

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO

www.przyjacielekawy.pl

§1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Właścicielem i administratorem sklepu internetowego www.przyjacielekawy.pl (dalej zwanego „**Sklepem**”) jest spółka **Przyjaciele Kawy sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie przy ulicy Pańskiej 77/79 (00-834 Warszawa), wpisana rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000053029, NIP: 1231291630, REGON: 360117111 (dalej zwana „**Sprzedającym**”).
2. Korzystanie ze Sklepu możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez użytkownika minimalnych wymagań techniczne niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Sprzedający, tj.:
 - 1) komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu,
 - 2) dostęp do poczty elektronicznej;
 - 3) przeglądarka internetowa: Mozilla Firefox w wersji 17.0 i wyższej lub Internet Explorer w wersji 10.0 i wyższej, Opera w wersji 12.0 i wyższej, Google Chrome w wersji 23.0. i wyższej, Safari w wersji 5.0 i wyższej, Microsoft Edge w wersji 25.10586.0.0 i wyższej.
3. Niniejszy regulamin (dalej zwany „**Regulaminem**”) jest dostępny pod adresem internetowym: <https://www.przyjacielekawy.pl/regulamin-zakupu-i-zwrotu-towarow/> w sposób umożliwiający w każdym czasie jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści. W szczególności Regulamin można pobrać w formacie PDF i zarchiwizować (Załącznik 3), jak również wydrukować lub zapisać, używając zwykłych funkcji przeglądarki internetowej.
4. Regulamin określa ogólne warunki i sposób świadczenia przez Sprzedającego usług sprzedaży produktów za pośrednictwem Sklepu, w szczególności zasady składania zamówień i zawarcia umowy i prawa i obowiązki stron umowy, jak również zasady świadczenia przez Sprzedającego usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 18 lipca 2003 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j.Dz.U.2017.1219 ze zm.).
5. Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu przepisu art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2003 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j.Dz.U.2017.1219 ze zm.).
6. Sprzedający za pośrednictwem Sklepu świadczy następujące usługi drogą elektroniczną:
 - 1) tworzenie i administrowanie Kontem Użytkownika,
 - 2) przetwarzanie formularza zamówienia,
 - 3) przesyłanie informacji handlowych, ofert promocyjnych etc. przy wykorzystaniu usługi Newsletter,

7. Korzystanie ze Sklepu w jakikolwiek sposób jest równoznaczne z tym, że Użytkownik zapoznał się i zaakceptował treść Regulaminu oraz że wyraża bezwarunkową zgodę na jego treść.
8. Adresatem usług świadczonych przez Sklep są pełnoletnie osoby fizyczne (18 lat) posiadające pełną zdolność do czynności prawnych, osoby prawne i jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, którym ustawa przyznaje zdolność prawną (dalej zwane „**Klientami**”).
9. Niepełnoletnia osoba fizyczna lub osoba posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych może korzystać z usług Sklepu wyłącznie za zgodą opiekuna prawnego.
10. Postanowienia Regulaminu mają zastosowanie zarówno wobec osób fizycznych korzystających z usług Sprzedającego w związku z czynnościami niezwiązanymi z prowadzoną przez nie działalnością gospodarczą lub zawodową (dalej zwanych „**Konsumentami**” lub „**Konsumentem**”), jak i osób fizycznych, osób prawnych oraz jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadzącym we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową i korzystającym z usług Sprzedającego w bezpośrednim związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową (dalej zwanych „**Przedsiębiorcami**” lub „**Przedsiębiorcą**”), z wyłączeniem tych postanowień Regulaminu, które w sposób wyraźny adresowane są wyłącznie do Konsumenta albo wyłącznie do Przedsiębiorcy.
11. Postanowienia Regulaminu gwarantują zachowanie praw Konsumentów, które przysługują im na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j.Dz.U.2017.683 ze zm.). W przypadku niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z przepisami wskazanymi w poprzednim zdaniu, pierwszeństwo mają te przepisy.
12. Postanowienia zawarte w ust. 11 powyżej nie znajdują zastosowania do Przedsiębiorców.
13. Sprzedający dłoży wszelkich starań, aby Sklep oraz wszystkie usługi udostępniane za jego pośrednictwem działały w sposób ciągły, bez jakichkolwiek zakłóceń, jednakże Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia spowodowane siłą wyższą lub niedozwoloną ingerencją użytkowników lub osób trzecich. Informacja o zagrożeniach związanych z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną znajduje się w § 9 ust. 2.
14. Sprzedający zastrzega sobie prawo do wprowadzania wszelkich zabezpieczeń mających na celu ochronę prawidłowego funkcjonowania Sklepu, w tym zabezpieczeń chroniących przed działaniami użytkowników Sklepu stanowiącymi naruszenie niniejszego Regulaminu lub zasad związanych z funkcjonowaniem Sklepu.
15. Adres poczty elektronicznej Sprzedającego witamy@przyjacielekawy.pl jest również adresem właściwym w sprawach komunikacji ze Sprzedającym, w tym w sprawach zapytań dotyczących warunków sprzedaży produktów stosowanych przez Sprzedającego i wykładni postanowień niniejszego Regulaminu.

§2

ZAKRES USŁUG

1. Konto użytkownika.

- 1.1. Sprzedający stwarza Klientom możliwość utworzenia za pośrednictwem strony internetowej <https://www.przyjacielekawy.pl/moje-konto/?checkout=true> konta użytkownika w Sklepie. Zarejestrowanie konta użytkownika umożliwia Klientowi w

szczegółności obserwowanie produktów dostępnych w Sklepie, ułatwione składanie zamówień oraz śledzenie historii dokonanych zakupów.

- 1.2. W celu utworzenia konta użytkownika Klient jest zobowiązany do wypełnienia formularza rejestracji, wskazania adresu e-mail i hasła dla tworzonego konta użytkownika, jak również zaakceptowania warunków Regulaminu. Po zapisaniu przez użytkownika w systemie wypełnionego formularza rejestracji Sprzedający niezwłocznie przesyła na wskazany przez Klienta adres e-mail wiadomość potwierdzającą dokonanie rejestracji konta użytkownika.
- 1.3. Usługa konta użytkownika świadczona jest przez Sprzedającego na rzecz Klienta nieodpłatnie, przez czas nieoznaczony. Klient w każdej chwili może zrezygnować z usługi konta użytkownika bez podania przyczyny, kierując do Sprzedającego żądanie usunięcia konta użytkownika za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: witamy@przyjacielekawy.pl lub pisemnie na adres: Przyjaciele Kawy sp. z o.o., ul. Pańska 77/79, 00-834 Warszawa.

2. Sprzedaż produktów.

- 2.1. Klient, korzystając z usług Sklepu, może dokonać zakupu produktów zarówno za pośrednictwem aktywnego konta użytkownika, jak również bez pośrednictwa konta użytkownika, jako użytkownik - gość.
- 2.2. Sprzedający umożliwia Klientom zawarcie umowy sprzedaży poprzez wypełnienie formularza zakupu, drogą telefoniczną lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
- 2.3. Informacje znajdujące się w Sklepie nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego. Ogłoszenia, reklamy Sprzedającego, cenniki i inne informacje o produktach podane na stronie Sklepu, w szczególności ich opisy, parametry techniczne i użytkowe oraz ceny, stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego.
- 2.4. Zawarcie umowy z wykorzystaniem formularza zamówienia następuje poprzez dodanie przez użytkownika produktu do koszyka oraz wypełnienie i przesłanie Sprzedającemu formularza zamówienia. Na potrzeby prawidłowego wykonania zamówienia przez Sprzedającego, Klient jest zobowiązany podać w ramach zamówienia: imię i nazwisko, adres dostawy, adres e-mail oraz numer telefonu do kontaktu. W przypadku gdy zamówienie dokonywane jest przez Klienta będącego Przedsiębiorcą w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, Przedsiębiorca zobowiązany jest do określenia firmy Przedsiębiorcy, NIP i REGON. Niezwłocznie po wypełnieniu i przesłaniu formularza zamówienia Sprzedający kieruje na adres e-mail wskazany przez Klienta wiadomość potwierdzającą przyjęcie zamówienia. Umowa zostaje zawarta z chwilą otrzymania przez Klienta wiadomości potwierdzającej przyjęcie zamówienia przez Sprzedającego.
- 2.5. W przypadku złożenia zamówienia drogą telefoniczną, Klient określa warunki zamówienia, w szczególności rodzaj produktu i liczbę produktów oraz podaje dane niezbędne do wykonania zamówienia, tj. imię i nazwisko, adres, adres e-mail oraz numer telefonu kontaktowego, a w przypadku gdy zamówienie dokonywane jest przez Klienta będącego Przedsiębiorcą, Klient zobowiązany jest także do wskazania firmy Przedsiębiorcy, NIP i REGON. Sprzedający niezwłocznie po złożeniu zamówienia przesyła na wskazany przez Klienta adres e-mail wiadomość podsumowującą złożone zamówienie.

- 2.6. W przypadku złożenia przez Klienta będącego Konsumentem, Sprzedający każdorazowo po otrzymaniu zamówienia złożonego za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonu przesyła Klientowi potwierdzenie warunków złożonego zamówienia, w tym: opis przedmiotu zamówienia, cenę jednostkową i cenę łączną zamawianych produktów lub usług wraz z podatkami, koszty dostawy i dodatkowe koszty (jeżeli występują), sposób kontaktu ze Sprzedającym i jego dane identyfikujące, wybraną metodę i termin płatności, sposób dostawy czas dostawy, dane kontaktowe Klienta, informację o Regulaminie, informację o obowiązku zapłaty za złożone zamówienie, pouczenie o prawie odstąpienia od umowy Klienta będącego Konsumentem.
- 2.7. W przypadku złożenia zamówienia drogą elektroniczną, Umowa zostaje zawarta z chwilą przesłania przez Konsumenta do Sprzedającego wiadomości potwierdzającej złożone zamówienie. Jeżeli natomiast zamówienie dokonywane jest przez Przedsiębiorcę, umowa zostaje zawarta, jeżeli Przedsiębiorca nie zgłosi sprzeciwu niezwłocznie po otrzymaniu od Sprzedającego wiadomości potwierdzającej złożenie zamówienia.

3. Newsletter.

- 3.1. Rozpoczęcie korzystania z usługi Newslettera następuje po podaniu w zakładce „Newsletter” widocznej na stronie Sklepu adresu poczty elektronicznej Klienta, na który mają być przesyłane kolejne edycje Newslettera, wyrażeniu przez Klienta zgody na przetwarzanie danych osobowych oraz kliknięciu pola „Prenumeruj”.
- 3.2. Po przesłaniu wniosku Klienta o aktywowanie prenumeraty Newslettera, Sprzedający przesyła na wskazany przez Klienta adres e-mail wiadomość potwierdzającą aktywację usługi Newsletter wraz z informacją o możliwości rezygnacji z aktywowanej usługi w dowolnym momencie bez podania przyczyny poprzez skierowanie żądania dezaktywacji Newslettera za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: witamy@przyjacielekawy.pl

§3

PŁATNOŚĆ

1. Płatności za zamówione produkty Klient dokonuje z góry, bezpośrednim przelewem bankowym, realizując płatność z wykorzystaniem pośrednika płatności lub przy odbiorze zamówienia, przekazując zapłatę dostawcy zamówienia.
2. W przypadku zamówienia dostarczanego przez kuriera Klient przy odbiorze dokonuje płatności wyłącznie w formie gotówkowej. Jeżeli Klient wybrał opcję odbioru osobistego w stacjonarnym punkcie sprzedaży, Klient może dokonać płatności gotówkowej lub uiścić cenę z wykorzystaniem karty płatniczej.
3. W przypadku wyboru płatności z wykorzystaniem pośrednika Przelewy24.pl., obsługę płatności elektronicznych prowadzi spółka Dialcom24 sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000306513, akta rejestrowe przechowywane przez Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, NIP: 7811733852, kapitał zakładowy w wysokości 1.697.000 zł.
4. Klient uprawniony jest do skierowania wniosku o dokonanie płatności w systemie ratalnym. W takiej sytuacji zawarcie umowy uzależnione jest od otrzymania pozytywnej decyzji o finansowaniu - płatność odbywa się w całości lub części ze środków pochodzących z kredytu udzielonego przez Santander Consumer Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu, ul.

Strzegomska 42C, 53-611 Wrocław, wpisanego do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000040562, kapitał zakładowy w wysokości 520.000.000 zł w pełni opłacony.

5. W przypadku wyboru przez Klienta płatności przelewem, płatności elektronicznych lub płatności kartą płatniczą, Klient obowiązany jest do dokonania płatności w terminie **3 (trzech)** dni kalendarzowych od dnia zawarcia umowy sprzedaży.
6. Niniejsze warunki płatności nie dotyczą umów sprzedaży z Klientami posiadającymi zawartą ze Sprzedającym stałą umowę współpracy, chyba że w zawartej umowie współpracy strony postanowiły inaczej.
7. Klient będący Przedsiębiorcą, dokonujący zakupu na cele prowadzonej działalności gospodarczej oświadcza, że jest płatnikiem podatku VAT oraz upoważnia Sprzedającego do wystawiania dowodu zakupu bez podpisu odbiorcy.
8. W wypadku Klientów będących Przedsiębiorcami Sprzedający ma prawo ograniczyć dostępne sposoby płatności, w tym także wymagać dokonania przedpłaty w całości albo części i to niezależnie od wybranego przez Klienta sposobu płatności oraz faktu zawarcia umowy sprzedaży.

§4

DOSTAWA

1. Dokonując zakupu, Klient określa sposób dostawy lub odbioru zakupionych produktów spośród udostępnionych przez Sprzedającego opcji, do których należą: przesyłka kurierską na adres wskazany przez Klienta lub odbiór osobisty w stacjonarnym punkcie sprzedaży Sprzedającego.
2. W przypadku odbioru zamówienia w wyznaczonych przez Sprzedającego stacjonarnych punktach sprzedaży, dostarczenie produktów do miejsca odbioru oraz wydanie zamówionych produktów Klientowi jest wolne od dodatkowych opłat.
3. W przypadku skorzystania z opcji przesyłki kurierskiej, Klient zobowiązany jest wskazać w momencie dokonywania zamówienia dokładny adres, na który przesyłka zostanie skierowana, oraz zobowiązuje się odebrać przesyłkę osobiście lub wskazać upoważnioną do tego osobę.
4. W przypadku przesłania zamówienia na wskazany przez Klienta adres znajdujący się na terytorium Polski, jeżeli wartość zamówienia nie przekracza kwoty 199,00 zł, Klient zobowiązany jest do poniesienia kosztów przesyłki w wysokości 19,99 zł.
5. Jeżeli Klient zainteresowany jest przesłaniem zamówienia na terytorium innego kraju (poza granicami Polski), przed złożeniem zamówienia Klient kontaktuje się ze Sprzedającym w celu określenia szczególnych warunków dostawy produktów.
6. Termin dostawy zamówienia na adres wskazany przez Klienta wynosi do **7 (siedmiu)** dni roboczych:
 - 6.1. od dnia uznania rachunku bankowego lub rachunku rozliczeniowego Sprzedającego - w przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności przelewem, płatności elektronicznych lub kartą płatniczą,
 - 6.2. od dnia zawarcia umowy sprzedaży - w przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności gotówką za pobraniem,

- 6.3. od dnia powiadomienia Sprzedającego przez kredytodawcę o zawarciu z Klientem umowy kredytowej, nie później jednak niż od dnia uznania rachunku bankowego Sprzedającego środkami z udzielonego Klientowi kredytu – w przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności w systemie ratalnym,

chyba że w opisie danego produktu lub po złożeniu zamówienia podano krótszy lub dłuższy termin. W przypadku produktów o różnych terminach dostawy, terminem dostawy jest najdłuższy podany termin.

7. W przypadku wyboru przez Klienta odbioru osobistego zamówienia, zamówienie zostanie przygotowane do odbioru przez Klienta w terminie do 7 dni roboczych:
 - 7.1. od dnia uznania rachunku bankowego lub rachunku rozliczeniowego Sprzedającego - w przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności przelewem, płatności elektronicznych lub kartą płatniczą.
 - 7.2. od dnia zawarcia umowy sprzedaży - w przypadku wyboru przez Klienta sposobu gotówką przy odbiorze osobistym,
 - 7.3. od dnia powiadomienia Sprzedającego przez kredytodawcę o zawarciu z Klientem umowy kredytowej, nie później jednak niż od dnia uznania rachunku bankowego Sprzedającego środkami z udzielonego Klientowi kredytu - w przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności w systemie ratalnym,

chyba że w opisie danego produktu lub w trakcie składania zamówienia został wskazany krótszy lub dłuższy termin. W przypadku produktów o różnych terminach gotowości do odbioru, terminem gotowości do odbioru jest najdłuższy podany termin. O przygotowaniu zamówienia do odbioru Klient zostanie dodatkowo poinformowany przez Sprzedającego.

8. Sprzedający zwolniony jest od odpowiedzialności z tytułu naruszenia warunków dostawy produktów, jeżeli zamówienie nie zostało Klientowi dostarczone lub nie zostało dostarczone na czas z winy Klienta lub z powodów leżących po stronie Klienta.
9. W chwili odbioru zamówionych produktów, Klient zobowiązany jest do sprawdzenia stanu opakowania w obecności Sprzedającego lub upoważnionej przez niego osoby (kuriera). W dalszej kolejności Klient zobowiązany jest otworzyć zawartość przesyłki i dokonać oględzin produktów, tj. zweryfikować czy przesłany produkt jest zgodny z zamówieniem, nie posiada żadnych widocznych uszkodzeń oraz czy jest kompletny (tzn. brak jest jakichkolwiek niezgodności, które można określić podczas zwykłych oględzin produktu). W przypadku stwierdzenia jakichkolwiek uszkodzeń lub braków, na miejscu, w obecności kuriera, Klient zobowiązany jest sporządzić w obecności kuriera protokół szkody. W protokole szkody należy opisać wszystkie braki, uszkodzenia oraz datę i godzinę doręczenia przesyłki przez kuriera. Protokół podpisują osoby uczestniczące w ustalaniu stanu przesyłki.
10. Tak sporządzony protokół wraz z całą przesyłką należy oddać z powrotem kurierowi oraz poinformować o tym fakcie Sprzedającego.
11. Z chwilą wydania przez Sprzedającego produktu przewoźnikowi przechodzą na Klienta będącego Przedsiębiorcą korzyści i ciężary związane z produktem oraz niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia produktu. Sprzedający w takim wypadku nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie produktu powstałe od przyjęcia go do przewozu aż do wydania go temu Klientowi oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki.
12. W razie przesłania produktu do Klienta będącego Przedsiębiorcą za pośrednictwem przewoźnika Klient będący Przedsiębiorcą obowiązany jest zbadać przesyłkę w czasie i w

sposób przyjęty przy przesyłkach tego rodzaju. Jeżeli stwierdzi on, że w czasie przewozu nastąpił ubytek lub uszkodzenie produktu, obowiązany jest dokonać wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika.

§5

GWARANCJA. RĘKOJMIA. REKLAMACJA.

1. Opis każdego produktu w Sklepie zawiera określenie jego właściwości oraz parametrów technicznych.
2. Produkty oferowane w Sklepie są wolne od wad fizycznych i prawnych oraz - jeżeli tak wskazano w ich opisie - objęte gwarancją.
3. Klient rozumie, że przedstawione wizualizacje produktów stanowią efekt wykonanej obróbki cyfrowej w związku z czym kolor, kształt lub inne parametry produktów oferowanych w Sklepie widoczny w urządzeniu Klienta, za pomocą którego Klient korzysta ze Sklepu, mogą nie odpowiadać realnym kolorom, kształtom lub innym parametrom produktów, za co Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności.
4. Produkty oferowane w Sklepie mogą posiadać obowiązującą na terenie Polski gwarancję producenta, importera lub sprzedawcy.
5. Termin obowiązywania gwarancji poszczególnych produktów określony jest indywidualnie w stosunku do każdego produktu oraz ujawniony jest na stronie produktu, w miejscu zawierającym jego opis.
6. Większość produktów sprzedawanych przez Sprzedającego w ramach Sklepu posiada gwarancje, które podlegają realizacji bezpośrednio przez autoryzowane punkty serwisowe producentów. Adresy punktów serwisowych znajdują się na stronach internetowych producentów.
7. W przypadku, gdy zgodnie z opisem, gwarantem jest Sprzedający, produkt należy odesłać w oryginalnym opakowaniu na adres Przyjaciele Kawy Sp. z o.o. podany przez pracownika Biura Obsługi Klienta lub dostarczyć osobiście do jednego ze stacjonarnych punktów sprzedaży Sprzedającego wraz z wypełnionym Formularzem Reklamacji, dostępnym w Załączniku 2 tego Regulaminu.
8. Naprawiony produkt odsyłany jest do Klienta na koszt Sprzedającego, chyba że Klient zgłosi chęć osobistego odbioru produktu podlegającego reklamacji.
9. Gwarancja na sprzedany produkt nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Klienta wynikających z rękojmi za wady produktu i obowiązujących aktów prawnych.
10. Szczegółowe informacje w zakresie problematyki gwarancji producenckiej znajdują się na stronie Sprzedającego pod hasłem: Kto wykonuje serwis gwarancyjny w zakładce <https://www.przyjacielekawy.pl/serwis-gwarancyjny>.
11. Reklamację produktu oraz reklamację z tytułu rękojmi można złożyć w formie elektronicznej, za pomocą Formularza Reklamacyjnego (Załącznik 2 tego Regulaminu) lub w formie pisemnej na adres Sprzedającego wskazany w niniejszym Regulaminie, po wcześniejszym kontakcie telefonicznym lub e-mailowym ze Sklepem.
12. Sprzedający dokona rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni od daty jej otrzymania w prawidłowej postaci oraz poinformuje Klienta o dalszych krokach, tak aby zakończenie procesu reklamacji przebiegało bez zbędnej zwłoki. Jeżeli Sprzedający w ciągu 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego nie udzieli Klientowi odpowiedzi na reklamację, oznacza to, że Sprzedający uznał reklamację.

13. W każdym z powyższych przypadków, gdy zaspokojenie żądań Klienta wiąże się z dostawą nowego lub naprawionego produktu, koszty dostawy ponosi Sprzedający. W celu odesłania zakupionego produktu, Klient powinien wpisać na liście przewozowym, w polu „zadeklarowana wartość” (lub równoznacznym), cenę zakupu odsyłanego produktu. Kwota ta stanowi deklarację wartości ubezpieczenia.
14. Jeżeli produkt ma wadę, Konsument może:
 - 14.1. żądać wymiany Produktu na wolny od wad albo
 - 14.2. żądać usunięcia wady albo
 - 14.3. złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo
 - 14.4. złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy.
15. Konsument nie może złożyć oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy przypadku, gdy Sprzedający niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta wymieni wadliwy Produkt na wolny od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli Produkt był już wymieniony lub naprawiany przez Sprzedającego albo Sprzedający nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany Produktu na wolny od wad lub usunięcia wady.
16. Sprzedający może odmówić zadośćuczynienia żądaniu Konsumenta wymiany produktu na wolny od wad albo usunięcia wady, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową wadliwego produktu w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów.
17. Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada Produktu jest nieistotna.
18. Zgodnie z art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego odpowiedzialność Sprzedającego z tytułu rękopisami za produkt wobec Klienta będącego Przedsiębiorcą zostaje wyłączona.
19. Odpowiedzialność Sprzedającego w stosunku do Klienta będącego Przedsiębiorcą, bez względu na jej podstawę prawną, jest ograniczona - zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak również za wszelkie roszczenia łącznie - do wysokości zapłaconej przez Klienta będącego Przedsiębiorcą ceny oraz kosztów dostawy z tytułu umowy sprzedaży. Sprzedający ponosi odpowiedzialność w stosunku do Klienta będącego Przedsiębiorcą tylko za typowe szkody przewidywalne w momencie zawarcia umowy i nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści w stosunku do Klienta będącego Przedsiębiorcą.
20. W przypadku produktów o określonym terminie przydatności do spożycia, Sprzedający zobowiązuje się do ich sprzedaży tak, aby Kupujący miał realną możliwość zużycia produktu, zanim skończy się jego termin ważności.
21. Zdjęcia produktów, zamieszczone na stronie Sklepu mogą nieznacznie odbiegać od ich rzeczywistego wyglądu.

§6

PRAWO ODSTĄPIENIA

1. Konsument uprawniony jest do odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej za pośrednictwem Sklepu, bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia doręczenia zamówienia przesłanego przesyłką kurierską, a w przypadku odbioru osobistego zamówienia w terminie 14 dni od dnia odbioru.

2. W przypadku woli odstąpienia od umowy Konsument zobowiązany jest przesłać do Sprzedającego pisemne oświadczenie woli o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie woli o odstąpieniu od umowy Konsument przesyła na określony w niniejszym Regulaminie adres Sprzedającego lub na adres skrzynki poczty elektronicznej witamy@przyjacielekawy.pl
3. Klient będący Konsumentem w celu złożenia skutecznego oświadczenia o odstąpieniu od umowy może skorzystać z zamieszczonego przez Sprzedającego w tym Regulaminie wzoru odstąpienia (Załącznik 1 Regulaminu), przy czym skorzystanie z wzoru nie stanowi warunku skutecznego odstąpienia od umowy. W każdym przypadku Klient będący Konsumentem zobowiązany jest jednak wskazać w oświadczeniu dane określone w zamieszczonym przez Sprzedającego wzorze oświadczenia o odstąpieniu.
4. Klient będący Konsumentem nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym odstąpił od umowy, zobowiązany jest zwrócić produkty Sprzedającemu lub przekazać je osobie upoważnionej przez Sprzedającego do odbioru, chyba że Sprzedający zaproponował, że sam dokona odbioru. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie produktów przed jego upływem.
5. Korzystając z prawa odstąpienia od umowy, Klient będący Konsumentem zobowiązany jest do poniesienia kosztów zwrotu zamówienia oraz kosztów przesyłki w zakresie w jakim wybrany przez niego sposób dostawy przekracza wartość najtańszego sposobu dostawy oferowanego w Sklepie.
6. Klient będący Konsumentem ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania produktu.
7. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 5 i ust. 6 powyżej Sprzedający zwróci Klientowi będącego Konsumentem wszelkie środki uzyskane przez niego w związku z zawarciem i wykonywaniem umowy nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia Klienta będącego Konsumentem o odstąpieniu od umowy. Sprzedający dokona zwrotu płatności przy użyciu środka płatniczego zastosowanego uprzednio przez Klienta będącego Konsumentem, chyba że Klient ten wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Sprzedający, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Klienta będącego Konsumentem do chwili otrzymania zwrotu zamówienia oraz dokonania jego oględzin w zakresie wystąpienia zdarzeń wyłączających możliwość odstąpienia.
8. Prawo Konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa nie przysługuje w stosunku do umowy:
 - 8.1. w której przedmiotem świadczenia jest produkt nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji Konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb,
 - 8.2. w której przedmiotem świadczenia jest produkt ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia,
 - 8.3. w której przedmiotem świadczenia jest produkt dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,
 - 8.4. w której przedmiotem świadczenia jest produkt, który po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, został nierozłącznie połączony z innymi rzeczami,

- 8.5. dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Sprzedającego o utracie prawa odstąpienia od umowy.
9. Klientowi będącemu Przedsiębiorcą nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej ze Sprzedającym.
10. Sprzedającemu przysługuje prawo odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej z Klientem będącym Przedsiębiorcą w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej zawarcia. Odstąpienie od umowy sprzedaży w tym wypadku może nastąpić bez podania przyczyny i nie stwarza po stronie Klienta będącego Przedsiębiorcą żadnych roszczeń w stosunku do Sprzedającego.

§7

OCHRONA DANYCH

1. W ramach procesów związanych z prowadzeniem Sklepu, Sprzedający tj. spółka Przyjaciele Kawy sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ulicy Pańskiej 77/79, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000053029, przetwarza dane osobowe Klientów w celu świadczenia usług, realizacji procesów sprzedaży, wdrożenia ułatwień w korzystaniu z serwisu Sklepu oraz optymalizacji prowadzonej działalności gospodarczej.
2. W ramach usługi konta użytkownika, Klient zobowiązany jest do wskazania adresu e-mail oraz hasła celem aktywacji konta. W dalszej kolejności Klient może uzupełnić dane w zakresie imienia i nazwiska, adresu oraz numeru telefonu. Klient będący Przedsiębiorcą określa również dane dotyczące firmy Przedsiębiorcy, NIP i REGON.
3. Na potrzeby wykonywania transakcji sprzedaży Klient określa dane niezbędne do realizacji procesu zamówienia, do których zaliczyć należy imię i nazwisko, adres, adres e-mail, nr telefonu a w przypadku Klienta będącego Przedsiębiorcą także firma Przedsiębiorcy, NIP i REGON.
4. Chcąc skorzystać z usługi Newslettera, Klient zobowiązany jest do podania adresu e-mail.
5. Klient, dokonując Zamówienia, zgadza się, aby na podany przez niego adres e-mail i numer telefonu były przesyłane ogłoszenia informacyjne, które są niezbędne do wykonania usługi dostawy produktów.
6. Sprzedający potwierdza, że dane osobowe Klienta będą wykorzystane tylko do wykonania zawartych umów.
7. Dane osobowe Klienta, w szczególności adres e-mail oraz numer telefonu wykorzystywane są na potrzeby usług marketingowych wyłącznie na podstawie zgody Klienta.
8. Sprzedający zobowiązuje się do nieprzekazywania danych osobowych Klienta osobom trzecim, z wyjątkiem partnerów Sprzedającego, w celach związanych z wykonaniem usług świadczonych przez Sprzedającego. We wszystkich innych przypadkach, przekazanie danych osobowych Klienta osobom trzecim może nastąpić tylko na podstawie przepisów prawnych obowiązujących na terenie Polski.
9. W przypadku płatności z wykorzystaniem bezpośredniego przelewu bankowego lub skorzystaniem z usług pośrednika płatności, Administratorem danych odpowiedzialnym za ich przetwarzanie jest podmiot świadczący usługę płatniczą.

10. Klient ma prawo wglądu do swoich danych, do ich korekty oraz żądania zaprzestania ich wykorzystania lub ich usunięcia, jak również prawo do informacji o zachodzących procesach przetwarzania. W celu skorzystania z przedmiotowych uprawnień Klient zwraca się do Sprzedającego ze stosownym wnioskiem. W takiej sytuacji Sprzedający udzieli Klientowi niezwłocznej informacji, nie później jednak niż w terminie 30 (trzydziestu) dni od wpłynięcia wniosku.
11. Sprzedający wykorzystuje pliki typu Cookies (Ciasteczka) w celu zapewnienia Klientom pełnej informacji o Sklepie oraz ułatwienia korzystania z jego funkcjonalności. Dzięki temu, po zalogowaniu się Klienta, utrzymywana jest sesja, co pozwala na uniknięcie konieczności wpisywania hasła na każdej podstronie serwisu Sklepu. Ponadto Klient otrzymuje informacje o zakupach, znajdujących się w jego „Koszyku”. Cookies są również wykorzystywane przez Sprzedającego do dostosowania serwisu Sklepu do potrzeb Klientów oraz tworzenia statystyk oglądalności serwisu internetowego. Klient ma prawo nie zgodzić się na wykorzystywanie Cookies przez Sprzedającego, ale w takim przypadku, niektóre funkcje Sklepu mogą być dla niego niedostępne. Klient akceptując Regulamin, zgadza się na wykorzystywanie Cookies przez Sprzedającego. Zgodę tę Klient w każdej chwili może wycofać, zmieniając ustawienia przeglądarki internetowej lub poprzez skontaktowanie się ze Sprzedającym.
12. Klient, który nie zgadza się z niniejszym rozdziałem Regulaminu, dotyczącym ochrony danych osobowych, traci prawo do korzystania z usług Sklepu.
13. Niezależnie od powyższych postanowień Klient zawsze posiada uprawnienie do zgłoszenia sprzeciwu wobec zachodzących procesów przetwarzania danych oraz skierowania skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

§8

ZMIANA REGULAMINU

1. Zmiana Regulaminu jest możliwa wyłącznie w sposób umożliwiający Klientom uprzednie zapoznanie się i wyrażenie zgody albo rezygnację z dalszego korzystania z usług Sklepu.
2. Sprzedający publikuje zmiany Regulaminu na stronie Sklepu. Informacja o zmianie Regulaminu zostanie udostępniona nie później niż na 14 dni przed wprowadzeniem zmienionego Regulaminu.
3. W przypadku zawarcia na podstawie niniejszego Regulaminu umów o charakterze ciągłym (np. świadczenie usługi elektronicznej prowadzenia konta użytkownika) zmieniony regulamin wiąże Klienta, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 oraz 384¹ Kodeksu cywilnego, w szczególności Klient został prawidłowo powiadomiony o zmianach i nie wypowiedział umowy w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia powiadomienia. W przypadku, gdyby zmiana Regulaminu skutkowałą wprowadzeniem jakichkolwiek nowych opłat lub podwyższeniem obecnych, Klient będący Konsumentem ma prawo odstąpienia od umowy.
4. W przypadku zawarcia na podstawie niniejszego Regulaminu umów o innym charakterze niż umowy ciągłe (np. umowa sprzedaży) zmiany Regulaminu nie będą w żaden sposób naruszać praw nabytych Klientów przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu, w szczególności zmiany Regulaminu nie będą miały wpływu na już złożone zamówienia oraz zawarte, realizowane lub wykonane umowy sprzedaży.
5. Nie wymaga zmiany niniejszego Regulaminu wprowadzanie przez Sprzedawcę w ramach Sklepu promocji, konkursów oraz dodatkowych usług, których szczegółowe zasady i warunki określone zostały w ramach odrębnych regulaminów.

§9

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wszelkie spory wynikłe w związku z interpretowaniem i wykonywaniem postanowień niniejszego Regulaminu będą rozstrzygane w drodze negocjacji. W przypadku braku porozumienia, będą rozstrzygane sędownie, zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa polskiego.
2. Sprzedający informuje, że korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną może wiązać się z zagrożeniami dla użytkownika korzystającego z sieci Internet, w szczególności w postaci zagrożenia wprowadzeniem do systemu teleinformatycznego użytkownika szkodliwego oprogramowania lub pozyskaniem dostępu do danych użytkownika przez osoby nieuprawnione. W celu zmniejszenia lub usunięcia ryzyka wskazanego w poprzednim zdaniu użytkownik sieci Internet powinien stosować właściwe środki techniczne i zabezpieczenia minimalizujące wystąpienie niepożądanych zdarzeń, w szczególności programy internetowe, zaporę typu firewall.
3. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Sprzedającym, a Klientem będącym Przedsiębiorcą zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedającego.
4. W trosce o dobro Użytkowników oraz zapewnienie najwyższej jakości Sklepu niedozwolone jest wykorzystywanie Sklepu, wszelkich jego funkcjonalności oraz świadczonych usług w sposób sprzeczny z charakterem, celem i przedmiotem działania Sklepu, w szczególności podejmowanie działań które są sprzeczne z powszechnie obowiązującym prawem, przepisami niniejszego Regulaminu oraz dobrymi obyczajami.
5. Sprzedający zastrzega sobie prawo do anonimowej publikacji treści kierowanych przez użytkowników do zespołu obsługi Sklepu, a dotyczących kwestii związanych z funkcjonowaniem Sklepu (FAQ), udzielanymi poradami i innych, co do których Sprzedający uzna, że odpowiedzi na te treści są warte upublicznienia.
6. Sprzedający zastrzega sobie możliwość czerpania korzyści z reklam umieszczanych w Sklepie na co Użytkownik, korzystając ze Sklepu, wyraża zgodę.
7. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j.Dz.U.2017.1219 ze zm.), przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j.Dz.U.2017.683 ze zm.) oraz inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.