

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO

I. SŁOWNIK POJĘĆ

Użyte pojęcia oznaczają:

Sprzedawca; lub Manufaktura Cukierków	spółka Manufaktura Cukierków spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Tamka 49, 00-355 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorstw prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie pod numerem KRS: 0000780102, REGON: 382998063, NIP: 5252785718, kapitał zakładowy: 5 000 PLN.
Adres do korespondencji	Adres służący do korespondencji związanej z działaniem Sklepu Internetowego, składaniem reklamacji lub zwrotu towaru: MANUFAKTURA CUKIERKÓW SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ Z SIEDZIBĄ W WARSZAWIE, ADRES: UL. TAMKA 49, 00-355 WARSZAWA.
Lokale; lub Punkty Sprzedażowe	I. punkt sprzedażowy położony przy ulicy Nowy Świat 51 w Warszawie; oraz II. punkt sprzedażowy położony przy ulicy Szeroka 33 w Toruniu.
Regulamin	niniejszy dokument.
Sklep internetowy lub Sklep	prowadzony przez Sprzedawcę, na zasadach określonych w Regulaminie, serwis internetowy w układzie sklepu (systemu wymiany informacji i zdalnego wyboru oraz zakupu Produktów) dostępny pod adresem www.manufaktura-cukierkow.pl , za pośrednictwem którego Klient może w szczególności składać Zamówienia i nabywać Produkty.
Klient; lub Użytkownik	podmiot, który dokonuje zamówienia w Sklepie, na zasadach określonych w Regulaminie.
Produkty	produkty prezentowane w Sklepie Internetowym przez Sprzedawcę w celu zaproszenia Klienta do złożenia oferty dotyczącej szerokiej gamy słodczy, tj. cukierków, lizaków oraz

innych wyrobów wytwarzanych ręcznie z masy cukrowej w Manufakturze Cukierków; lub dotyczącej produktów promocyjnych, tj. plecaków, koszulek, smyczy i innych gadżetów.

Cena cena Produktów wyrażona w złotych polskich (PLN), zawierająca podatek od towarów i usług. Cena może odnosić się do poszczególnych sztuk Produktów albo może być dotyczyć ich wagi, co każdorazowo zostanie wskazane przy prezentowanym Produkcie.

Koszt dostawy koszt ponoszony przez Klienta związany z dostarczeniem towarów do wskazanego przez Klienta miejsca.

Konto Użytkownika osobisty panel administracyjno-informacyjny Klienta w Sklepie Internetowym, tworzony automatycznie w wyniku prawidłowej Rejestracji, gdzie gromadzone oraz przechowywane są dane na temat złożonych zamówień oraz podanych przy rejestracji danych.

Rejestracja procedura zakładania Konta Użytkownika.

Zamówienie oświadczenie woli Klienta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy sprzedaży, określające w szczególności rodzaj, ilość i cenę zamawianych Produktów.

Umowa umowa sprzedaży Produktów, zawarta na odległość pomiędzy Sprzedawcą a Klientem, z wykorzystaniem Sklepu Internetowego, na zasadach określonych w Regulaminie.

Dni robocze dni tygodnia, z wyjątkiem sobót, niedziel, świąt oraz dni ustawowo wolnych od pracy zgodnie z prawem polskim.

Potwierdzenie Otrzymania Zamówienia Informacja Sprzedawcy skierowana do Klienta, informująca o fakcie prawidłowego złożenia zamówienia przez Klienta za pośrednictwem Sklepu Internetowego.

Potwierdzenie Realizacji Zamówienia Informacja Sprzedawcy skierowana do Klienta, informująca o fakcie przyjęcia danego Zamówienia do realizacji i zawarcia umowy sprzedaży.

II. INFORMACJE OGÓLNE

1. Regulamin określa zasady składania i odbioru Zamówień za pośrednictwem Sklepu Internetowego dostępnego pod domeną www.manufaktura-cukierkow.pl, w tym określa zasady:
 - a. świadczenia przez Sprzedawcę na rzecz Klienta usług drogą elektroniczną, w szczególności polegających na założeniu i utrzymywaniu Konta Użytkownika, wysłaniu Klientowi *Newslettera* oraz umożliwieniu Klientowi korzystania z interaktywnego formularza Zamówienia,
 - b. zawarcia na odległość oraz wykonania umowy sprzedaży Produktów prezentowanych w Sklepie oraz usług dodatkowych świadczonych przez Sprzedawcę przy okazji sprzedaży.
2. Sklep Internetowy wraz z treścią, znakami graficznymi, zdjęciami, artykułami i innymi materiałami pisemnymi, materiałami audio-wideo oraz bazą danych stanowi własność Sprzedawcy.
3. Klientami mogą być wyłącznie osoby fizyczne, które ukończyły 18 lat i posiadają pełną zdolność do czynności prawnych, osoby prawne oraz jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, ale mogące we własnym imieniu nabywać prawa i zaciągać zobowiązania.
4. Kupujący zobowiązany jest do wprowadzania danych do systemu zgodnych ze stanem faktycznym, zgodnych z prawem i dobrymi obyczajami. Udostępniane dane nie mogą naruszać dóbr osobistych ani praw własności osób trzecich.
5. Klient jest uprawniony do składania Zamówień w Sklepie internetowym:
 - a. po założeniu indywidualnego konta w Sklepie oraz na skutek każdorazowo wypełnianego formularza zamówienia; albo
 - b. po wypełnieniu formularza kontaktowego wraz z formularzem zamówienia bez zakładania Konta Klienta.
6. Po wypełnieniu formularza rejestracyjnego założenia Konta w Sklepie, na podany w nim adres e-mail zostanie wysłana wiadomość wskazująca sposób potwierdzenia Rejestracji oraz inne wymagane prawem informacje.
7. Założenie Konta, złożenie Zamówienia w Sklepie internetowym lub subskrypcja usługi *Newsletter* jest tożsame z oświadczeniem woli Klienta o zapoznaniu się z Regulaminem oraz jego akceptacją, jak też wyrażeniem zgody przez Klienta na stosowanie przez Sprzedawcę faktur elektronicznych w formacie PDF oraz ich wysyłanie na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej lub udostępnianie na Koncie Klienta. Niezależnie od powyższego dopuszczalne jest również stosowanie przez Sprzedawcę faktur w formie tradycyjnej.
8. Zawarcie umowy o świadczenie usługi Konta Użytkownika, jak również skuteczne złożenie Zamówienia za pośrednictwem usługi interaktywnego formularza, wymaga, oprócz spełnienia innych warunków przewidzianych dla każdej z tych usług, zapoznania się oraz akceptacji przez Klienta Regulaminu oraz Polityki prywatności Sprzedawcy.

III. KONTO UŻYTKOWNIKA

9. W celu korzystania ze wszystkich funkcji Sklepu Internetowego w pełnym zakresie Klient jest uprawniony do założenia indywidualnego Konta Użytkownika, w którym gromadzone będą dane udostępnione przez Klienta, w tym w szczególności informacje o składanych Zamówieniach, dokonywanych zwrotach, zgłaszanych reklamacjach, otrzymanych rabatach, ulubionych produktach i dokonanej przez Klienta subskrypcji *Newslettera*.
10. Do założenia Konta Użytkownika konieczne jest wypełnienie przez Klienta formularza Rejestracji, tj. podanie Loginu (adresu poczty elektronicznej e-mail) Klienta i ustanowienie hasła, a następnie zatwierdzenie formularza poprzez wybór opcji „Zarejestruj się” (lub innej o równoważnej treści). Podczas Rejestracji Klient może podać również dodatkowe dane, których będzie używał w celu dokonywania Zamówień. Następnie Klient otrzyma od Sprzedawcy, na podany adres poczty elektronicznej, wiadomość zawierającą potwierdzenie dokonania Rejestracji, zawierającą link, którego otwarcie przez Klienta spowoduje zawarcie umowy o świadczenie usługi Konta Użytkownika.
11. Usługa dotycząca Konta Użytkownika świadczona jest nieodpłatnie. Założenie Konta Użytkownika nie jest konieczne do korzystania ze Sklepu Internetowego, w tym w szczególności do składania Zamówień. Konto to jednak ułatwia składanie Zamówień, które, po zalogowaniu się przez Klienta na swoje Konto Użytkownika, będą każdorazowo rejestrowane na tym Koncie wraz z danymi poszczególnych Zamówień.
12. Po zalogowaniu się na Konto Użytkownika, Klient może w każdym czasie zmienić lub zaktualizować dane, które zostały podane w trakcie Rejestracji albo później, z wyjątkiem Loginu (adresu poczty elektronicznej), z którym Konto Użytkownika powiązane jest na stałe.
13. Umowa na usługi dotyczące Konta Użytkownika zawarta jest na czas nieokreślony, zaś same usługi mają charakter akcesoryjny w stosunku do możliwości korzystania przez Klienta ze Sklepu Internetowego. Jeżeli w okresie 10 lat nie zostaną złożone jakiegokolwiek Zamówienia powiązane z danym Kontem Użytkownika, wówczas Sprzedawca uprawniony będzie do zaprzestania świadczenia usług dotyczących tego konta oraz do usunięcia wszelkich zgromadzonych danych w ramach tego konta. Sprzedawca uprzedzi e-mailowo Klienta o zamiarze zaprzestania świadczenia usług dotyczących Konta Użytkownika i związanym z tym usunięciem zgromadzonych na nim danych. W terminie 30 (trzydziestu) dni od otrzymania takiego zawiadomienia Klient jest uprawniony do zgłoszenia chęci dalszego posiadania Konta Użytkownika w Sklepie Internetowym – w takim przypadku Sprzedawca może odstąpić od likwidacji danego konta i usunięcia zgromadzonych na nim danych.
14. Klient może w każdej chwili zrezygnować z usług dotyczących Konta Użytkownika bez wskazywania przyczyny. Rezygnacja z usług dotyczących Konta Użytkownika jest tożsama z żądaniem usunięcia wszelkich zgromadzonych na nim danych. Klient może zrezygnować z usług dotyczących Konta Użytkownika poprzez wybranie polecenia „Usuń konto” (lub innego równoważnego), dostępnego po zalogowaniu się na Konto Użytkownika, lub poprzez wysłanie stosownego żądania do Sprzedawcy za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: skleponline@manufaktura-cukierkow.pl. Złożenie przez Klienta oświadczenia

o rezygnacji z usług dotyczących Konta Użytkownika, o którym mowa powyżej, skutkować będzie rozwiązaniem umowy o świadczenie usług dotyczących Konta Użytkownika i usunięcie tego konta wraz ze skasowaniem wszystkich danych na nim zapisanych.

IV. NEWSLETTER

15. Sprzedawca oferuje usługę *Newsletter* polegającą na przesyłaniu za pośrednictwem poczty elektronicznej informacji o Produktach, usługach, promocjach, ofertach, akcjach i wydarzeniach Sprzedawcy. Korzystanie z usługi *Newsletter* wymaga podania przez Klienta adresu poczty elektronicznej, na który będzie on przesyłany. Subskrypcja usługi *Newsletter* następuje poprzez wypełnienie stosownego formularza na stronie internetowej Sklepu albo poprzez zaznaczenie właściwego okienka (*checkbox*) podczas rejestracji Konta Użytkownika albo podczas składania zamówienia. Z chwilą spełnienia powołanych warunków dochodzi do zawarcia umowy o świadczenie drogą elektroniczną usługi *Newsletter*.
16. Klient może w każdej chwili zrezygnować z usługi *Newsletter* bez wskazywania przyczyny. Klient może zrezygnować z usługi *Newsletter* poprzez (i) kliknięcie w link znajdujący się na końcu każdej wiadomości e-mail zawierającej *Newsletter*, albo (ii) poprzez wysłanie stosownego żądania do Sprzedawcy za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: skleponline@manufaktura-cukierkow.pl; albo (iii) w przypadku korzystania z usługi Konta – odznaczenie właściwego okienka (*checkbox*) i kliknięcie pola „Zapisz” (lub o innego o równoważnej treści). Złożenie przez Klienta oświadczenia o rezygnacji z usługi *Newsletter*, o którym mowa powyżej, skutkować będzie rozwiązaniem umowy o świadczenie tej usługi.

V. PRODUKTY

17. Produkty wytwarzane przez Manufakturę Cukierków z masy cukrowej są z natury kruche i łatwo topliwe, zatem pomimo licznych zabezpieczeń w postaci opakowania zewnętrznego oraz kartonika wysyłkowego mogą ze względu na rodzaj dostawy (przesyłka kurierska, paczkomat itp.) ulec ukruszeniu, ułamaniu, częściowym stopieniu, co jednak nie obniża ich walorów smakowych i wartości produktu, jednak wizualnie może nie odpowiadać Użytkownikowi. Prosimy wziąć pod uwagę taką ewentualność przed złożeniem Zamówienia – a w szczególności przed podjęciem wyboru sposobu dostawy Produktów. Produkty z masy cukrowej, ze względu na swoją charakterystykę oraz naturalny skład, po pewnym czasie mogą ulegać delikatnemu sklejeniu, co jest efektem w pełni naturalnym, gdyż do produkcji nie są używane substancje przeciwbrylające.
18. Produkty z masy cukrowej należy przechowywać w suchym i chłodnym miejscu. Produkty ze względu na użyte barwniki naturalne nie powinny być narażony na ekspozycję promieni słonecznych, które mogą spowodować

ich wyblaknięcie oraz utratę innych walorów estetycznych. Optymalna temperatura przechowywania takich produktów to około 18-20°C.

19. Produkty wytwarzane są w ręcznie, w związku z czym ich kształt, kolor oraz wzór nigdy nie będą identyczne, a każda partia Produktów jest niepowtarzalna. Manufaktura Cukierków dokłada wszelkich starań, aby Produkty były jak najbardziej zbliżone swoim wyglądem do Produktów prezentowanych graficznie w Sklepie. Niemniej, Produkty prezentowane graficznie w Sklepie mogą różnić się od Produktów finalnie dostarczonych do Klienta, co wynika to ze specyfiki produkcji Manufaktury Cukierków.
20. Data minimalnej trwałości Produktów z masy cukrowej sprzedawanych w Sklepie Internetowym jest nie krótsza niż 3 miesiące od momentu sprzedaży.

VI. ZAMÓWIENIA

21. Do wypełnienia formularza Zamówienia nie jest wymagana uprzednia rejestracja Konta Użytkownika w Sklepie Internetowym, ale konieczne jest co najmniej podanie danych umożliwiających realizację Zamówienia, tj.:
 - a. danych osobowych (imienia i nazwiska Użytkownika; lub nazwy przedsiębiorstwa oraz jego NIP jeśli Użytkownik prowadzi działalność gospodarczą),
 - b. adresu e-mail,
 - c. numeru kontaktowego,
 - d. adresu dostawy, jeśli Użytkownik wybierze opcję z dostawą kurierską.
22. Na proces składania Zamówienia składają się następujące etapy:
 - a. kompletowanie Zamówienie poprzez wybór Produktów prezentowanych w Sklepie,
 - b. wskazanie liczby albo ilości zamawianych Produktów,
 - c. dodanie wybranych Produktów do koszyka,
 - d. podsumowania Zamówienia wraz z formularzem dotyczących danych Klienta,
 - e. wybór sposobu odbioru zamawianych Produktów: odbiór osobisty w jednym z Lokali albo dostawa pod wskazany adres (dodatkowe koszty dostawy zostaną automatycznie doliczone do Ceny Produktów w czasie składania Zamówienia),
 - f. po wypełnieniu formularza oraz wybraniu formy dostawy Klient zostaje przekierowany do etapu zawierającego podsumowania składanego Zamówienia oraz możliwość wyboru sposobu płatności; Zamówienie jest uznane za złożone z chwilą kliknięcia przez Klienta przycisku „Rejestracja” (lub innego o równoważnej treści) widocznego w formularzu zamówienia

23. Zamówienie stanowi ofertę zakupu danych Produktów przez Klienta skierowaną do Sprzedawcy za pośrednictwem Sklepu internetowego oraz stanowi podstawę do zawarcia umowy sprzedaży tych Produktów - po potwierdzenia Zamówieniu przez Sprzedawcę.
24. Zamówienie Klienta zostanie rozpatrzone przez obsługę Sklepu wyłącznie na skutek złożenia przez Klienta prawidłowo wypełnionego formularza Zamówienia udostępnionego na stronie Sklepu Internetowego. Zamówienia za pośrednictwem Sklepu Internetowego można składać w okresie dostępności strony internetowej Sklepu. Sprzedawca zastrzega, że ze względu na ograniczenia techniczne, nie gwarantuje on stałej dostępności strony internetowej Sklepu.
25. Warunkiem prawidłowej realizacji złożonego poprzez Sklep Internetowy zamówienia jest właściwe wypełnienie formularza zamówienia oraz podanie danych niezbędnych do realizacji Zamówienia, w tym danych kontaktowych oraz danych umożliwiających wysyłkę zamówionych Produktów. W przypadku zwrotu zamówienia do Manufaktury Cukierków z powodu błędnie podanego przez Użytkownika adresu doręczenia, odmowy przyjęcia paczki przez adresata albo nieodebrania paczki w określonym terminie, Zamawiający poniesie koszty ewentualnej ponownej wysyłki oraz koszty wyżej opisanego zwrotu.
26. Zamówienia realizowane są wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polski oraz Unii Europejskiej.
27. Po złożeniu Zamówienia Klient otrzymuje automatyczny e-mail z informacją zawierającą „Potwierdzenie Otrzymania Zamówienia” i informację o przekazaniu Zamówienia do analizy. Następnie, w przypadku zatwierdzenia takiego Zamówienia, do Klienta zostanie przesłana odrębna informacja o przyjęciu Zamówienia do realizacji wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu dostawy („Potwierdzenie Realizacji Zamówienia”), co stanowi moment zawarcia umowy sprzedaży wiążącej obie Strony. Jeżeli Zamówienie nie będzie mogło z jakichkolwiek przyczyn zostać zrealizowane, wówczas do Klienta zostanie skierowana informacja o odrzuceniu zamówienia („Odrzuceniu Zamówienia”) wraz ze wskazaniem przyczyny tego odrzucenia.
28. W przypadku, gdy dojdzie do Odrzucenia Zamówienia przez Sprzedawcę z jakichkolwiek przyczyn, zaś Klient dokonał płatności za pośrednictwem systemów elektronicznych płatności (także kartą płatniczą) za pośrednictwem Partnera Sprzedawcy (przedpłata), wówczas przedpłacona kwota zostanie zwrócona Klientowi w całości niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 (czternastu) dni.
29. Sklep każdorazowo poinformuje Klienta o nieprawidłowo wypełnionym formularzu zamówienia, który uniemożliwia lub utrudnia realizację zamówienia i dokonanie wysyłki, lub może wpłynąć na jej opóźnienie.
30. Jeżeli okaże się, już po Potwierdzeniu Realizacji Zamówienia, że dostarczenie Produktów (w tym także do punktu odbioru osobistego, jeśli wybrano taką opcję) jest z jakichkolwiek przyczyn niemożliwe, Sprzedawca niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od Potwierdzenia Realizacji Zamówienia, zawiadomi o tym Klienta i zwróci całą otrzymaną od Klienta sumę pieniężną. W przypadku, gdy niektóre Produkty objęte Zamówieniem nie są dostępne, Sprzedawca zawiesi realizację Zamówienia i skontaktuje się z Klientem, aby Klient podjął decyzję o sposobie dalszej realizacji Zamówienia.

31. Termin rozpoczęcia realizacji Zamówienia pokrywa się z momentem nadania do Klienta Potwierdzenia Realizacji Zamówienia przez Sprzedawcę.
32. Klient zostanie e-mailowo poinformowany o wysyłce Zamówienia bądź też o możliwości odbioru osobistego.

VII. PŁATNOŚCI

33. Każda transakcja potwierdzana jest paragonem albo fakturą VAT.
34. Płatność za Zamówienie może nastąpić:
 - a. za pośrednictwem systemów elektronicznych płatności (także kartą płatniczą albo kredytową) za pośrednictwem Partnera Sprzedawcy (przedpłata); albo
 - b. przelewem tradycyjnym na rachunek bankowy Sprzedawcy; albo
 - c. gotówką za pobraniem przy odbiorze od kuriera.
35. W przypadku wyboru płatności przelewem tradycyjnym na rachunek bankowy Sprzedawcy Klient zobowiązany jest każdorazowo wskazać w tytule przelewu: numer zamówienia; imię oraz nazwisko Klienta. W przypadku, gdy Klienta zaniecha wskazania ww. danych i niemożliwe albo utrudnione okaże się powiązanie danej płatności przelewem tradycyjnym z określonym Zamówieniem, wówczas Sprzedawca będzie uprawniony do zwrotu otrzymanej kwoty przelewem zwrotnym na rachunek bankowy, z którego został wykonany przelew pierwotny.
36. Wybór płatności gotówką za pobraniem przy odbiorze możliwy jest wyłącznie przy dostawach na terytorium Rzeczypospolitej Polski i nie jest możliwy w przypadku odbioru osobistego Produktów w jednym z Lokali.
37. Klient wybiera spośród dostępnych sposobów płatności poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w formularzu Zamówienia.
38. Łączna Cena z tytułu Zamówienia (obejmująca ceny Produktów oraz koszty dodatkowe, np. transport) może różnić się w zależności od wybranego przez Klienta sposobu płatności, o czym stosowna informacja będzie umieszczona przy odpowiednim polu wyboru sposobu płatności.
39. Klient dokonujący przedpłaty za pośrednictwem elektronicznych systemów płatności (w tym także kartą płatniczą albo kredytową), zobowiązany jest zapłacić wszystkie koszty wynikające z danego Zamówienia w terminie 24 (dwudziestu czterech) godzin od chwili złożenia Zamówienia. W przypadku bezskutecznego upływu ww. terminu nieopłacone Zamówienie zostanie przez Sprzedawcę odrzucone bez wyznaczania Klientowi dodatkowego terminu do zapłaty. Klient otrzyma w takim przypadku wiadomość e-mail o Odrzuceniu Zamówienia.
40. W przypadku, gdy Klient dokonał wyboru opcji przedpłaty przelewem tradycyjnym na rachunek Sprzedawcy, a odpowiednia kwota nie zostanie zaksięgowana na rachunku bankowym Sprzedawcy w terminie 7 (siedmiu) dni od daty złożenia zamówienia przez Klienta, wówczas Zamówienie zostanie uznane za nieopłacone

a w konsekwencji będzie podlegało odrzuceniu bez wyznaczania Klientowi dodatkowego terminu do zapłaty. Klient otrzyma w takim przypadku wiadomość e-mail o Odrzuceniu Zamówienia.

VIII. REKLAMACJE

41. Klientowi, będącemu konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu Cywilnego, który dokonał zakupu za pośrednictwem Sklepu Internetowego, przysługuje prawo do złożenia reklamacji wobec zakupionych Produktów w trybie rękojmi za wady fizyczne rzeczy sprzedanej zgodnie z Kodeksem Cywilnym, z uwzględnieniem postanowień dotyczących Konsumentów. Sprzedawca odpowiada za wady Produktów stwierdzone w ciągu dwóch lat od dostarczenia Produktów. Sprzedawca nie odpowiada za ewentualne drobne wady dostarczonych Produktów, wynikające z charakterystyki sprzedaży Produktów z masy cukrowej (o czym mowa w pkt. 17-19 powyżej), które Klient zaakceptował dokonując Zamówienia na podstawie Regulaminu.
42. Reklamację można złożyć za pomocą formularza "*Rękojmia i niezgodność produktu z umową*" stanowiącego Załącznik nr 1 do Regulaminu, oraz w każdy inny dopuszczony prawem sposób:
- w formie elektronicznej za pośrednictwem formularza internetowego dostępnego na stronie Sklepu Internetowego; lub
 - przy użyciu wiadomości elektronicznej skierowanej na adres e-mail Sprzedawcy: skleponline@manufaktura-cukierkow.pl; lub
 - w formie tradycyjnej (papierowej) poprzez osobistego jego złożenie w jednym z Lokali Sprzedawcy; lub
 - w formie tradycyjnej (papierowej) za pośrednictwem operatora pocztowego albo kuriera na adres do korespondencji Sprzedawcy.
43. Do zgłoszenia reklamacyjnego zalecane jest dodanie plików/zdjęć uszkodzonych Produktów oraz dołączenie dowodu zakupu tych Produktów, chociaż nie jest to warunek konieczny rozpatrzenia reklamacji, to jednak pomoże to usprawnić i przyspieszyć cały proces reklamacyjny. Niezbędnymi elementami Reklamacji, by możliwe było jej rozpatrzenie, są:
- imię i nazwisko albo nazwa Klienta,
 - wskazanie reklamowanych Produktów,
 - opis przedmiotu reklamacji,
 - wskazanie żądanego sposobu załatwienia reklamacji,
- brak któregokolwiek z ww. elementów może uniemożliwić rozpatrzenie reklamacji ze względów formalnych lub merytorycznych.
44. W przypadku uznania reklamacji Sprzedawca wymieni uszkodzone Produkty na Produkty wolne od wad albo usunie wady uszkodzonych Produktów, a gdy te sposoby załatwienia reklamacji okażą się niemożliwe do

zrealizowania, dokona zwrotu zapłaconej przez Klienta Ceny. Podstawą otrzymania zwrotu pieniędzy jest odesłanie do Sprzedawcy podpisanej korekty faktury sprzedaży lub paragonu.

45. Po otrzymaniu zgłoszenia reklamacji, w trakcie postępowania reklamacyjnego Sprzedawca skontaktuje się z Klientem w celu ustalenia dalszego sposobu postępowania.
46. Reklamacja rozpatrywana jest w terminie 14 (czternastu) dni od daty jej otrzymania przez Sprzedawcę.
47. Sprzedawca nie udziela odrębnej gwarancji na oferowane Produkty, o ile Strony nie umówią się indywidualnie inaczej. W takim przypadku do konkretnego Zamówienia dołączony zostanie dokument gwarancji szczegółowo opisujący jej warunki.
48. Klient jest uprawniony także do składania reklamacji w przedmiocie niewykonania lub nienależytego wykonania usług elektronicznych świadczonych przez Sprzedawcę (tj. utworzenie oraz utrzymanie Konta Użytkownika, interaktywny formularz Zamówienia oraz *Newsletter*). W przypadku reklamacji dotyczących usług elektronicznych odpowiednie zastosowanie znajdują zapisy jak w przypadku reklamacji dotyczących Produktów, o których mowa powyżej.
49. Klientom nie będącym Konsumentami przysługuje prawo złożenia reklamacji w trybie rękojmi za wady fizyczne rzeczy sprzedanej zgodnie z Kodeksem Cywilnym, z wyłączeniem postanowień szczególnych dotyczących Konsumentów.

IX. ZWROTY

50. Użytkownik będący konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu Cywilnego, który dokonał zakupu za pośrednictwem Sklepu Internetowego, może w terminie 14 dni od dnia otrzymania Produktów odstąpić od umowy zawartej na podstawie tego Zamówienia bez podania przyczyny. Za dzień otrzymania Produktów uważa się także dzień ich odbioru przez inną osobę niż sam Użytkownik, która została przez niego wskazana lub upoważniona.
51. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy Klient może złożyć na formularzu, który stanowi załącznik do ustawy prawa konsumenckiego, lub na formularzu odstąpienia od umowy zamieszczonym jako Załącznik nr 2 do Regulaminu lub w jakiegokolwiek innej formie zgodnej z prawem
52. Do zachowania powyższego terminu wystarczy przekazanie Sprzedawcy stosownego oświadczenia o odstąpieniu, co w szczególności jest możliwe poprzez przekazanie takiego oświadczenia:
 - a. w formie elektronicznej za pośrednictwem formularza internetowego dostępnego na stronie Sklepu Internetowego; lub
 - b. przy użyciu wiadomości elektronicznej skierowanej na adres e-mail Sprzedawcy: skleponline@manufaktura-cukierkow.pl; lub
 - c. w formie tradycyjnej (papierowej) poprzez osobistego jego złożenie w jednym z Lokali Sprzedawcy; lub

- d. w formie tradycyjnej (papierowej) za pośrednictwem operatora pocztowego albo kuriera na adres do korespondencji Sprzedawcy.
53. Manufaktura Cukierków z chwilą otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy przez konsumenta prześle na adres poczty elektronicznej konsumenta potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
54. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość, umowa jest uważana za niezawartą: Klient zobowiązany jest do zwrotu otrzymanych Produktów w stanie nie pogorszonym, a Sprzedawca zobowiązany jest do zwrotu na rzecz Klienta zapłaconej przez niego Ceny.
55. Klient zwróci Sprzedawcy otrzymane Produkty, ale nie później niż w terminie 14 (czternastu) dni od dnia odstąpienia od umowy. Zwrot może być dokonany przez Klienta osobiście w jednym z Lokali; albo za pośrednictwem operatora pocztowego albo kuriera pod Adres do korespondencji Sprzedawcy. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Produktów.
56. Sprzedawca niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 (czternastu) dni od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu od umowy, zwróci temu Klientowi kwotę od niego otrzymaną w związku z Zamówieniem (w tym koszty dostawy), którego odstąpienie dotyczy. Sprzedawca dokona zwrotu stosownej kwoty przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient podczas dokonywania płatności za Zamówienie, chyba że Strony uzgodnią wspólnie inny sposób zwrotu tej kwoty. Sprzedawca jest uprawniony do zawieszenia zwrotu płatności do chwili momentu otrzymania zwracanych Produktów albo dostarczenia przez Klienta dowodu nadania zwracanych Produktów - w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej.
57. Jeżeli Klient wybrał sposób dostawy Zamówienia inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu Klientowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
58. Pomimo zawarcia umowy sprzedaży na odległość, Klientowi będącemu konsumentem nie przysługuje uprawnienie do odstąpienia od umowy bez podawania przyczyny, o którym mowa w ustępach poprzedzających, w przypadkach wskazanych w artykule 38 *Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta*, a to m.in. w przypadku, w którym (i) przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb; lub (ii) gdy przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia; lub (iii) gdy przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana 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. Powyższe przypadku dotycząc w szczególności Produktów, które są produktami spożywczymi, a których opakowanie zostało naruszone lub otworzone przez Klienta, oraz Produktów wykonywanych na indywidualne zamówienie Klienta.

59. Klient odpowiada za zmniejszenie wartości Produktów wynikające z korzystania z nich w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia ich charakteru, cech i funkcjonowania. W przypadku takiego zmniejszenia wartości Produktów kwota zwracana Klientowi przez Sprzedawcę zostanie odpowiednio pomniejszona.
60. Instytucja odstąpienia bez podania przyczyny, o której mowa w niniejszej Sekcji, nie znajduje zastosowania do Klientów niebędących konsumentami.

X. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH ORAZ PRYWATNOŚCI

61. Polityka ochrony danych osobowych Klientów Sklepu dostępna jest pod adresem: www.manufaktura-cukierkow.pl/polityka-prywatnosci

XI. WYMAGANIA TECHNICZNE

62. Do korzystania ze Sklepu niezbędne jest posiadanie urządzenia pozwalającego na dostęp do Internetu, aktywnej poczty e-mail oraz przeglądarki zasobów internetowych umożliwiającej wyświetlanie stron internetowych: Mozilla FireFox 30.x lub nowsza, Google Chrome 35.x lub nowsza, Microsoft Internet Explorer 10.0 lub nowsza. Korzystanie z niektórych aplikacji Sklepu może być uzależnione od instalacji oprogramowania typu Java, Java Script lub innych określonych przez Sprzedawcę odnośnie do tych aplikacji oraz akceptacji plików cookies.
63. Sprzedawca dokłada wszelkich starań, aby Sklep Internetowy działał poprawnie, ale nie gwarantuje jego ciągłej dostępności. Sprzedawca jest uprawniony do czasowego zawieszenia działania Sklepu Internetowego, gdy okaże się to konieczne w celu usunięcia awarii lub poprawy jego działania.
64. Koszty wynikające z korzystania z sieci Internet przez Klienta uzależnione są od cennika operatora telekomunikacyjnego lub dostawcy usługi dostępu do Internetu, z którego korzysta Klient. Koszty te i wszelkie inne koszty związane z zapewnieniem warunków technicznych określonych powyżej obciążają Klienta.

XII. ZAKAZ DOSTARCZANIA TREŚCI O CHARAKTERZE BEZPRAWNYM

65. Użytkownik zobowiązuje się do:
- a. niedostarczania za pośrednictwem Sklepu Internetowego treści o charakterze bezprawnym;
 - b. wprowadzania danych zgodnych z rzeczywistym stanem faktycznym;
 - c. korzystania ze Sklepu Internetowego w sposób zgodny z obowiązującym prawem, mając na uwadze poszanowanie dobrych obyczajów, dóbr osobistych, praw własności intelektualnej i praw osób trzecich.

66. Treści o charakterze bezprawnym, godzące w prawa i wolności innych osób bądź też w jakikolwiek inny sposób sprzeczne z dobrymi obyczajami zawarte w zawarte w komunikatach Użytkowników, będą usuwane przez Sprzedawcę. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za treść komunikatów zamieszczanych przez Użytkowników.

XIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

67. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności postanowienia Kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Regulamin nie wyłącza oraz nie ogranicza żadnych uprawnień konsumenta, które przysługują mu na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami Regulaminu a bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa pierwszeństwo mają te przepisy. Postanowienia umów mniej korzystne dla Konsumenta niż postanowienia ustawy o prawach konsumenta są nieważne, a w ich miejsce stosuje się przepisy tej ustawy.
68. Sprzedawca jest uprawniony do wprowadzania zmian do Regulaminu. Zmiany Regulaminu nie będą naruszać w żaden sposób praw nabytych przez Klientów przed dniem wejścia w życie Regulaminu, w tym zmiany Regulaminu nie będą miały wpływu na już złożone Zamówienia lub Zamówienia w trakcie składania. Zmiany będą publikowane pod adresem www.manufaktura-cukierkow.pl. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie w terminie 7 dni od dnia opublikowania w serwisie internetowym pod ww. adresem internetowym.
69. Aktualna wersja Regulaminu obowiązuje od dnia 01 grudnia 2020 roku.

Załącznik nr 1
Zgłoszenie reklamacyjne - wzór

- Zgłoszenie reklamacyjne z dnia:
1. Imię i nazwisko Klienta:
 2. Adres do korespondencji:
 3. E-mail:
 4. Telefon:
 5. Data zakupu:
 6. Nazwa Towaru:
 7. Liczba / ilość reklamowanych Produktów:
 8. Cena brutto:
 9. Numer dokumentu sprzedaży (paragon / faktura):
 10. Opis wad, przedmiotu reklamacji:
.....
.....
.....
 11. Data i okoliczności stwierdzenia wady:
.....
.....
 12. Żądanie reklamującego:¹
 - Naprawa Towaru
 - Wymiana Towaru
 - Zwrot Ceny
 - Obniżenie Ceny

Oświadczam, że zapoznałem się z warunkami reklamacji określonymi w Regulaminie, w tym w szczególności z możliwością dołączenia do niniejszego dokumentu faktury lub paragonu wystawionego w związku ze sprzedażą ww. Produktów.

Produkty odsyła Klient na koszt Sprzedawcy.

Data i czytelny podpis Klienta:

¹ Należy zaznaczyć odpowiednie pole.

Załącznik nr 2

Formularz odstąpienia od umowy zawartej na odległość - wzór

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

- Oświadczenie o odstąpieniu z dnia:
1. Imię i nazwisko Klienta:
2. Adres do korespondencji:
3. E-mail:
4. Telefon:
5. Data złożenia Zamówienia:
6. Data otrzymania Produktów:
7. Nazwa i liczba / ilość zwracanych Produktów:
8. Numer Zamówienia:
9. Proszę o zwrot należnej mi kwoty:
1. na rachunek bankowy:
-
.....
(numer rachunku, imię i nazwisko właściciela oraz adres)
2. w sposób jaki została dokonana zapłata²
10. Powód odstąpienia:³
-
11. Rodzaj opakowania:
1. oryginalne
2. zastępcze⁴

Oświadczam, że odstępuję od umowy sprzedaży Produktów, wedle danych jak powyżej, zawartej na odległość.

Towar odsyła Klient na koszt Sprzedawcy.

Data i czytelny podpis Klienta:

² Niewłaściwe skreślić.

³ Pozycja nieobowiązkowa.

⁴ Niewłaściwe skreślić.