

## REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO

### §1

#### Określenie Sprzedawcy

1. Właścicielem Sklepu [dalej Sprzedawca] jest:

Złoty Pałac Grażyna Orłowska  
z siedzibą w Rudna Mała 165a, 36-060 Głogów Małopolski  
NIP: 8131102515,  
Regon: 690069945,  
Telefon: 535405665,  
E-mail: Palacowycatering@gmail.com

### §2

#### Postanowienia ogólne

1. Sklep internetowy [dalej Sklep] prowadzi sprzedaż za pośrednictwem Internetu na podstawie niniejszego Regulaminu [dalej Regulamin].

2. Klientem [dalej Klient] może być:

- pełnoletnia osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych zamieszkała w Polsce lub na terenie Unii Europejskiej,
- pełnoletnia osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą z siedzibą w Polsce lub na terenie Unii Europejskiej,
- osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, z siedzibą w Polsce lub na terenie Unii Europejskiej, która jest uprawniona do podejmowania decyzji, oraz zaciągania zobowiązań w imieniu podmiotu,
- osoba małoletnia działająca za zgodą rodzica lub opiekuna prawnego.

3. Konsumentem [dalej Konsument] na podstawie art. 22<sup>1</sup> Kodeksu Cywilnego (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93 z późniejszymi zmianami) jest osoba fizyczna dokonująca ze Sklepem czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

4. Przedsiębiorcą [dalej Przedsiębiorca] jest osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą podlegająca wpisowi w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEiDG) dokonująca czynności prawnej (zawierająca umowę kupna/sprzedaży) związaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, gdy z treści zawartej umowy wynika, że nie posiada ona dla Przedsiębiorcy charakteru zawodowego. Charakter zawodowy wynika z przedmiotu wykonywanej działalności gospodarczej, w szczególności z numerów PKD.

5. Towarem [dalej Towar] jest dostępna w Sklepie rzecz ruchoma będąca przedmiotem umowy kupna sprzedaży pomiędzy Sklepem a Klientem.

6. Regulamin jest integralną częścią umowy sprzedaży zawieranej z Klientem.

7. Ceny podane w Sklepie są cenami brutto (zawierają podatek VAT).

8. Towary dostępne w Sklepie są nowe i są wolne od wad fizycznych i prawnych. Odpowiedzialność za wady określona jest przez obowiązujące przepisy prawa, w szczególności art. 12 ust 1 pkt 13 ustawy o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 z późniejszymi zmianami), art 556 oraz 556<sup>1</sup>-556<sup>3</sup> Kodeksu Cywilnego (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93 z późniejszymi zmianami).

### §3

#### **Zamówienia**

1. Zamówienia można składać za pośrednictwem formularzy interaktywnych dostępnych na stronach internetowych Sklepu (koszyk klienta).
2. Warunkiem realizacji zamówienia jest podanie danych pozwalających na weryfikację Klienta i odbiorcy towaru. Sklep potwierdza przyjęcie zamówienia poprzez wysłanie na podany podczas składania zamówienia adres e-mail, wiadomości opisującej przedmiot zamówienia. W przypadku podania niepełnych, błędnych, sprzecznych informacji przez Klienta podczas składania zamówienia, Sklep skontaktuje się z Klientem w celu usunięcia błędów. Składając zamówienie, Klient składa ofertę zawarcia umowy sprzedaży zamówionych towarów.
3. Dla stron wiążące są informacje widoczne na stronie internetowej Sklepu przy kupowanym towarze w momencie złożenia zamówienia.
4. Po złożeniu zamówienia, następuje jego weryfikacja. Następnie Sklep przesyła na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej, informację o przyjęciu zamówienia do realizacji oraz kolejnych jego etapach. Informacja o przyjęciu zamówienia do realizacji jest oświadczeniem Sprzedawcy o przyjęciu oferty, o której mowa w §3 ust. 2 i z chwilą jej otrzymania przez Klienta, zostaje zawarta Umowa sprzedaży. Po zawarciu Umowy sprzedaży, Sklep potwierdza Klientowi jej warunki, przesyłając je na adres poczty elektronicznej.
5. Informacje znajdujące się na stronie internetowej Sklepu nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego.

### §4

#### **Płatności**

1. Klient ma do wyboru formy płatności:
  - płatność przelewem na wskazane konto bankowe (przelew).
2. Ceny przesyłek określone są w podsumowaniu zamówienia.
3. Warunkiem wydania towaru jest zapłata za towar i przesyłkę.

4. Klient zobowiązany jest do uregulowania należności wynikających z zawartej umowy niezależnie od wybranego sposobu płatności oraz dostawy.

5. W przypadku nieuregulowania przez Klienta w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy, Sklep wezwie Klienta do odbioru i zapłaty za towar wyznaczając termin na realizację zobowiązania. W przypadku nieuregulowania należności wynikającej z zawartej umowy w wyznaczonym terminie Sklep może odstąpić od umowy sprzedaży.

6. Termin realizacji zamówienia jest liczony od momentu w którym środki za zamówienie zostaną zaksięgowane na rachunku bankowym Sklepu lub od momentu pozytywnej autoryzacji płatności.

## §5

### **Wysyłka towaru**

1. Zamówiony towar Sklep wysyła za pośrednictwem firm kurierskich lub udostępnia do odbioru osobistego w swojej siedzibie.
2. Na podstawie art. 545 par 2 kodeksu cywilnego w razie przesłania towaru na miejsce przeznaczenia za pośrednictwem przewoźnika, Klient obowiązany jest zbadać przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach tego rodzaju; jeżeli stwierdził, że w czasie przewozu nastąpił ubytek lub uszkodzenie Towaru, obowiązany jest dokonać wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika.

## §6

### **Reklamacje z tytułu rękojmi**

1. W przypadku niezgodności towaru z umową, Konsument powinien zgłosić wadę wraz z opisem niezgodności pod adres podany w paragrafie 1.
  2. Sklep ustosunkowuje się do reklamacji Konsumenta w terminie 14 dni od momentu otrzymania reklamacji.
  3. Wzór formularza reklamacyjnego stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu.
  4. Każdy Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Chcąc skorzystać z możliwości polubownego rozwiązywania sporów dotyczących zakupów internetowych, może złożyć swoją skargę np.;
- za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>,
  - za pośrednictwem regionalnego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej, lista dostępna jest na stronie [https://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php#faq595](https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq595)
  - ze względu na siedzibę Sklepu sprawę może kierować bezpośrednio do podkarpackiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Rzeszowie przy 8 Marca 5, 35-959 Rzeszów <https://www.wiih.rzeszow.pl>

Przebieg postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określony jest przez aktualnie obowiązujące przepisy prawa (w szczególności w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich).

5. Wszelkie reklamacje dotyczące korzystania z usług świadczonych przez Sklep należy przesyłać na adresy podane w §1 niniejszego regulaminu.

## §7

### **Reklamacje z tytułu rękojmi**

1. Zapisy niniejszego paragrafu odnoszą się jedynie do Klientów nie będących Konsumentami.
2. Na podstawie art 558 kodeksu cywilnego odpowiedzialność Sklepu z tytułu rękojmi jest wyłączona.
3. Reklamacje należy kierować na adres email określony w paragrafie 1 podając następujące dane: imię, nazwisko, nazwa, adres, data zawarcia umowy, przedmiot umowy, data wykrycia wady, rodzaj wady, roszczenie, potwierdzenie istnienia wady w chwili wydania Towaru, dane kontaktowe (email), oraz ewentualne zdjęcia i inne informację mogące mieć wpływ na proces reklamacji.
4. Sklep ustosunkuje się do złożonej reklamacji w terminie do 14 dni kalendarzowych.

## §8

### **Prawo odstąpienia od umowy**

1. Na podstawie ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014r., Konsument/Przedsiębiorca ma prawo odstąpienia od umowy bez podawania przyczyny.
2. Odstąpienie od umowy jest skuteczne, jeżeli Konsument/Przedsiębiorca złoży w terminie 14 dni od daty doręczenia towaru, oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Do zachowania terminu wystarczy złożenie oświadczenia przed jego upływem. Forma złożenia oświadczenia może być dowolna, np.
  - oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik do ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (stanowiący załącznik nr 1 do regulaminu),
  - drogą mailową na adres podany w paragrafie 1 niniejszego regulaminu,
  - listownie na adres podany w paragrafie 1 niniejszego regulaminu.
3. Konsument/Przedsiębiorca zwraca towar do Sklepu w terminie 14 dni od złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy na swój koszt.
4. Sklep zwraca środki w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia. Sklep może wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania Towaru z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta/Przedsiębiorcę dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
5. Sklep zwraca środki przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakim posłużył się Konsument/Przedsiębiorca. W przypadku płatności kartą płatniczą, zwrot środków dokonywany jest na rachunek karty.

6. W przypadku, gdy Konsument/Przedsiębiorca wybrał inny, niż najtańszy oferowany przez Sklep, sposób dostawy przedmiotu, Sklep nie zwróci Konsumentowi/Przedsiębiorcy poniesionych przez niego dodatkowych kosztów. Sklep zwróci jedynie koszt najtańszej dostawy danego przedmiotu do Konsumenta/Przedsiębiorcy.

7. Konsument/Przedsiębiorca pokrywa wszystkie bezpośrednie koszty zwrotu Towaru (np. koszty opakowania, zabezpieczenia, nadania).

8. Prawo odstąpienia nie przysługuje Konsumentowi/Przedsiębiorcy w przypadkach umów:

- **w której przedmiotem świadczenia jest Towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;**
- **w której przedmiotem świadczenia jest Towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;**
- **o świadczeniu usług, jeżeli Sklep wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta/Przedsiębiorcy, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sklep utraci prawo odstąpienia od umowy;**
- **w której przedmiotem świadczenia jest Towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji Konsumenta/Przedsiębiorcy lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;**
- dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta/Przedsiębiorcy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Sklep o utracie prawa odstąpienia od umowy;
- w której przedmiotem świadczenia są Towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi Towarami.

9. Na podstawie art. 31 ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 w przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowę uważa się za niezawartą.

10. Konsument/Przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Towaru, będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania.

## §9

### Usługi świadczone drogą elektroniczną

1. Sklep świadczy drogą elektroniczną poniższe usługi:

- prowadzenie Konta Klienta.

2. Usługi określone w pkt.1 świadczone są 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.

3. Usługa:

- prowadzenie Konta Klienta - polega na udostępnieniu indywidualnego panelu z możliwością podglądu historii zamówień, edycji danych. Do zawarcia umowy dochodzi poprzez wypełnienie odpowiednich formularzy interaktywnych na stronach internetowych Sklepu.
4. Rezygnacja z usług świadczonych drogą elektroniczną możliwa jest w każdej chwili bez ponoszenia żadnych dodatkowych kosztów. Rezygnacja odbywa się w zależności od świadczonej usługi:
- prowadzenie Konta Klienta - poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres podany w paragrafie 1. Wiadomość powinna zawierać dane umożliwiające weryfikację subskrybenta usługi.
5. Sklep w przypadku wykrycia działania na szkodę Sklepu, łamania przepisów prawa, łamania postanowień Regulaminu może w każdej chwili ograniczyć, zablokować, lub usunąć Klientowi dostęp do usług określonych w ust 1. Sklep informuje Klienta o zablokowaniu bądź ograniczeniu dostępu do usług za pośrednictwem wiadomości e-mail wysłanej na adres podany w formularzu.
6. Usługi świadczone są bezterminowo, jednak Sklep może dostęp do nich ograniczać, blokować lub modyfikować informując o tym Klienta w sposób określony w paragrafie 12 pkt 4.
7. Zarówno Klient, jak i Sklep mogą rozwiązać umowę o świadczenie usług określonych w pkt 1 w dowolnym czasie, wysyłając wiadomość e-mail z oświadczeniem woli.

## §10

### **Ochrona prywatności**

1. Sklep przetwarza dane osobowe Klientów w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa w sposób określony w Polityce Prywatności (załącznik 3).

## §11

### **Środki techniczne**

1. W celu korzystania ze Sklepu Internetowego, w tym przeglądania asortymentu i składania zamówień, niezbędne jest:
- a) urządzenie końcowe (np. komputer, tablet, smartphome) z dostępem do sieci Internet i przeglądarką internetową typu Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Safari;
  - b) aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail);
  - c) włączona obsługa JavaScript;
  - d) akceptacja wykorzystywania plików cookies (wymagane w celu złożenia zamówienia).

## §12

### **Wejście w życie i zmiany Regulaminu**

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji na stronie internetowej Sklepu.
2. Niniejszy Regulamin może zostać zmieniony.
3. Zmiany Regulaminu zostaną opublikowane na stronie Sklepu.
4. Informacja o zmianach Regulaminu zostanie przesłana Klientowi na adres e-mail wskazany w ustawieniach konta.
5. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ich publikacji w sposób określony w ust. 3.
6. Sklep uznaje, iż Klient posiadający konto na stronach internetowych Sklepu zaakceptował zmiany regulaminu, jeśli nie wypowiedział umowy do końca upływu okresu wskazanego w ust. 5.
7. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu właściwe jest prawo polskie.

**FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

*(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)*

Złoty Pałac Grażyna Orłowska

Rudna Mała 165a,  
36-060 Głogów Małopolski  
E-mail: Palacowycatering@gmail.com

Ja \_\_\_\_\_ niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy dostawy następujących towarów: \_\_\_\_\_

Data zawarcia umowy/dostawy: \_\_\_\_\_

Imię i Nazwisko/Nazwa: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

Podpis\*: \_\_\_\_\_

\*tylko wówczas, gdy formularz przesyłany jest w formie papierowej

Data: \_\_\_\_\_



**FORMULARZ REKLAMACYJNY**

Złoty Pałac Grażyna Orłowska

Rudna Mała 165a,

36-060 Głogów Małopolski

E-mail: Palacowycatering@gmail.com

Ja \_\_\_\_\_ niniejszym informuję o wykryciu wad w następujących towarach: \_\_\_\_\_

Data wykrycia wady: \_\_\_\_\_

Szczegółowy opis wykrytych wad: \_\_\_\_\_

Data zawarcia umowy/dostawy: \_\_\_\_\_

Imię i Nazwisko Klienta: \_\_\_\_\_

Adres Klient: \_\_\_\_\_

Żądania Klienta: wymiany towaru na nowy/naprawy towaru/obniżenia ceny/odstąpienia od umowy – (o ile wada jest istotna)\*.

\*niepotrzebne skreślić

Wartość obniżenia ceny według żądania Klienta \_\_\_\_\_

Informacje dodatkowe: \_\_\_\_\_

Podpis Klienta\*\*:

\*\*tylko wówczas, gdy formularz przesyłany jest w formie papierowej

Data: \_\_\_\_\_

Każdy Klient będący konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Chcąc skorzystać z możliwości polubownego rozwiązywania sporów dotyczących zakupów internetowych, konsument może złożyć swoją skargę np. za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>