwia wszystkim zapisanym do niego Użytkownikom otrzymywanie cyklicznych informacji na temat Sklepu Internetowego, w szczególności o Produktach, bieżącej działalności, akcjach marketingowych i Akcjach Promocyjnych, na podany przez Użytkownika adres e-mail, za jego wyraźną zgodą.
- j. **PRODUKT** – dostępna w Sklepie Internetowym rzecz ruchoma będąca przedmiotem Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą, za zapłatą Ceny. Produkt stanowi towar w rozumieniu art. 2 pkt 4a Ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Część Produktów Zamówiona może być jedynie przez osoby pełnoletnie, w ich przypadku Klient składając Zamówienie oświadcza, iż jest osobą pełnoletnią. W przypadku odbierania takich Produktów, Klient może zostać również zobligowany do wykazania swoje wieku np. poprzez okazanie odpowiedniego dokumentu. Część naszych Produktów nie powinna być spożywana przez pewne kategorie Klientów np. kobiety w ciąży, osoby uczulone na konkretne alergeny. W takim przypadku Sprzedawca każdorazowo w opisie Produktu wskaże przeciwwskazania do jego spożycia.
- k. **PRZEDSIĘBIORCA – KONSUMENT** - Klient, który jest osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jego działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niego charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej

działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji Działalności Gospodarczej.

- l. **REGULAMIN** – niniejszy dokument określający m.in. zasady zawierania Umów Sprzedaży oraz zasady świadczenia i korzystania z usług udostępnianych przez Sprzedawcę za pośrednictwem Sklepu Internetowego na rzecz Użytkowników i Klientów. Regulamin określa prawa i obowiązki Użytkownika, w tym Klienta jak i Sprzedawcy. W zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- m. **SKLEP INTERNETOWY** - prowadzony przez Sprzedawcę w języku polskim internetowy serwis sprzedażowy, dostępny w domenie internetowej fabrykarozsady.pl.
- n. **STRONA PRODUKTOWA** - strona w Sklepie Internetowy, na której przedstawione są szczegółowe informacje na temat Produktu.
- o. **TREŚĆ/TREŚCI** – elementy tekstowe, graficzne lub multimedialne (np. informacje o Produktach, zdjęcia Produktów, filmy promocyjne, opisy, komentarze) w tym utwory w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz wizerunki osób fizycznych, jakie są zamieszczane i rozpowszechniane w ramach Sklepu Internetowego przez odpowiednio Sprzedawcę, kontrahentów Sprzedawcy, Klienta albo inną osobę korzystającą ze Sklepu Internetowego.
- p. **UMOWA SPRZEDAŻY** – umowa sprzedaży w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, dotycząca sprzedaży przez Sprzedawcę na rzecz Klienta Produktu za zapłatą Ceny powiększonej o ew. opłaty dodatkowe, w tym koszty wysyłki, której warunki określa w szczególności niniejszy Regulamin. Umowa Sprzedaży jest zawierana pomiędzy Klientem a Sprzedawcą z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, po akceptacji Zamówienia przez Sprzedawcę na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie. Umowa Sprzedaży określa w szczególności Produkt, jego główne cechy, Cenę, koszty wysyłki oraz inne istotne warunki. Każdy Produkt jest przedmiotem odrębnej Umowy Sprzedaży. Sprzedawca w ramach funkcjonalności Sklepu Internetowego z obiektywnych (rzeczowo uzasadnionych) przyczyn może zastrzec zawarcie wyłącznie jednej Umowy dla kilku Produktów z uwagi na bezpośredni związek pomiędzy Produktami – np. Zestawu Promocyjnego, według treści Regulaminu Akcji Promocyjnej.
- q. **USŁUGA ELEKTRONICZNA** – świadczenie usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, przez Sprzedawcę na rzecz Klienta za pośrednictwem Sklepu Internetowego, zgodnie z Umową o Świadczenie Usług. W zakresie, w jakim usługi są świadczone przez podmioty współpracujące ze Sprzedawcą, odpowiednie postanowienia dotyczące zasad korzystania z tych usług znajdują się w regulaminach dotyczących świadczenia usług przez te podmioty.
- r. **UŻYTKOWNIK** – osoba fizyczna przeglądająca zasoby Sklepu Internetowego, bez konieczności zakładania Konta Klienta i dokonania zakupu.
- s. **ZAMÓWIENIE** – oświadczenie woli Klienta wyrażające bezpośrednią wolę zawarcia Umowy Sprzedaży na odległość, składane z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, określające Produkt, co do którego

Klient składa ofertę zawarcia Umowy Sprzedaży oraz dane Klienta konieczne dla ewentualnego zawarcia i wykonania Umowy Sprzedaży. Zamówienie każdego Produktu będzie traktowane jako niezależna oferta Klienta zawarcia Umowy Sprzedaży (ułatwienie techniczne). Podczas trwania Akcji Promocyjnej, Sprzedawca w ramach funkcjonalności Sklepu Internetowego z obiektywnych przyczyn może uzależnić zawarcie jednej Umowy sprzedaży dla kilku Produktów w ramach Zestawu Promocyjnego, z uwagi na bezpośredni związek pomiędzy Produktami. Zamówieniu może zostać nadany jeden numer, a wszystkie oferty będą procedowane równolegle. Akceptacja Zamówienia oznacza zawarcie Umowy Sprzedaży.

2. ZASADY KORZYSTANIA ZE SKLEPU INTERNETOWEGO

W zasadach korzystania z naszego sklepu wyjaśniamy, jakie minimalne wymagania techniczne musisz spełnić, żeby bez problemów korzystać z naszego sklepu. Nie martw się, nie ma ich dużo.

2.1 Korzystanie ze Sklepu Internetowego może odbywać się wyłącznie na zasadach i w zakresie wskazanym w Regulaminie.

2.2 Korzystanie ze Sklepu Internetowego wymaga spełnienia przez urządzenie końcowe i system teleinformatyczny, z którego korzysta Klient, odpowiednich wymagań technicznych. Minimalne wymagania techniczne urządzenia Użytkownika umożliwiające pełne i poprawne korzystanie ze Sklepu Internetowego:

- a. urządzenie z dostępem do sieci Internet;
- b. najnowsza wersja przeglądarki internetowej.

2.3 Sprzedawca oświadcza, iż dokłada wszelkich starań, aby zapewnić Użytkownikom stały dostęp do Sklepu Internetowego i świadczonych Usług. Jednakże Sprzedawca nie udziela gwarancji, że korzystanie ze Sklepu Internetowego będzie przebiegało bez błędów i przerw technicznych. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zawieszenia lub ograniczenia dostępu do Sklepu Internetowego w dowolnym terminie, bez konieczności uprzedniego informowania o tym Klientów.

2.4 Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za zawartość i treści innych serwisów oraz portali, do których może zostać przekierowany Klient, korzystając z linków umieszczonych w Sklepie Internetowym.

3. USŁUGI ELEKTRONICZNE W SKLEPIE INTERNETOWYM

W części trzeciej wskazujemy jakie usługi elektronicznym są dostępne w naszym sklepie. Usługa elektroniczna to np. koszyk, czy newsletter. Wyjaśniamy, jak złożyć reklamacje na usługi elektroniczne.

3.1 Sprzedawca świadczy za pośrednictwem Sklepu Internetowego następujące Usługi Elektroniczne na rzecz Użytkowników, w tym Klientów, które nie wymagają zapłaty Ceny:

- a. prowadzenie Konta Klienta, w przypadku jego rejestracji;
- b. umożliwianie Klientom składania Zamówień, zawierania Umów Sprzedaży, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie;
- c. prezentowanie Klientom dopasowanych do ich zainteresowań treści reklamowych;
- d. umożliwienie Klientom korzystania z usług Koszyka;
- e. umożliwienie przeglądania Treści umieszczonych w ramach Sklepu, w tym treści o charakterze marketingowym;
- f. Newsletter.

Konto Klienta

3.2 Sprzedawca dodatkowo, na rzecz Klientów, którzy utworzyli Konto Klienta, świadczy za pośrednictwem Sklepu Internetowego następujące usługi:

- a. podtrzymywanie sesji Klienta po zalogowaniu się przez niego do Konta (za pomocą przeglądarki);
- b. przechowywanie i udostępnianie Klientowi za pośrednictwem Konta historii Zamówień;
- c. umożliwienie zmiany danych Klienta w ramach Konta Klienta;
- d. udzielanie informacji o zebranych Punktach w ramach Programu Lojalnościowego;
- e. przesyłanie wiadomości przypominającej o produktach znajdujących się w Koszyku Klienta.

3.3 Korzystanie z Konta możliwe jest po wykonaniu łącznie kolejnych kroków przez Klienta:

- a. wypełnieniu formularza rejestracji poprzez wskazanie adresu mailowego i nadaniu hasła oraz wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych, zaakceptowaniu postanowień niniejszego Regulaminu i Polityki Prywatności;
- b. skutecznym zarejestrowaniu się, co zostanie potwierdzone mailem z BOK Sklepu Internetowego.

3.4 Umowa o Świadczenie Usług zostaje zawarta z chwilą otrzymania przez Klienta potwierdzenia rejestracji Konta Klienta, wysłanego przez Sprzedawcę na adres email podany przez Klienta. Konto świadczone jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Klient ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, usunięcie Konta (rezygnacji z Konta) poprzez wysłanie stosownego żądania do Sprzedawcy (np. korzystając ze środków komunikacji opisanych w punkcie 1.3 Regulaminu. Założenie konta nie jest wymagane aby złożyć Zamówienie w Sklepie internetowym. Sprzedawca może jednak wprowadzić takie ograniczenie w ramach funkcjonalności

Sklepu internetowego, w szczególności z uwagi na związek danego Produktu lub rodzaju Produktów z usługami świadczonymi w ramach Konta.

Koszyk

3.5 Korzystanie z Koszyka rozpoczyna się z momentem dodania przez Użytkownika pierwszego Produktu do Koszyka.

3.6 Koszyk jest usługą świadczoną nieodpłatnie, przez okres, w którym w Koszyku Użytkownika znajdują się niezakupione Produkty. W momencie złożenia zamówienia i jego skutecznego opłacenia dochodzi do zakończenia świadczenia usługi.

3.7 Koszyk świadczony jest nieodpłatnie oraz ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu z chwilą złożenia Zamówienia za jego pośrednictwem albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania składania Zamówienia za jego pośrednictwem przez Klienta, z tym zastrzeżeniem, że Sprzedawca może przesłać Klientowi wiadomość przypominającą o zawartości Koszyka pozostawionej przez Klienta bez zakończenia procesu składania zamówienia, jeśli wcześniej zaakceptował on Regulamin Sklepu Internetowego slodyczowo.pl. Sprzedawca nie ma możliwości przesłania takiej wiadomości osobie, która nie zaakceptowała postanowień niniejszego Regulaminu.

Newsletter

3.8 Usługa Newsletter obejmuje:

- a. usługa Newslettera polega na otrzymywaniu przez Użytkowników do niego zapisanych (Usługobiorców), którzy udostępniłi Sprzedawcy (Usługodawcy) swój adres e-mail, drogą elektroniczną, w tym za pomocą automatycznych systemów wywołujących, informacji handlowych dotyczących produktów i usług Sprzedawcy i partnerów Sprzedawcy, w tym w szczególności informacji o ich aktualnej ofercie, promocjach, rabatach i akcjach marketingowych (e-mail marketing);
- b. otrzymywanie przez Usługobiorców, którzy udostępniłi Usługodawcy dane obejmujące swoje imię, nazwisko, ulicę, numer domu, numer mieszkania, kod pocztowy, miejscowość, kraj, w tym w szczególności złożyli zamówienie lub założyli konto w Sklepie Internetowym drogą pocztową informacji handlowych dotyczących produktów i usług Sprzedawcy i partnerów Sprzedawcy, w tym w szczególności bonów lub dedykowanych ofert promocyjnych (przesyłki marketingowe);
- c. otrzymywanie przez Usługobiorców, którzy udostępniłi Sprzedawcy swój numer telefonu, w tym za pomocą automatycznych systemów wywołujących, informacji handlowych, dotyczących produktów i usług Sprzedawcy i partnerów Sprzedawcy, w tym w szczególności informacji o ich aktualnej ofercie, promocjach, rabatach i akcjach marketingowych (sms marketing).

3.9 Korzystanie z usługi Newsletter możliwe jest po wykonaniu kolejnych kroków przez Użytkownika:

- a. udostępnienie co najmniej swojego adresu e-mail w wyznaczonym do tego polu w Sklepie Internetowym lub zaznaczenie odpowiedniego checkbox'a w celu otrzymywania informacji handlowych wybranym kanałem komunikacji;
- b. zaakceptowanie postanowień niniejszego Regulaminu (w tym dodatkowo poprzez kliknięcie w link aktywacyjny wysłany przez Sprzedawcę na adres e-mail podany przez Usługobiorcę) oraz potwierdzenie zapoznania się z Polityką prywatności. Usługodawca może udostępnić również inne sposoby zaakceptowania postanowień Regulaminu.

3.10 Usługa Newsletter świadczona jest przez czas nieoznaczony.

3.11 Usługobiorca ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, wypisania się z usługi Newsletter (rezygnacji z usługi), w szczególności poprzez skierowanie prośby o zaprzestanie świadczeni Usługi Newsletter na dane kontaktowe podane w pkt. 1.3 Regulaminu lub kliknięcie w link dezaktywacyjny znajdujący się w wiadomości e-mail wysłanej do Usługobiorcy w ramach usługi Newsletter lub poprzez kliknięcie w odpowiedni przycisk na stronie Sklepu Internetowego, do której link znajduje się w pierwszej wiadomości przesłanej na podany numer telefonu w związku z rejestracją do usługi Newsletter. Wypisanie się we wskazany wyżej sposób z jednego z kanałów usługi Newsletter, nie oznacza automatycznego wypisania się z drugiego z kanałów usługi Newsletter.

3.12 Sprzedawca może w każdym czasie rozwiązać Umowę za miesięcznym okresem wypowiedzenia z ważnych powodów, rozumianych jako (katalog zamknięty):

1. zmiana przepisów prawa regulujących świadczenie usług drogą elektroniczną przez Sprzedawcę wpływająca na wzajemne prawa i obowiązki określone w Umowie lub zmiana interpretacji powyższych przepisów prawa wskutek orzeczeń sądów, decyzji, rekomendacji lub zaleceń właściwych w danym zakresie urzędów lub organów;
2. zmiana sposobu świadczenia usług spowodowana wyłącznie względami technicznymi lub technologicznymi (w szczególności aktualizacji wymagań technicznych wskazanych w niniejszym Regulaminie);
3. zmiana zakresu lub świadczenia usług, do których stosują się zapisy Regulaminu, poprzez wprowadzenie nowych, modyfikację lub wycofanie przez Usługodawcę dotychczasowych funkcjonalności lub usług objętych Regulaminem.
 - a. Usługodawca swoje oświadczenie w zakresie określonym w ust. powyżej wysłała na adres e-mail podany przez Usługobiorcę podczas rejestracji do usługi Newsletter.
 - b. Sprzedawca może wypowiedzieć Usługobiorcy Umowę za siedmiodniowym okresem wypowiedzenia lub odmówić mu dalszego prawa do korzystania z usługi Newsletter, jak również może ograniczyć jego dostęp do części lub całości treści, o których mowa powyżej, z ważnych powodów, tzn. w przypadku rażącego naruszenia przez

Usługobiorcę niniejszego Regulaminu, tj. w sytuacjach, gdy Usługobiorca (katalog zamknięty): korzysta z Newsletteru w sposób niezgodny z przepisami obowiązującego prawa oraz naruszający prawa osób trzecich, niezgodnie z postanowieniami Regulaminu, a także niezgodnie z przyjętymi w tym zakresie zwyczajami i zasadami współżycia społecznego, w szczególności dostarcza treści o charakterze bezprawnym.

Reklamacje Usług Elektronicznych

3.15 Reklamacje związane ze świadczeniem Usług Elektronicznych można składać w dowolnej formie. Zaleca się skorzystanie ze środków komunikacji wskazanych w punkcie 1.3 Regulaminu.

3.16 Przykładowy formularz reklamacji jest dostępny pod treścią Regulaminu.

3.17 Ustosunkowanie się do reklamacji przez Sprzedawcę następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

4. WARUNKI SKŁADANIA ZAMÓWIENIA I ZAWIERANIA UMOWY SPRZEDAŻY

To bardzo ważna część Regulaminu, w której wyjaśniamy, w jaki sposób możesz nabyć nasze Produkty, czyli złożyć Zamówienie, a następnie zawrzeć Umowę Sprzedaży.

4.1 Informacje prezentowane w Sklepie Internetowym stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego, kierowane przez Sprzedawcę do Użytkowników, w tym Klientów, a nie ofertę w myśl przepisów Kodeksu cywilnego.

4.2 Główne cechy świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z Użytkownikiem są określone na Stronie Produktowej lub w inny właściwy dla danego Produktu sposób, w ramach Sklepu Internetowego. Jeśli Produkt nie posiada określonych cech, właściwości lub funkcji (np. jest to produkt outletowy), Sprzedawca w wyraźny sposób poinformuje o tym Użytkownika przed złożeniem przez niego Zamówienia.

4.3 W ramach rozwoju dostępnych w Sklepie Internetowym Produktów lub usług oraz z uwagi na ich specyfikę, Sprzedawca może wprowadzić ograniczenia co do sposobów składania Zamówień na określone Produkty. W przypadku składania kilku Zamówień jednocześnie, z których wobec przynajmniej jednego zastosowanie znajduje ograniczenie, o którym mowa powyżej, może to wpłynąć na dostępność sposobów składania Zamówień również dla pozostałych z nich.

4.4 Zawarcie Umowy Sprzedaży między Klientem, a Sprzedawcą następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia.

Składanie Zamówień

4.5 Sprzedawca umożliwi Użytkownikowi złożenie Zamówienia za pośrednictwem Sklepu Internetowego w następujący sposób, kolejno:

- a. Klient dodaje wybrany Produkt (lub Produkty) do Koszyka, po czym przechodzi do formularza zamówienia (ścieżka zakupowa);
- b. Klient posiadający Konto potwierdza w formularzu zamówienia aktualność danych koniecznych do zawarcia i realizacji Umowy Sprzedaży. Użytkownik, który nie posiada Konta musi samodzielnie wypełnić formularz zamówienia w zakresie jego danych niezbędnych do zawarcia i realizacji Umowy Sprzedaży. W każdym przypadku podanie nieaktualnych lub nieprawdziwych danych Klienta może uniemożliwić realizację Umowy. W formularzu zamówienia niezbędne jest podanie przez Klienta następujących danych dotyczących Klienta: imię i nazwisko, adres (ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość, kraj), adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego oraz danych dotyczących Umowy Sprzedaży: Produkt/y, ilość Produktu/ów, w razie dostępności rodzaj i rozmiar Produktu, miejsce i sposób dostawy Produktu/ów, sposób płatności. W wypadku Klientów niebędących Konsumentami niezbędne jest także podanie firmy, a jeśli zażądali oni w ramach formularza wystawienia faktury VAT, również numeru NIP. W przypadku Przedsiębiorców – Klientów, Sprzedawca może prosić o wskazanie numerów PKD przedsiębiorcy.
- c. Klient wybiera jeden z udostępnianych przez Sprzedawcę sposobów dostawy.
- d. Klient wybiera sposób zapłaty Ceny i ewentualnych pozostałych wskazanych w formularzu zamówienia sumarycznych kosztów realizacji Umowy Sprzedaży.
- e. Klient przesyła Sprzedawcy Zamówienie (składa ofertę). W przypadku Klienta, który nie posiada Konta i nie akceptował wcześniej Regulaminu, wymagana jest akceptacja Regulaminu.
- f. W trakcie składania Zamówienia, do momentu naciśnięcia przycisku potwierdzającego zamówienie Klient ma możliwość samodzielnego korygowania wprowadzonych danych w ramach panelu „Koszyk” poprzez dodanie lub usunięcie danej pozycji z Koszyka. Usunięcie danej pozycji może spowodować automatycznie usunięcie również innej pozycji z Koszyka z uwagi na bezpośredni związek pomiędzy Produktami.
- g. W zależności od wybranego sposobu zapłaty, Klient może zostać przekierowany do stron zewnętrznego dostawcy usług płatniczych, w celu dokonania płatności;

4.6 W przypadku niektórych Produktów Sprzedawca może dodatkowo wymagać złożenia przez Klienta oświadczenia potwierdzającego, iż Klient jest osobą pełnoletnią.

4.7 Sprzedawca w odpowiedzi na Zamówienie niezwłocznie wysyła do Klienta automatyczną wiadomość na podany w tym celu przez Klienta adres e-mail z potwierdzeniem otrzymania Zamówienia.

4.8 Po zweryfikowaniu Zamówienia, bez nieuzasadnionego opóźnienia, Sprzedawca wysyła do Klienta na podany adres e-mail wiadomość z:

- a. potwierdzeniem przyjęcia jednej lub kilku poszczególnych ofert na Produkty, złożonych w ramach Zamówienia i potwierdzeniem zawarcia Umowy Sprzedaży (akceptacja Zamówienia w zakresie Produktów wskazanych w wiadomości); albo
- b. informacją o braku możliwości przyjęcia wszystkich ofert na Produkty, złożonych w ramach Zamówienia, np. z powodu braku płatności, albo
- c. informacją o nieodebraniu przesyłki.

4.9 Umowa Sprzedaży zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia ofert(y) z Zamówienia tj. wysłania do Klienta wiadomości mailowej, o której mowa powyżej w zakresie wskazanych w niej Produktów.

4.10 Złożenie Zamówienia oznacza zgodę na otrzymanie rachunku / faktury, faktury korygującej i duplikatów tych dokumentów w formie elektronicznej, na wskazany adres e-mail. Wraz z potwierdzeniem Zamówienia, Sprzedawca wysyła rachunek / fakturę. Jednocześnie Klient oświadcza, że będzie odbierał powyższe faktury elektroniczne pod podanym przez siebie adresem e-mail.

4.11 W przypadku braku możliwości przyjęcia wszystkich lub niektórych złożonych w ramach Zamówienia ofert, BOK skontaktuje się z Klientem w celu:

- a. poinformowania Klienta o braku możliwości przyjęcia wszystkich złożonych w ramach Zamówienia ofert; albo
- b. potwierdzenia przez Klienta woli realizacji Zamówienia w części, w jakiej Sprzedawca zgodził się przyjąć oferty zawarcia Umowy Sprzedaży. Wówczas Klient może anulować w całości złożone Zamówienie (w zakresie wszystkich ofert), co nie narusza jego prawa do odstąpienia od umowy. Anulowanie Zamówienia przez Klienta zwalnia Sprzedawcę z obowiązku jego dalszej realizacji. W przypadku anulowania Zamówienia, odpowiednie zastosowanie znajduje poniższy punkt.

4.12 W przypadku braku możliwości przyjęcia ofert/y złożonych w ramach Zamówienia, Umowa Sprzedaży w zakresie wskazanych przez BOK Produktów nie zostaje zawarta, a Sprzedawca niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni zwraca Klientowi uiszczone przez niego płatności, w zakresie w jakim Umowa Sprzedaży nie została zawarta.

4.13 Niezależnie, Sprzedawca może informować Klienta o statusie Zamówienia, w szczególności wysyłając wiadomości na podany przez Klienta adres e-mail, SMS lub kontaktując się telefonicznie.

4.14 Sprzedawca dąży do zapewnienia dostępności wszystkich Produktów oraz realizacji Umowy Sprzedaży. W przypadku braku możliwości spełnienia świadczenia w sytuacjach nadzwyczajnych, czy nieprzewidzianych, oraz w innych sytuacjach określonych przepisami prawa, mogą mieć zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, w tym art. 493-495 Kodeksu cywilnego, w szczególności dotyczące obowiązku niezwłocznego zwrotu świadczenia na rzecz Konsumenta.

4.15 Całkowita wartość Zamówienia obejmuje Cenę, koszty przesyłki oraz ew. inne koszty wybranych przez Klienta fakultatywnych płatnych usług. Sprzedawca może w wybranym przez siebie okresie określić próg minimalnej wartości Zamówienia, dla której przesyłka Produktów jest darmowa. O łącznej cenie wraz z podatkami Produktu, a także o kosztach dostawy oraz o innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia, Klient jest informowany przed złożeniem Zamówienia i przed zawarciem Umowy Sprzedaży.

4.16 Akcje Promocyjne obowiązujące w Sklepie Internetowym nie łączą się, o ile postanowienia Promocji wyraźnie nie stanowią inaczej.

5. SPOSOBY I TERMINY PŁATNOŚCI ZA PRODUKT

Jesteśmy elastyczni - nasz Sklep umożliwia różne metody płatności. Sprawdź, jak możesz opłacić swoje Zamówienie.

5.1 Sprzedawca udostępnia Klientowi różne sposoby płatności za Zamówienie poprzez zaufanych pośredników płatności:

- a. płatności elektroniczne (BLIK; Blue Media; Apple Pay);
- b. przelew bankowy;
- c. Google Pay;
- d. płatności kartą płatniczą;
- e. płatność za pobraniem lub płatność przy odbiorze przesyłki.

5.2 Możliwe aktualne sposoby płatności określone są w Sklepie Internetowym i prezentowane przed złożeniem przez Klienta Zamówienia i przed zawarciem Umowy Sprzedaży. Dostępne sposoby płatności mogą zależeć od wybranego przez Klienta sposobu dostawy lub cech Produktu. Dostępne sposoby płatności mogą ulegać zmianie w przypadku składania kilku Zamówień jednocześnie, w szczególności z uwagi na Produkty nimi objęte.

5.3 W przypadku nieotrzymania przez Sprzedawcę płatności Klienta, BOK może skontaktować się z Klientem celem przypomnienia o płatności i porzuconym koszyku, w tym wysyłając wiadomość e-mail (mail transakcyjny). Nieuiszczenie płatności w ciągu 3 dni od złożenia Zamówienia, a następnie w dodatkowym 3 dniowym terminie spowoduje brak przyjęcia złożonej przez Klienta w ramach Zamówienia oferty. Klient może również do momentu otrzymania wiadomości o wysłaniu Zamówienia anulować

je bez ponoszenia konsekwencji, kontaktując się ze Sprzedawcą przez BOK, co nie narusza jego prawa do odstąpienia od umowy.

5.4 Podmiotem świadczącym obsługę płatności online jest Autopay S.A

6. KOSZT, SPOSOBY I TERMIN DOSTAWY PRODUKTU

Dostawa produktu to bardzo istotna część realizacji Zamówienia. Staramy się dostarczyć do Ciebie produkt najszybciej, jak jest to możliwe.

6.1 Dostawa Produktu dostępna jest na terytorium Państw EOG.

6.2 Dostawa Produktu odbywa się za pośrednictwem zewnętrznej firmy – operatora pocztowego (np. firmy kurierskiej, czy firmy realizującej odbiór w punkcie), wybranego przez Klienta w trakcie składania Zamówienia (dalej: Dostawca).

6.3 Dostawa Produktu do Klienta jest odpłatna, chyba że Klient złożył Zamówienie z darmową dostawą, po spełnieniu kryteriów darmowej dostawy lub w czasie trwania Akcji Promocyjnej na darmową dostawę. Dostępne aktualnie koszty dostawy Produktu są wskazywane Klientowi przed złożeniem Zamówienia i zawarciem Umowy Sprzedaży.

6.4 Dostępne sposoby dostawy mogą zależeć od wybranego przez Klienta sposobu płatności lub cech Produktu. Dostępne sposoby dostawy mogą ulegać zmianie w przypadku składania kilku Zamówień jednocześnie, w szczególności z uwagi na Produkty nimi objęte.

6.5 Dostawę realizujemy zwykle w 5 dni od daty potwierdzenia Zamówienia. Na łączny termin dostawy zamówionego Produktu składa się :

- a. czas przygotowania zamówienia do wysyłki przez Sprzedawcę (do 1-3 dni roboczych od daty potwierdzenia Zamówienia przez Sprzedawcę). W przypadku zamówienia kilku Produktów, Zamówienie zostanie przekazane do doręczenia po przygotowaniu Produktu z najdłuższym terminem przygotowania;
- b. oraz czas doręczania Produktu przez wybraną firmę kurierską, czy innego operatora pocztowego. Czas realizacji wysyłki przez firmę kurierską czy operatora pocztowego jest wskazywany na etapie składania Zamówienia i jest zależy od rodzaju zamawianego Produktu oraz od terminów danej firmy kurierskiej, czy innego operatora pocztowego.

6.6 W przypadku dostarczenia Produktu, który zgodnie z przepisami prawa zakupić może jedynie osoba pełnoletnia, Dostawca Produktu w przypadku wątpliwości co do pełnoletności Klienta może żądać okazania dokumentu potwierdzającego jego wiek.

6.7 W przypadku gdy osoba odbierającej zamówienie nie spełnia ww. kryterium wieku, Dostawca odmówi wydania Zamówienia, które zostanie zwrócone

Sprzedawcy. W takim przypadku ponowna koszt ponownego dostarczenia Produktu obciąża Klienta.

6.8 W sytuacjach nadzwyczajnych termin dostawy może ulec wydłużeniu, o czym Sprzedawca poinformuje Klientów (np. okres wyprzedaży, okres świąteczny, nieprzewidziane okoliczności jak wybuch pandemii).

6.9 W przypadku wydłużenia okresu realizacji przygotowania Zamówienia czy czasu doręczania Produktu, Sprzedawca zastrzega sobie możliwość kontaktu z Klientem w celu poinformowania go o przyczynie opóźnień oraz nowym, planowanym terminie dostawy.

6.10 Czas wysyłki zamówienia może zostać wydłużony w przypadku Produktów, które będą wymagać personalizacji na zamówienie Klienta. O terminie wysyłki Klient zostanie poinformowany na Karcie Produktowej lub podczas składania Zamówienia.

6.11 Odbierając przesyłkę z Produktem od kuriera czy operatora pocztowego, w miarę możliwości, Klient powinien zweryfikować przy przewoźniku, że Produkt został dostarczony w całości, bez usterek. W przypadku zniszczenia Produktu przez przewoźnika, należy spisać protokół szkody oraz poinformować o tym Sprzedawcę.

6.12 Firmy kurierskie, operatorzy pocztowi oraz firmy obsługujące Punkty Odbioru posiadają własne regulacje co do sposobu realizacji usługi dostawy (w tym w zakresie ewentualnych reklamacji dotyczących dostawy, czasu i sposobu zgłaszania ewentualnych uszkodzeń przesyłki i innych istotnych kwestii) – szczegółowe informacje w tym zakresie znajdują się na stronach firm realizujących dostawę. Prosimy o zapoznanie się z tymi warunkami przed wyborem sposobu dostawy.

7. PROGRAM LOJALNOŚCIOWY

W tym miejscu opisujemy na jakiej zasadzie możesz skorzystać oraz jak działa nasz program lojalnościowy.

7.1 Koniecznym do skorzystania z Programu Lojalnościowego jest posiadanie Konta Klienta.

7.2 Z programu mogą skorzystać Klienci zalogowani do Konta Klienta w trakcie dodawania produktów do Koszyka lub tacy, którzy najpóźniej przed złożeniem Zamówienia zalogowali się na Konto Klienta.

7.3 Klient który spełni wyżej wymienione warunki po zawarciu Umowy Sprzedaży oraz zapłaceniu Ceny uzyska punkty dzięki którym przy zawieraniu kolejnej Umowy Sprzedaży będzie mógł dokonać zakupu Produktów za obniżoną Cenę. Aktualną liczbę uzyskanych punktów Klient może sprawdzić samodzielnie w zakładce Panel klienta dostępnej po zalogowaniu na Konto Klienta.

7.4 W celu skorzystania z punktów należy zalogować się na Konto Klienta i w zakładce Panel Klienta otworzyć link prowadzący do listy produktów podlegających Programowi Lojalnościowemu.

7.5 W przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedaży, anulowania Zamówienia lub wystąpienia innych okoliczność zobowiązujących Sprzedawcę do zwrotu uiszczonej przez Klienta Ceny, naliczone za zawarcie danej Umowy Sprzedaży punkty zostaną odjęte od liczby punktów przyznanych Klientowi do tej pory.

7.6 Przyznane punkty Klient może wykorzystać w ciągu 365 dni od daty ich uzyskania. Po upływie tego terminu punkty wygasają, a Klient traci możliwość ich wykorzystania.

7.7 Z Programu Lojalnościowego wykluczone są Umowy Sprzedaży opłacone poprzez płatność za pobraniem.

7.8 Szczegółowe warunki Programu Lojalnościowego, w tym informacja o dokładnym sposobie naliczania punktów, znajdują się w zakładce [Program Lojalnościowy](#) na stronie Sklepu Internetowego.

8. REKLAMACJA PRODUKTU

Przykładamy wielką uwagę do staranności wykonania naszych produktów. Jednak, jeśli masz jakiegokolwiek zastrzeżenia wobec zakupionego towaru – sprawdź jak w łatwy sposób złożyć u nas reklamację.

8.1 Klient, będący Konsumentem jest uprawniony do dokonania reklamacji zakupionego Produktu.

8.2 Klient, który jest Przedsiębiorcą – Konsumentem ma prawo złożyć reklamację stosownie do obowiązujących w tym zakresie przepisów, przy czym odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady fizyczne Produktów ogranicza się do kwoty, jaką Przedsiębiorca-Konsument zapłacił Sprzedawcy za nabycie danego Produktu / usługi.

8.3 Sprzedawca odpowiada za zgodność świadczenia z umową, w szczególności obowiązany jest dostarczyć Klientowi Produkt bez wad oraz zgodny z zawartą Umową Sprzedaży. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Produktu z Umową w zakresie określonym w art. 43b ust. 2 lub 3 Ustawy o prawach konsumenta, jeśli Konsument został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha Produktu odbiega od wymogów zgodności z Umową oraz najpóźniej w chwili zawarcia Umowy Sprzedaży wyraźnie i odrębnie zaakceptował jego cechy.

8.4 Sprzedawca odpowiada za brak zgodności Produktu z Umową istniejący w chwili jego dostarczenia Konsumentowi i ujawniony w ciągu 2 lat od tej chwili, chyba że termin przydatności Produktu do użycia jest dłuższy.

8.5 Reklamacja może zostać złożona przez Klienta w dowolnej formie. Zachęcamy do złożenia reklamacji z wykorzystaniem form komunikacji dostępnych w punkcie 1. 3 Regulaminu.

8.6 W razie braku zgodności Produktu z Umową Klientowi, będącemu Konsumentem oraz Przedsiębiorcy-Konsumentowi, przysługują uprawnienia określone w rozdziale 5A – Ustawy o prawach konsumenta (dalej: brak zgodności towaru z umową).

8.7 W przypadku braku zgodności towaru z umową, Konsument może żądać:

- a. jego naprawy
- b. lub wymiany.

Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Konsument żąda naprawy, lub Sprzedawca może dokonać naprawy, gdy Konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez Konsumenta:

- a. jest niemożliwe
- b. albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy.

Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową.

Sprzedawca dokona na swój koszt naprawy lub wymiany towaru w rozsądnym czasie od chwili, gdy Sprzedawca został poinformowany przez Konsumenta o niezgodności towaru z umową. Konsument zobowiązany jest do udostępnienia Sprzedawcy towaru podlegającego naprawie lub wymianie. Sprzedawca odbiera towar na swój koszt.

8.8 Konsumentowi przysługuje również uprawnienie do złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży, gdy:

- a. Sprzedawca odmówi doprowadzenia towaru do zgodności z umową;
- b. Sprzedawca nie doprowadzi towaru do zgodności z umową;
- c. brak zgodności towaru z umową występują nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową;
- d. brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego żądania naprawy lub wymiany towaru;
- e. oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.

8.9 W przypadku złożenia przez Konsumenta oświadczenia o obniżeniu ceny, kwoty należne wskutek skorzystania z tego prawa zwrócone zostaną Klientowi nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Sprzedawcę oświadczenia Klienta o obniżeniu ceny. Zwrot środków nastąpi przy wykorzystaniu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego Klient użył podczas dokonywania zapłaty za towar, chyba że Klient wyraźnie wyrazi zgodę na inną metodę zwrotu.

8.10 W przypadku skorzystania przez Konsumenta z prawa odstąpienia od umowy w sytuacjach, o których mowa w art. 43e ust. 1 ustawy o prawach konsumenta, Klient zwróci sprzedawcy towar niezwłocznie. Wszelkie koszty związane ze zwrotem towaru w okolicznościach wskazanych w zdaniu poprzedzającym ponosi Sprzedawca. Sprzedawca dokona zwrotu ceny zakupu w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania.

8.11 Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu 2 lat od tej chwili. Roszczenia Klienta z tytułu niezgodności towaru z umową ulegają przedawnieniu po upływie 6 lat od dnia ujawnienia się niezgodności towaru z umową. Koniec terminu przedawnienia przypada na ostatni dzień roku kalendarzowego.

8.12 Zaleca się podanie przez Klienta w opisie reklamacji:

- I. informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady; (2) żądania sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację (imię i nazwisko, adres do korespondencji, numer telefonu, adres e-mail) – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

8.13 Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. W przeciwnym razie uważa się, że reklamacja została uznana przez Sprzedawcę.

9. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR

Wychodzimy z założenia, że w przypadku różnicy zdań z Klientem warto rozmawiać i dążyć do wzajemnego porozumienia na drodze polubownej. Zobacz, w jaki sposób możemy rozwiązać spór.

9.1 Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Poniższe zapisy mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Sprzedawcy do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Oświadczenie Sprzedawcy o zgodzie lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich składane jest przez Sprzedawcę na papierze lub innym trwałym nośniku w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany.

9.2 Zasady prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz obowiązki przedsiębiorców w tym zakresie określone są odrębnie w przepisach prawa (w tym w szczególności w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich) lub w regulacjach stosowanych przez odpowiednie podmioty właściwe w zakresie rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur mogą być dostępne w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, w szczególności również pod następującym adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzi jawny rejestr podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

9.3 Klient będący Konsumentem posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

- a. Klient uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy Sprzedaży.
- b. Klient może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Klientem a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).
- c. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> Komisja Europejska udostępnia platformę do rozwiązywania sporów konsumenckich online. Sprzedawca nie uczestniczy obecnie w tej dobrowolnej procedurze alternatywnego rozwiązywania sporów.

10. PRAWO Odstąpienia od umowy (zwroty)

Wiemy, że nie czasem konsumenci chcą skorzystać z ustawowego prawa do zwrotu. W pełni to rozumiemy. Sprawdź jak szybko i bez problemów możesz dokonać u nas odstąpienia od umowy zawartej na odległość.

10.1 Klient, będący Konsumentem, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów, poza tymi, które zostały przewidziane przez przepisy prawa, w terminie 14 dni od dnia objęcia w posiadanie zakupionego

Produktu. Regulacje niniejszego punktu Regulaminu dotyczą również Przedsiębiorcy – Konsumenta, który oświadcza, że korzysta z uprawnienia do odstąpienia od umowy na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, gdyż zawarł umowę bezpośrednio związaną z jego działalnością gospodarczą, a sama umowa nie posiada dla niego charakteru zawodowego.

10.2 Do zachowania terminu wystarczy złożenie przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę – Konsumenta oświadczenia Sprzedawcy przed jego upływem. Konsument lub Przedsiębiorca - Konsument może złożyć jakiegokolwiek jednoznaczne oświadczenie, w którym poinformuje o swoim odstąpieniu od Umowy Sprzedaży.

10.3 Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży może zostać złożone z wykorzystaniem formularza odstąpienia od umowy, którego wzór znajduje się pod treścią Regulaminu. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może zostać złożone w **dowolnej formie** na dane wskazane w punkcie 1.3 Regulaminu, jednak skorzystanie z formularza pomoże nam rozpatrzyć Państwa sprawę szybciej.

10.4 Konsument i Przedsiębiorca – Konsument samodzielnie ponosi koszt dokonania zwrotu Produktu (koszt przesyłki zwrotnej od Konsumenta do Sprzedawcy).

10.5 Bieg terminu do odstąpienia od Umowy Sprzedaży rozpoczyna się od dnia objęcia produktów w posiadanie przez Konsumenta, Przedsiębiorcę - Konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik (pełnomocnika), a w przypadku Umowy Sprzedaży, która obejmuje wiele produktów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniego produktu, partii lub części.

10.6 Konsument i Przedsiębiorca - Konsument ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy Sprzedaży, zwrócić produkt Sprzedawcy. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie produktu przed jego upływem. Konsument może zwrócić produkt na adres: Słodyczowo Sklep, ul. Jagiellońska 88 (bud 30), 03 – 215 Warszawa.

10.7 Konsument i Przedsiębiorca - Konsument powinien zabezpieczyć zwracany produkt w taki sposób, by nie uległ on zniszczeniu w czasie transportu.

10.8 W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy zawartej na odległość umowę uważa się za niezawartą.

10.9 Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta lub Przedsiębiorcy – Konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostawy produktu (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Klienta sposobu dostawy innego niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Sklepie Internetowym). Sprzedawca może się wstrzymać z przesłaniem zwrotu środków do czasu odebrania zwracanych towarów

lub przesłania nam potwierdzenia nadania paczki, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.

10.10 W przypadku skorzystania przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę - Konsumenta z Ustawowego prawa odstąpienia, Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Konsument, chyba że wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

10.11 W przypadku skorzystania przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę - Konsumenta z Ustawowego prawa odstąpienia, Konsument lub Przedsiębiorca - Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania produktu lub w związku z nieprawidłową pielęgnacją produktu lub niewłaściwego zapakowania produktu podczas jego odsyłania do Sprzedawcy. Odpowiedzialność Konsumenta lub Przedsiębiorcę - Konsumenta może obejmować w szczególności brak możliwości wprowadzenia produktu do sprzedaży jako produktu pełnowartościowego, koszty ponownego umieszczenia na produkcie metek i elementów zabezpieczających, a także koszty przywrócenia Produktu do stanu umożliwiającego jego ponowne wprowadzenie do sprzedaży w ramach Sklepu Internetowego, w tym koszty badania produktu przez specjalistę i koszty usunięcia wad stwierdzonych w wyniku takiego badania (w zakresie, w jakim wady te wynikają z korzystania przez Konsumenta z produktu w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania).

10.12 Ustawowe prawo odstąpienia **nie przysługuje** Konsumentowi i Przedsiębiorcy - Konsumentowi w następujących okolicznościach:

- a. w przypadku przekroczenia terminu 14 dni na poinformowanie Sprzedawcy o woli odstąpienia od umowy sprzedaży;
- b. **w przypadku Produktów ulegających szybkiemu zepsuciu lub mających krótki termin przydatności do użycia np. niektórych Produktów spożywczych;**
- c.
- d. w sytuacjach, o których mowa w art. 38 ustawy o prawach konsumenta.

11. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

W tej części wskazujemy jakie prawa własności intelektualnej chronimy na naszej stronie internetowej i jakich zasad musisz przestrzegać.

11.1 Wszelkie prawa do Sklepu Internetowego, a w szczególności majątkowe prawa autorskie, prawa własności intelektualnej do jego nazwy, domeny internetowej, a także do formularzy, dokumentów prawnych, logotypów, znaków towarowych, tekstu, grafiki, zdjęć i innych zamieszczonych przez Sprzedawcę treści należą do

Sprzedawcy, a korzystanie z nich może następować wyłącznie w sposób zgodny z Regulaminem.

11.2 Zabronione jest kopiowanie, powielanie, modyfikowanie, zwielokrotnianie czy rozpowszechnianie jakiegokolwiek części Sklepu Internetowego, Usługi lub jej elementów bez uprzedniej pisemnej zgody Sprzedawcy, poza przypadkami wyraźnie dozwolonymi przez przepisy obowiązującego prawa i niniejszego Regulaminu. Sprzedawca może podjąć kroki, w tym na drodze postępowania sądowego, w celu ochrony interesów własnych oraz Klientów Sklepu Internetowego.

11.3 Prawa do używania, kopiowania i rozpowszechniania danych dostępnych w serwisie podlegają przepisom Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.

11.4 Wykorzystywanie danych Sklepu Internetowego w celach komercyjnych odbywać się może po uprzednim powiadomieniu o tym Sprzedawcy i uzyskaniu od niego pisemnej zgody.

12. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Sprawdź, jak dbamy o Twoje dane osobowe.

12.1 Zasady ochrony danych osobowych określa dokument „[Polityka Prywatności](#)”.

12.2 Zasady stosowania plików cookies na Stronie Internetowej określa dokument „[Polityka Cookies](#)”.

13. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE KLIENTÓW NIE BĘDĄCYCH KONSUMENTAMI

Jeśli robisz zakupy w naszym sklepie, a nie jesteś konsumentem – ta część regulaminu jest skierowana właśnie do Ciebie.

13.1 Niniejszy punkt Regulaminu oraz postanowienia w nim zawarte dotyczą wyłącznie Klientów niebędących Konsumentami oraz Przedsiębiorcami – Konsumentami.

13.2 Z chwilą wydania przez Sprzedawcę Produktu przewoźnikowi przechodzą na Klienta niebędącego Konsumentem korzyści i ciężary związane z Produktem oraz niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia Produktu. Sprzedawca w takim wypadku nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie Produktu powstałe od przyjęcia go do przewozu aż do wydania go Klientowi oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki.

13.3 Zgodnie z art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za Produkt wobec Klienta niebędącego Konsumentem zostaje wyłączona.

13.4 Ani Sprzedawca ani jego pracownicy, upoważnieni przedstawiciele i pełnomocnicy nie ponoszą odpowiedzialności wobec Klienta, jego podwykonawców, pracowników, upoważnionych przedstawicieli i/lub pełnomocników za wszelkie szkody, w tym utratę zysków, chyba że szkoda została spowodowana przez nich umyślnie.

13.5 W każdym przypadku ustalenia odpowiedzialności Sprzedawcy, jego pracowników, upoważnionych przedstawicieli i/lub pełnomocników, odpowiedzialność ta w stosunku do Klienta niebędącego Konsumentem, bez względu na jej podstawę prawną, jest ograniczona - zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak również za wszelkie roszczenia w sumie - do wysokości zapłaconej Ceny oraz kosztów dostawy z tytułu ostatniej Umowy Sprzedaży i obejmuje jedynie realnie poniesioną szkodę.

13.6 Wszelkie spory powstałe pomiędzy Sprzedawcą, a Klientem niebędącym Konsumentem zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedawcy.

13.7 W odniesieniu do Klientów niebędących Konsumentami Sprzedawca może dokonać zmiany Regulaminu w każdym czasie na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

14. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

14.1 Regulamin w wersji 4.0. wchodzi w życie z dniem **21 stycznia 2024 r.**

14.2 Regulamin jest dostępny w języku polskim.

14.3 W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

14.4 O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, prawem właściwym dla rozstrzygania wszelkich sporów powstałych na gruncie niniejszego Regulaminu jest prawo polskie.

14.5 W przypadku, gdy regulacje bezwzględnie obowiązującego prawa kraju zwykłego pobytu Klienta przewidują dla niego korzystniejsze warunki niż przepisy prawa polskiego oraz zapisy niniejszego Regulaminu, zastosowanie znajdą przepisy prawa kraju zwykłego pobytu Klienta.

14.6 Treść niniejszego Regulaminu może ulec zmianie w sytuacji, w której Sprzedawca zmodyfikuje sposób lub zakres prowadzonej działalności gospodarczej lub w wyniku zmian prawnych skutkujących koniecznością dostawania Regulaminu

do powszechnie obowiązującego prawa. O wszelkich zmianach Sklep Internetowy będzie informować Użytkowników poprzez zamieszczenie informacji na stronie Sklepu Internetowego, w przypadku Użytkowników posiadających aktywne Konto Klienta – w formie wiadomości mailowej. Każda z osób, która otrzyma w/w wiadomość będzie mogła złożyć oświadczenie o wypowiedzeniu umów o świadczenie usług elektronicznych (w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania wiadomości) realizowanych na podstawie niniejszego Regulaminu. Do Zamówień złożonych przed wejściem w życie zmian Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu obowiązującego w chwili złożenia Zamówienia.

Poprzednie wersje Regulaminu:

Regulamin 1.0 obowiązujący od dnia [19 grudnia 2019 r. do dnia 17 czerwca 2022 r.](#)

Regulamin 2.0 obowiązujący od dnia [18 czerwca 2022 r. do dnia 16 marca 2023 r.](#)

Regulamin 2.0 obowiązujący od dnia [17 marca 2023 r. do dnia 20 stycznia 2024 r.](#)

Link do formularzy:

- [Formularz reklamacji](#)
- [Formularz odstąpienia od umowy](#)