

**REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO
Z DNIA 12.05.2021**

SPIS TREŚCI:

§ 1 – Postanowienia ogólne

§ 2 – Definicje

§ 3 – Składanie zamówień

§ 4 – Realizacja zamówień

§ 5 – Ceny i płatność

§ 6 – Dostawa

§ 7 – Procedura reklamacyjna i odpowiedzialność

§ 8 – Gwarancja

§ 9 – Prawo odstąpienia od umowy

§ 10 – Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

oraz zasady dostępu do tych procedur

§ 11 – Obowiązki klienta

§ 12 – Rozwiązanie umowy

§ 13 – Dane osobowe i pliki cookies

§ 14 – Postanowienia końcowe

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Sklepu internetowego określa zakres i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w szczególności zakupu produktów spożywczych (kawy i herbaty) sprzedawanych przez Astra Coffee and More Sp. z o.o. z siedzibą w Starczanowie (62-330 Nekla) ul. Kawowa 12, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000079956, NIP 7781005348, BDO 000033793, REGON 630237800, kapitał zakładowy: 3 310 070 PLN (dalej „Sprzedawca”), za pośrednictwem Internetu – poprzez witrynę znajdującą się pod adresem URL: astra.sklep.pl
2. Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna ale konieczna w celu utworzenia Konta, otrzymania Newsletteru, a także w celu złożenia zamówienia.
3. Informacje prezentowane w Sklepie internetowym stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy sprzedaży w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego, kierowaną przez Sprzedawcę do Klienta.

Po złożeniu zamówienia przez Klienta może dojść do zawarcia umowy na odległość za pośrednictwem Internetu pomiędzy Sprzedawcą a Klientem. Przedstawienie w Sklepie internetowym wizerunków produktów nie stanowi oferty sprzedaży w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.

4. Korzystanie ze Sklepu internetowego (zawarcie za jego pośrednictwem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną lub umowy sprzedaży) wymaga spełnienia przez urządzenie końcowe i system teleinformatyczny, z którego korzysta Klient, minimalnych wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Sprzedawca:

- A. korzystanie z urządzenia multimedialnego (np. komputer stacjonarny, laptop, tablet, telefon) z dostępem do Internetu, umożliwiającą wprowadzenie tekstu celem wypełnienia formularzy;
- B. posiadanie adresu i dostęp do poczty elektronicznej;
- C. dostęp do przeglądarki internetowej Mozilla Firefox w wersji 72/71/68 i wyższej lub Internet Explorer/Edge w wersji 11/18/17 i wyższej, Opera w wersji 66/65 i wyższej, Google Chrome w wersji 79/78 i wyższej, Safari w wersji 13/12 i wyższej;
- D. włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript nie jest obowiązkowe ale jest konieczne do w pełni prawidłowego działania serwisu;
- E. zalecana minimalna rozdzielczość ekranu: 375 x 667.

5. Korzystanie ze Sklepu internetowego za pośrednictwem przeglądarki internetowej oraz nawiązywanie połączenia telefonicznego ze Sprzedawcą może być związane z koniecznością poniesienia kosztów połączenia z siecią Internet lub kosztów połączenia telefonicznego, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient.

6. W ramach Sklepu internetowego Użytkownik ma możliwość skorzystania z następujących, świadczonych drogą elektroniczną, usług:

- a. Konto;
- b. Koszyk;
- c. Newsletter;
- d. Złożenie zamówienia.

§ 2

Definicje

Pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie należy rozumieć w następujący sposób:

1. **Użytkownik** – każda osoba korzystająca z witryny Sklepu internetowego.
2. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną oraz posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych i korzystająca z usług lub funkcjonalności oferowanych przez Sklep internetowy. Osoby posiadające ograniczoną zdolność do czynności prawnych (np. niepełnoletnie) dla zawarcia umowy wymagają uzyskania zgody swojego przedstawiciela

ustawowego i mają obowiązek uzyskać zgodę przed zawarciem umowy i przedstawić ją Sprzedawcy na każde żądanie, chyba że zawarta umowa stanowi umowę powszechnie zawieraną w drobnych bieżących sprawach życia codziennego, która takiej zgody nie wymaga. Umowy zawierane w ramach korzystania Sklepu internetowego co do zasady należą do tej kategorii, jednakże Sklep internetowy zastrzega, że umowy mogą być zawierane jedynie z małoletnimi, którzy ukończyli 16 rok życia.

3. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
4. **Przedsiębiorca indywidualny** - osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
5. **Sprzedawca** – Astra Coffee and More Sp. z o.o. z siedzibą w Starczanowie (62-330 Nekla) ul. Kawowa 12, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000079956, NIP 7781005348, BDO 000033793, REGON 630237800, kapitał zakładowy: 3 310 070 PLN.
6. **Sklep internetowy** – platforma świadczenia przez Sprzedawcę usług drogą elektroniczną, umożliwiająca założenie Konta, zapisanie się do Newsletteru, dodania przedmiotów do Koszyka i złożenie zamówienia, prowadzona przez Sprzedawcę pod adresem elektronicznym: <https://astra.sklep.pl/>.
7. **Regulamin** – niniejszy dokument określający zasady świadczenia i korzystania z usług udostępnianych przez Sprzedawcę w ramach Sklepu internetowego oraz postanowienia umowy sprzedaży, zawartej za jego pośrednictwem.
8. **Newsletter** – usługa elektroniczna polegająca na przesyłaniu przez Sprzedawcę na podany przez Klienta adres e-mail informacji o produktach i usługach oferowanych przez Sklep internetowy, w tym o nowościach i promocjach. Korzystanie z usługi jest możliwe po zaakceptowaniu regulaminu i zapisaniu się do Usługi Newsletter (co jest równoznaczne z wyrażeniem zgody, w formie wyraźnego działania, na korzystanie z usługi). Usługa Newsletteru świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Klient może w każdym czasie zrezygnować z usługi poprzez wysłanie stosownego żądania na adres e-mail: bok@astra.com.pl.
9. **Konto** – usługa elektroniczna obejmująca prowadzony przez Sprzedawcę zbiór zasobów, oznaczony przez Klienta loginem i hasłem, umożliwiająca Klientowi korzystanie z usług oferowanych w Sklepie internetowym. Klient tworzy Konto podając dane wymagane podczas rejestracji, niezbędne do prawidłowego świadczenia usługi Konta i może korzystać z Konta poprzez logowanie. Utworzenie konta i logowanie się do niego może odbywać się także poprzez połączenie konta z profilem użytkownika w portalu społecznościowym facebook.pl albo konta w serwisie google.pl. Konto umożliwia Klientowi w szczególności: przechowywanie danych adresowych dostawy zamówionych produktów; danych adresowych do rozliczeń; śledzenie statusu zamówienia; dostęp do historii zamówień; otrzymywanie powiadomień mailowych. Korzystanie z Konta jest możliwe po wypełnieniu obowiązkowych pól formularza rejestracyjnego, akceptacji Regulaminu, a następnie kliknięciu *Zarejestruj się*. Usługa Konta

świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Klient w każdym czasie może usunąć Konto poprzez wysłanie żądania na adres email: bok@astra.com.pl

10. **Login** – adres e-mail Klienta służący autoryzacji dostępu do Konta, podany przez Klienta podczas tworzenia Konta.
11. **Hasło** – ciąg znaków służący autoryzacji dostępu do Konta, ustalony przez Klienta podczas tworzenia Konta. Klient zobowiązany jest do zachowania poufności Hasła i nieudostępniania go osobom trzecim.
12. **Koszyk** – usługa elektroniczna pozwalająca na umożliwieniu Klientowi złożenie zamówienia wybranych produktów z podsumowaniem ich rodzaju, ilości i ceny. Korzystanie z Koszyka rozpoczyna się z chwilą dodania do niego pierwszego produktu. Usługa świadczona jest nieodpłatnie i ulega zakończeniu z chwilą zaprzestania składania zamówienia lub z chwilą złożenia zamówienia. Koszyk zapamiętuje dodane produkty przez okres trwania sesji. Jeżeli w tym okresie, przedmioty znajdujące się w nim nie zostaną zamówione, zawartość Koszyka zostanie usunięta.
13. **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta składane za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, wyrażające wolę zawarcia umowy sprzedaży, określające produkty oraz dane klienta niezbędne do zawarcia i realizacji umowy sprzedaży.
14. **Umowa sprzedaży** – umowa zawierana przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, zgodnie z którą Sprzedawca przenosi na Klienta własność zamówionych produktów, a klient zobowiązany jest do zapłaty ceny sprzedaży. Do zawarcia umowy dochodzi po akceptacji przez Sprzedawcę zamówienia złożonego przez Klienta za pośrednictwem Sklepu internetowego. Zawierając umowę sprzedaży Klient zobowiązuje się do zapłaty dodatkowych kosztów, w szczególności kosztów wysyłki, wskazanych w niniejszym Regulaminie.
15. **Promocja** – szczególne warunki sprzedaży lub świadczenia usług oferowane czasowo przez Sprzedawcę w ramach Sklepu internetowego, polegające w szczególności na obniżeniu ceny lub kosztów dostawy towarów, z których Klient może skorzystać na zasadach określonych przez Sprzedawcę. Szczegóły oferowanych promocji, w szczególności okres trwania promocji oraz warunki skorzystania z promocji każdorazowo określa, udostępniony w na witrynie Sklepu internetowego, regulamin promocji.
16. **Dzień roboczy** – jeden dzień w okresie od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

§ 3

Składanie zamówień

1. Zamówienia są przyjmowane wyłącznie za pośrednictwem strony internetowej Sklepu internetowego. Dalsze uzgodnienia mogą odbywać się za pomocą poczty elektronicznej lub telefonicznie.
2. W celu złożenia zamówienia w Sklepie internetowym Klient wybiera i umieszcza w Koszyku wybrane produkty, a następnie wybiera sposób płatności oraz dostawy produktu i potwierdza zamówienie wraz z obowiązkiem zapłaty poprzez kliknięcie przycisku „Kupuję i płacę”.

3. Złożenie zamówienia wymaga podania przez Klienta danych osobowych – imienia i nazwiska, danych adresowych, adresu e-mail, numeru telefonu, a w przypadku Klientów będących przedsiębiorcami także nr NIP oraz nazwę. Klient obowiązany jest także wybrać sposób dostawy i płatności oraz potwierdzić złożenie zamówienia wraz z obowiązkiem zapłaty. Klient nieposiadający Konta podaje wymagane dane w formularzu zamówienia, Klient posiadający Konto podaje wymagane w formularzu dane podczas pierwszego zamówienia, a przy kolejnych zamówieniach potwierdza prawidłowość i aktualność danych w formularzu zamówienia.
4. Wskazanie przez Klienta w trakcie składania zamówienia wszelkich danych jednocześnie oznacza, że Klient składa oświadczenie o zgodności z prawdą tych danych. Podanie nieaktualnych lub nieprawdziwych danych może uniemożliwić realizację umowy.
5. Do złożenia zamówienia konieczne jest zapoznanie się przez Klienta z treścią Regulaminu i akceptacja jego postanowień.
6. Potwierdzenie złożenia zamówienia przez Klienta oznacza wolę zawarcia umowy sprzedaży pomiędzy Klientem a Sprzedawcą, stosownie do treści złożonego zamówienia.
7. Po złożeniu zamówienia przez Klienta, Sprzedawca w ciągu 2 dni roboczych akceptuje i potwierdza za pośrednictwem poczty elektronicznej wysłanej z adresu e-mail: bok@astra.com.pl złożone przez Klienta zamówienie oraz wskazuje przewidywany termin realizacji zamówienia. Akceptacja jest wysyłana na adres e-mail Klienta podany przy składaniu zamówienia i zawiera specyfikację produktów, ceny oraz warunki płatności i dostawy.
8. Umowa sprzedaży pomiędzy Klientem i Sprzedawcą zawierana jest wyłącznie w języku polskim.
9. Zamówienia są dostarczane wyłącznie na terenie Polski.
10. Klient może anulować zamówienie do momentu rozpoczęcia realizacji zamówienia. Anulowanie zamówienia należy zgłosić do Sprzedawcy za pośrednictwem poczty elektronicznej wysłanej na adres e-mail: bok@astra.com.pl. Prawo anulowania zamówienia nie narusza prawa do odstąpienia od umowy.

§ 4

Realizacja zamówień

1. Realizacja zamówienia odbywa się wyłącznie w Dni robocze.
2. Sprzedawca może wysyłać na podany przez Klienta adres e-mail informacje o statusie realizacji zamówienia, a po zrealizowaniu zamówienia także prośbę o wyrażenie opinii na temat zakupionego produktu.
3. Poza innymi przypadkami wskazanymi w Regulaminie, zamówienie nie zostanie zrealizowane w przypadku:
 - a. nieprawidłowo wypełnionego formularza zamówienia, jeżeli nieprawidłowości tej nie uda się usunąć w drodze kontaktu z Klientem za pośrednictwem wskazanego podczas zakładania Konta albo składania zamówienia bez rejestracji adresu e-mail lub numeru telefonu. Sprzedawca informuje Klienta o zaistnieniu takiej sytuacji za pośrednictwem wiadomości wysłanej na adres e-mail podany przez Klienta;

- b. uznania przez Sprzedawcę, że zamówienie Klienta stanowi działanie niezgodne z prawem;
- c. w innych szczególnych przypadkach.

4. W przypadku braku możliwości przyjęcia niektórych złożonych w ramach zamówienia ofert zawarcia umowy sprzedaży, Sprzedawca skontaktuje się z Klientem w celu potwierdzenia przez Klienta, czy wyraża wolę realizacji zamówienia w części, w jakiej Sprzedawca zgodził się zaakceptować ofertę Klienta, czy też anuluje zamówienie w całości. Anulowanie zamówienia w całości zwalnia Sprzedawcę z obowiązku realizacji zamówienia. Sprzedawca zwraca uiszczone przez Klienta płatności w zakresie, w jakim nie doszło do zawarcia umowy sprzedaży, w terminie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia woli przez Klienta.

5. W przypadku braku możliwości przyjęcia przez Sprzedawcę oferty w całości, umowa nie zostaje zawarta, a Sprzedawca niezwłocznie informuje o tym fakcie Klienta i zwraca uiszczone przez niego płatności, w terminie 14 dni od przekazania klientowi ww. informacji.

6. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

§ 5

Ceny i płatności

1. Ceny produktów umieszczone na stronie internetowej Sklepu podane są w złotych polskich i zawierają wszystkie jej składniki, w tym VAT, cła i podatki (cena brutto).

2. Ceny towarów nie uwzględniają kosztów dostawy.

3. Przyjętą w Sklepie formą płatności jest:

a) przedpłata - Klient płaci 100 % należności przed rozpoczęciem realizacji zamówienia – realizowana w formie uiszczenia ceny za zamówione produkty:

- przelewem bankowym na podane poniżej konto Sprzedawcy:
ING Bank Śląski S.A., nr konta: 44 1050 1520 1000 0090 3095 6503,
- korzystając z płatności elektronicznej za pośrednictwem zewnętrznego operatora,
- kartą płatniczą, za pośrednictwem zewnętrznego operatora
 - obsługiwane typy kart płatniczych: Visa, Visa Electron, Maestro, MasterCard, MasterCard Electronic

b) płatność gotówką za pobraniem

c) płatność odroczonej:

- Dostępna jest dla zweryfikowanych, stałych klientów, którzy posiadają status przedsiębiorcy.
- Klient będący przedsiębiorcą może skorzystać z mechanizmu odroczonej płatności, jeżeli w okresie trzech następujących po sobie miesięcy złożył trzy zamówienia, których wartość każdorazowo wynosiła min. 110 zł, a każde ze złożonych zamówień zostało opłacone w

terminie 3 dni roboczych od jego zamówienia. W przypadku wybrania płatności za pobraniem, nieopłacenie chociaż jednego z dokonanych w Sklepie internetowych zamówień, dyskwalifikuje Klienta z korzystania z odroczonej płatności, nawet pomimo spełnienia wcześniej opisanych warunków.

- W celu uruchomienia płatności odroczonej, po spełnieniu ww. warunków, należy wysłać stosowne żądanie na adres e-mail: bok@astra.com.pl.
- Termin odroczonej zapłaty każdorazowo ustalany jest w porozumieniu z Klientem.

4. Podmiotami świadczącymi obsługę płatności online w zakresie płatności szybkimi przelewami oraz płatności kartami jest:

- A. Blue Media S.A. Blue Media S.A. z siedzibą w Sopocie przy ul. Powstańców Warszawy 6, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Gdańsk - Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod nr 0000320590, o kapitale zakładowym w wysokości 2 000 000 PLN (w całości wpłaconym), NIP: 585-13-51-185; wpisana do rejestru dostawców usług płatniczych pod numerem IP17/2013, do rejestru instytucji pożyczkowych pod numerem RIP000109, do rejestru pośredników kredytowych pod numerem RPK002057, do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 11050;
- B. PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, 60-166 Poznań, przy ul. Grunwaldzkiej 186, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP 779-23-08-495, o kapitale zakładowym w wysokości 4.944.000 PLN, opłaconym w całości; krajowa instytucja płatnicza nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisana do Rejestru usług płatniczych pod numerem IP1/2012.

5. W przypadkach, o których mowa w § 5 ust. 3 lit. a) Regulaminu, czas realizacji zamówienia liczony jest od dnia uznania rachunku bankowego lub konta rozliczeniowego Sprzedawcy.

6. W przypadku nieotrzymania przez Sprzedawcę płatności od Klienta, który jako sposób zapłaty ceny wybrał przedpłatę (niezależnie od jej formy), Sprzedawca może skontaktować się z Klientem w celu przypomnienia o płatności, w tym wysyłając wiadomość e-mail. Nieuiszczenie płatności w ciągu 5 dni od złożenia Zamówienia, a następnie w dodatkowym 5 dniowym terminie, liczonym od dnia skontaktowania się Sprzedawcy z Klientem, spowoduje brak przyjęcia złożonej przez Klienta w ramach Zamówienia oferty.

7. Klient akceptuje wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej. Zgoda Klienta na przesyłanie faktur w formie elektronicznej jest równoznaczna z rezygnacją z otrzymywania faktur w wersji papierowej. Elektroniczna wersja faktury VAT, dokumentującej zrealizowane zamówienie, zostanie przesłana Klientowi na wskazany przez niego adres e-mail. Aby wycofać zgodę na przesyłanie faktur drogą elektroniczną należy przesłać stosowne oświadczenie na adres bok@astra.com.pl. W takiej sytuacji faktura VAT zostanie dostarczona Klientowi w formie papierowej, wraz z zamówionym towarem.

8. Od chwili złożenia zamówienia do momentu wystawienia faktury, Klient może dokonać zmian w zakresie danych do umieszczenia na fakturze. Żądanie dokonania zmian należy przesłać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: bok@astra.com.pl

§ 6

Dostawa

1. Dostarczenie do Klienta zamówionych produktów następuje za pośrednictwem firmy kurierskiej InPost.
2. Czas dostawy zamówienia jest zależny od wybranego sposobu płatności i sposobu dostawy i może wynosić 1-2 dni robocze liczone od nadania przesyłki. Wysyłka realizowana jest w Dni robocze.
3. Sprzedawca nadaje do Klienta towar objęty zamówieniem w ciągu 7 dni liczonych (w zależności od wybranej przez Klienta formy dokonania zapłaty) od dnia otrzymania przez Sprzedawcę potwierdzenia wpływu całej przedpłaty na konto bankowe Sprzedawcy lub po otrzymaniu przez Sprzedawcę potwierdzenia poprawnego wykonania całej przedpłaty ceny przez podmiot realizujący tę transakcję albo od dnia złożenia zamówienia, jeżeli Klient wybrał płatności za pobraniem lub korzysta z mechanizmu odroczonej płatności.

4. Płatność za dostawę jest zależna od wartości zamówienia

a) przy zamówieniu o wartości do 180zł (z uwzględnieniem uzyskanych rabatów):

Przedpłata / Odroczonej płatność

			Kurier InPost
Gabaryt			Opłata
A/B/C/D			16,90 zł
			InPost Paczkomaty 24/7
Gabaryt			Opłata
A/B/C		12,90 zł	

Pobranie

			Kurier InPost
Gabaryt			Opłata
A/B/C/D			23,90 zł

b) przy zamówieniu powyżej wartości 180zł (z uwzględnieniem uzyskanych rabatów), dostawa jest darmowa.

5. Odbiór towaru przez Klienta musi być potwierdzony pisemnie na dokumencie dostawy, a w przypadku, o którym mowa w § 5 ust. 3 lit. b) Regulaminu musi być poprzedzony także zapłatą ceny za zamówione produkty. Klient zobowiązany jest do sprawdzenia kompletności przesyłki,

zgodności otrzymanego towaru z zamówieniem, a także weryfikacji czy w trakcie transportu nastąpiło uszkodzenie przesyłki. Złożony podpis na dokumencie dostawy jest traktowany jako potwierdzenie zgodności towaru ze złożonym zamówieniem.

6. W przypadku, gdy Klienta nie odbierze towaru od kuriera albo z paczkomatu, czego efektem będzie zwrot towaru do Sprzedawcy, Sprzedawca może odstąpić od Umowy Sprzedaży.

§ 7

Procedura reklamacyjna i odpowiedzialność

1. Sprzedawca obowiązany jest dostarczyć Klientowi Produkt bez wad.

2. Reklamacje związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną oraz umową sprzedaży można składać:

a) pisemnie na adres:

Astra Coffee and More Sp. z o.o.

Starczanowo, ul. Kawowa 12, 62-330 Nekla

b) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres:

bok@astra.com.pl

3. Sprzedawca rozpatrzy i ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później, niż w terminie 30 dni od otrzymania reklamacji. Jeżeli zgłoszenie związane jest z zawartą pomiędzy Klientem a Sprzedawcą umową sprzedaży, Sprzedawca rozpatrzy i ustosunkuje się do reklamacji Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

4. Dla usprawnienia procesu reklamacji w treści zgłoszenia reklamacyjnego Klient powinien wskazać przedmiot reklamacji i okoliczności dotyczące zgłoszenia, datę wystąpienia zgłaszanych uwag, oczekiwania Klienta co do sposobu rozpatrzenia reklamacji oraz dane Klienta, w tym dane kontaktowe konieczne do rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego i poinformowania przez Sprzedawcę o sposobie rozpatrzenia zgłoszenia.

5. Klient powinien poinformować Sprzedawcę o wadzie niezwłocznie po jej stwierdzeniu, w szczególności, jeżeli otrzymana przesyłka posiada braki ilościowe i jakościowe lub przesłany towar nie jest zgodny ze złożonym zamówieniem.

6. Sprzedawca ponosi względem Klienta będącego Konsumentem albo Przedsiębiorcą indywidualnym odpowiedzialność, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną, na zasadach określonych w przepisach Kodeksu cywilnego (rękojnia za wady).

7. Strony umowy sprzedaży, na podstawie art. 558 Kodeksu cywilnego, zgodnie wyłączają odpowiedzialność Sprzedawcy za wady produktu (rękojnia za wady), w sytuacji gdy Klient nie jest Konsumentem albo Przedsiębiorcą indywidualnym. Wyłączenie rękojmi nie stoi na przeszkodzie zgłoszeniu przez Klienta niebędącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą indywidualnym zastrzeżeń i uwag w stosunku do zamówienia, oraz dochodzenia roszczeń związanych z nieprawidłowym wykonaniem umowy. Ponadto, w sytuacji gdy Klientem nie jest Konsument lub Przedsiębiorca indywidualny odpowiedzialność Sprzedawcy obejmuje wyłącznie szkodę rzeczywistą i jest

ograniczona do wartości zamówienia, a Sprzedawca nie odpowiada za działania i zaniechania osób trzecich, w tym dostawców.

8. Jeżeli Klient będący Konsumentem albo Przedsiębiorcą indywidualnym zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a Sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie czternastu dni, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.

9. W przypadku, gdy do ustosunkowania się przez Sprzedawcę do reklamacji Klienta lub do wykonania uprawnień Klienta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą indywidualnym wynikających z rękojmi niezbędne będzie dostarczenie Produktu do Sprzedawcy, Klient zobowiązany będzie dostarczyć Produkt na adres: Astra Coffee and More Sp. z o.o., Starczanowo, ul. Kawowa 12, 62-330 Nekla. Jeżeli jednak ze względu na rodzaj wady, rodzaj Produktu lub sposób jego zamontowania dostarczenie Produktu przez Klienta byłoby niemożliwe albo nadmiernie utrudnione, Klient może zostać poproszony o udostępnienie Sprzedawcy, po uprzednim uzgodnieniu terminu, Produktu w miejscu, w którym Produkt się znajduje.

10. W przypadku uznania reklamacji:

- a. zostanie wystawiona Faktura VAT korygująca, której oryginał i kopia zostaną wysłane do Klienta listem poleconym z prośbą o podpisanie kopii dokumentu;
- b. Sprzedawca zwróci klientowi koszty dostarczenia wadliwego produktu.

§ 8

Gwarancja

Produkty oferowane w Sklepie internetowym nie są objęte gwarancją. Jeżeli klient posiada zastrzeżenia do jakości zakupionych w Sklepie internetowym towarów, proszony jest o zgłoszenie tego faktu Sprzedawcy drogą elektroniczną, na adres e-mail: bok@astra.com.pl lub listownie, na adres: Astra Coffee and More Sp. z o.o. Starczanowo, ul. Kawowa 12, 62-330 Nekla. Jeżeli jakość towaru, z winy sprzedawcy, nie będzie spełniać przyjętych przez Dział Jakości Sklepu internetowego norm, Sprzedawca dołoży wszelkich starań w celu zrekompensowania Klientowi zaistniałej sytuacji.

§ 9

Prawo odstąpienia od umowy

1. Klient będący Konsumentem albo Przedsiębiorcą indywidualnym ma prawo odstąpić od zawartej ze Sprzedawcą umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od zawarcia umowy, a w przypadku zawarcia umowy sprzedaży – od dnia objęcia produktu w posiadanie przez Klienta będącego Konsumentem albo Przedsiębiorcą indywidualnym lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik.

2. Skorzystanie z prawa odstąpienia od umowy wymaga złożenia Sprzedawcy oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Preferowanym sposobem składania oświadczeń jest przesłanie stosownej wiadomości na adres Astra Coffee and More Sp. z o.o. Starczanowo, ul. Kawowa 12, 62-330 Nekla lub adres elektroniczny: bok@astra.com.pl. W przypadku złożenia przez Klienta będącego Konsumentem albo Przedsiębiorcą indywidualnym oświadczenia o odstąpieniu od umowy, Sprzedawca niezwłocznie prześle Klientowi będącemu Konsumentem albo Przedsiębiorcą indywidualnym na adres e-mail, z

którego Klient będący Konsumentem albo Przedsiębiorcą indywidualnym korzystał składając oświadczenie, potwierdzenie przyjęcia oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

3. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy, stanowiący załącznik do niniejszego Regulaminu, jest również wskazany w załączniku nr 2 do Ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, jednak korzystanie z niego nie jest obowiązkowe.

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

5. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy wysłanie przez Klienta będącego Konsumentem albo Przedsiębiorcą Indywidualnym, informacji dotyczącej wykonania prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

6. W przypadku odstąpienia od umowy Sprzedawca zwraca Klientowi będącemu Konsumentem albo Przedsiębiorcą indywidualnym wszystkie otrzymane płatności, w tym koszt dostawy, z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Klienta sposobu dostarczenia zamówienia (innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Sprzedawca został poinformowany o decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy.

7. Zwrot płatności następuje przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przy zamówieniu w pierwotnej transakcji, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie. W przypadku wystąpienia konieczność zwrotu środków za transakcję dokonaną przez klienta kartą płatniczą, sprzedający dokona zwrotu na rachunek bankowy przypisany do karty płatniczej Zamawiającego. W każdym przypadku nie będzie się to wiązało z dodatkowymi opłatami.

8. Klient będący konsumentem ma obowiązek zwrócić produkty Sprzedawcy odsyłając je na adres: Astra Coffee and More Sp. z o.o., Starczanowo, ul. Kawowa 12, 62-330 Nekla niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy. Termin jest zachowany, jeżeli produkty zostały odesłane przed upływem terminu 14 dni.

9. Bezpośrednie koszty zwrotu produktów ponosi Klient.

10. Jeżeli umowę zawarto poza lokalem przedsiębiorstwa, a rzecz dostarczono Klientowi do miejsca, w którym zamieszkiwał w chwili zawarcia umowy, Sprzedawca jest zobowiązany do odebrania rzeczy na swój koszt, gdy ze względu na charakter rzeczy nie można jej odesłać w zwykły sposób pocztą.

11. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania zwrotu produktów lub do czasu dostarczenia dowodu ich odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

12. Zwrotowi podlega produkt w stanie niezmienionym, tj. nie noszącym śladów przekraczających zakres zwykłego użytkowania, posiadający oryginalne opakowanie oraz załączony dokument zakupu.

13. Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Konsumentowi oraz Przedsiębiorcy indywidualnemu w odniesieniu m. in. do umowy w której 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.

Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur

1. Klient będący Konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Postępowaniem w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest postępowanie mające na celu rozwiązanie sporu konsumenckiego, prowadzone zgodnie z zasadami określonymi w Ustawie z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
2. Postępowanie ma charakter dobrowolny.
3. Sprzedawca nie jest zobowiązany i nie zobowiązuje się do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów.
4. W sytuacji, gdy zgłoszenie reklamacyjne Klienta będącego Konsumentem nie zostanie uwzględnione, Sprzedawca złoży oświadczenie o zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, zgodnie na udział w takim postępowaniu wraz ze wskazaniem właściwego dla Sprzedawcy podmiotu uprawnionego lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów. Oświadczenie Sprzedawcy składane jest przez Sprzedawcę na papierze lub innym trwałym nośniku.
5. Wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich następuje na wniosek Klienta. Jeżeli przewiduje to regulamin, wszczęcie tego postępowania następuje również na wniosek Sprzedawcy. Wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zawiera co najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wskazanie, czy postępowanie ma służyć umożliwieniu zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony, przedstawieniu stronom propozycji rozwiązania sporu lub rozstrzygnięciu sporu i narzuceniu stronom jego rozwiązania zgodnie z wyborem wnioskodawcy, oraz jego podpis.
6. Podmiot uprawniony może odmówić rozpatrzenia sporu w przypadkach wskazanych w regulaminie tego podmiotu.
7. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzi jawny rejestr podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
8. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz obowiązki Sprzedawcy są regulowane przepisami Ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
9. Szczegółowe informacje na temat postępowania Klient może uzyskać za pośrednictwem powiatowego rzecznika praw konsumentów, organizacji społecznych zajmujących się prawami konsumentów, inspektoratów Inspekcji Handlowej lub Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, między innymi może zwrócić 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 lub do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej, o którym mowa w art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu między Klientem i Sprzedawcą.

10. W celu skorzystania z możliwości polubownego rozwiązywania sporów dotyczących zakupów internetowych, Klient będący Konsumentem może także złożyć skargę np. za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Przy składaniu skargi należy podać adres poczty elektronicznej Sprzedawcy: bok@astra.com.pl

§ 11

Obowiązki Klienta

Klient ma obowiązek:

1. Aktualizowania danych podanych w związku ze świadczeniem usług drogą elektroniczną;
2. Korzystania z usług i funkcjonalności udostępnianych przez Sprzedawcę w sposób zgodny z przepisami prawa i postanowieniami Regulaminu, niezakłócający funkcjonowania Sprzedawcy, Sklepu internetowego ani korzystania z usług przez inne osoby; dostarczenia przez Klienta treści o charakterze bezprawnym jest niedopuszczalne;
3. Niezamieszczania w Sklepie internetowym jakichkolwiek treści niezgodnych z prawem, naruszających prawa osób trzecich, niezamówionej informacji handlowej;
4. Niepodejmowania jakichkolwiek czynności służących uzyskaniu dostępu do informacji nieprzeznaczonych dla Klienta, w tym w szczególności danych osobowych innych osób korzystających ze Sklepu internetowego lub ingerencji w zasady funkcjonowania lub treści udostępnione w ramach Sklepu internetowego;
5. Terminowej zapłaty ceny i pozostałych ustalonych opłat;
6. Terminowego odbioru dostarczonych produktów.

§ 12

Rozwiązanie umowy

1. Sprzedawca może w każdym czasie rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, w sytuacji gdy:
 - a. z powodu zmiany obowiązujących przepisów prawa powszechnie obowiązującego lub ich interpretacji dokonanej przez sądy powszechne, Sąd Najwyższy lub uprawnione organy administracji zmianie ulegną prawa i obowiązki stron umowy,
 - b. w przypadkach wymagających zmiany sposobu świadczenia usług drogą elektroniczną, z uwagi na wymogi techniczne lub technologiczne,
 - c. w przypadku zmiany, wycofania lub wprowadzenia nowych usług lub funkcjonalności Sklepu internetowego,
 - d. w przypadku braku aktywności Klienta nieprzerwanie przez okres 4 lat.
2. Sprzedawca może w każdym czasie rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną zawartą na czas nieokreślony ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:

- a. korzystania przez Klienta z usług i funkcjonalności udostępnianych przez Sprzedawcę w sposób niezgodny z przepisami prawa i postanowieniami Regulaminu, zakłócający funkcjonowanie Sprzedawcy, Sklepu internetowego lub korzystania z usług przez inne osoby;
- b. dostarczenia przez Klienta treści o charakterze bezprawnym;
- c. podawania w udostępnionych w ramach Sklepu internetowego formularzach nieprawdziwych, nieaktualnych lub niepełnych danych Klienta;
- d. zamieszczania w Sklepie internetowym jakichkolwiek treści niezgodnych z prawem, naruszających prawa osób trzecich, niezamówionej informacji handlowej,
- e. podejmowania przez Klienta jakichkolwiek czynności służących uzyskaniu dostępu do informacji nieprzeznaczonych dla Klienta, w tym w szczególności danych osobowych innych osób korzystających ze Sklepu internetowego lub ingerencji w zasady funkcjonowania lub treści udostępnione w ramach Sklepu internetowego,

3. Oświadczenie o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu umowy ze skutkiem natychmiastowym Sprzedawca wysyła na adres email podany przez Klienta podczas utworzenia Konta albo składania zamówienia.

§ 13

Dane osobowe i pliki cookies

Administratorem danych osobowych, podanych przez Klienta podczas korzystania ze Sklepu internetowego jest Sprzedawca.

Szczegóły dotyczące przetwarzania danych osobowych oraz wykorzystywania plików cookies zostały opisane w [Polityce prywatności i cookies](#).

14

Postanowienia końcowe

1. Treść Regulaminu jest dostępna dla Klientów bezpłatnie pod adresem: <https://astra.sklep.pl/pl/i/Regulamin/3>
2. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmiany niniejszego Regulaminu z przyczyn prawnych lub organizacyjnych.
3. Sprzedawca informuje Klientów o zmianach w regulaminie poprzez udostępnienie tekstu jednolitego Regulaminu poprzez publikację w Sklepie internetowym oraz za pomocą wiadomości przesłanej na adres e-mail podany przez Klienta przy zawieraniu umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, co Strony uznają za wprowadzenie informacji o zmianie do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, żeby Klient mógł zapoznać się z jej treścią. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie wskazanym w zmienionym Regulaminie.
4. Zmieniony Regulamin będzie wiązać Klienta, o ile w przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Klient nie złoży Sprzedawcy oświadczenia o wypowiedzeniu umowy o świadczenie usługi drogą

elektroniczną, w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania informacji o zmianie Regulaminu.

5. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany cen produktów oraz wycofania produktów przedstawionych na stronie internetowej sklepu.

6. Do umowy sprzedaży produktów w sklepie internetowym stosuje się prawo polskie.

7. Spory pomiędzy Klientami niebędącymi Konsumentami ani Przedsiębiorcami indywidualnymi, rozpatrywane będą przez sąd właściwy miejscowo dla siedziby Sprzedawcy.

8. Sprzedawca zapewnia środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych funkcjonalności lub usług na podstawie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, w szczególności poprzez:

- a. umożliwienie dostępu do Konta po podaniu loginu i hasła,
- b. zabezpieczenie danych przed nieuprawnionym dostępem,
- c. certyfikat SSL na stronach Sklepu internetowego, na których podawane są dane osobowe,
- d. szyfrowanie danych służących do autoryzacji Klienta korzystającego ze Sklepu internetowego, a także danych (w tym haseł) klienta przechowywanych w znajdującej się na serwerze Sklepu internetowego bazie danych.

9. Korzystanie ze Sklepu internetowego wiąże się z typowymi zagrożeniami dotyczącymi przekazywania danych poprzez Internet, w szczególności rozpowszechnieniem, utratą danych lub uzyskaniem do nich dostępu przez osoby nieuprawnione.

Załączniki:

1. [Polityka Prywatności z dnia 12 maja 2021](#)

2. [Wzór odstąpienia od umowy](#)