

## **REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO**

**z dnia 14 marca 2026 r.**

### **SPIS TREŚCI:**

**§ 1 – Postanowienia ogólne**

**§ 2 – Definicje**

**§ 3 – Składanie Zamówień**

**§ 4 – Realizacja Zamówień i siła wyższa**

**§ 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 oraz warunki sprzedaży Towarów przez 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: 4 560 760 PLN, e-mail: [bok@astra.com.pl](mailto:bok@astra.com.pl), infolinia: 61 884 28 74 (obsługiwana pn - pt: 7:00 - 15:00), za pośrednictwem Internetu – poprzez witrynę znajdującą się pod adresem URL: [astra.sklep.pl](http://astra.sklep.pl)
2. Regulamin w niniejszym brzmieniu wchodzi w życie (zastępuje dotychczasowy Regulamin) z dniem 14 marca 2026 r.
3. Informacje prezentowane w Sklepie internetowym stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego, kierowane przez Sprzedawcę do Klienta. Po złożeniu Zamówienia przez Klienta może dojść do zawarcia na odległość (za pośrednictwem Internetu) pomiędzy Sprzedawcą a Klientem Umowy sprzedaży. Przedstawienie w Sklepie

internetowym wizerunków Towarów 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, takich jak:
  - a. korzystanie z urządzenia multimedialnego (np. komputer stacjonarny, laptop, tablet, smartfon) 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 może być wymagane 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. przeglądanie publicznie dostępnej zawartości Sklepu internetowego;
  - b. Konto;
  - c. Koszyk;
  - d. Newsletter;
  - e. Formularz kontaktowy
  - f. 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 ze 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: 4 560 760 PLN, e-mail: [bok@astra.com.pl](mailto:bok@astra.com.pl), infolinia: 61 884 28 74 (obsługiwana pn - pt: 7:00 - 15:00).
6. **Sklep internetowy** – platforma świadczenia przez Sprzedawcę usług drogą elektroniczną, umożliwiająca przeglądanie udostępnionej treści, założenie Konta, zapisanie się do Newsletteru, dodania przedmiotów do Koszyka i złożenie Zamówienia, a także przesłanie do Sprzedawcy wiadomości za pośrednictwem Formularza kontaktowego, 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** – nieodpłatna usługa świadczona drogą elektroniczną, polegająca na otrzymywaniu przez Klienta wiadomości zawierających informacje o Towarach, promocjach lub nowościach związanych ze Sklepem Internetowym. Korzystanie z Newslettera jest możliwe pod warunkiem wyrażenia zgody na przekazywanie informacji handlowych, odpowiednio drogą elektroniczną. Usługa Newsletteru świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Klient może w każdym czasie zrezygnować z usługi za pośrednictwem Konta lub linku umieszczonego w wiadomości e-mail, jak również wysłanie stosownego żądania na adres e-mail: [bok@astra.com.pl](mailto:bok@astra.com.pl).
9. **Konto** – nieodpłatna usługa świadczona drogą elektroniczną obejmująca prowadzony przez Sprzedawcę zbiór zasobów, oznaczony przez Klienta loginem i hasłem, umożliwiająca Klientowi korzystanie z dodatkowych funkcjonalności oferowanych w Sklepie internetowym. Klient tworzy Konto podając dane wymagane podczas rejestracji, niezbędne do prawidłowego świadczenia usługi i może korzystać z Konta poprzez logowanie. Utworzenie Konta i logowanie się do niego może odbywać się także poprzez usługę Shoper ONE (<https://shoper.one>) dostarczaną przez dostawcę oprogramowania Serwisu – Shoper S.A. z siedzibą w Krakowie.

Konto umożliwia Klientowi w szczególności: przechowywanie danych adresowych dostawy Zamówienia; danych adresowych do rozliczeń; śledzenie statusu Zamówienia; dostęp do historii Zamówień; otrzymywanie powiadomień mailowych oraz dodawanie Towarów do przechowalni. 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 stosownego żądania na adres email: [bok@astra.com.pl](mailto:bok@astra.com.pl). Posiadanie Konta nie jest konieczne do złożenia Zamówienia w Sklepie internetowym.

10. **Login** – adres e-mail Klienta służący autoryzacji dostępu do Konta, ustalony 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 niedostępiania go osobom trzecim.
12. **Koszyk** – nieodpłatna usługa świadczona drogą elektroniczną, polegająca na umożliwieniu Klientowi złożenie Zamówienia wybranych Towarów z podsumowaniem ich rodzaju, ilości i ceny. Korzystanie z Koszyka rozpoczyna się z chwilą dodania do niego pierwszego Towaru. 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, Zamówienie nie zostanie złożone, zawartość Koszyka zostanie usunięta.
13. **Formularz kontaktowy** – formularz zamieszczony w Sklepie internetowym, pod zakładką „Formularz kontaktowy”, przeznaczony do kontaktu ze Sprzedawcą z wykorzystaniem elektronicznego kanału przesyłania informacji.
14. **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta składane za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, wyrażające wolę zawarcia Umowy sprzedaży, określające Towar oraz dane Klienta niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy sprzedaży. Po zawarciu Umowy sprzedaży pomiędzy Sprzedawcą, a Klientem (tj. po przyjęciu Zamówienia do realizacji przez Sprzedawcę), poprzez „Zamówienie” rozumie się także zbiór Towarów zakupionych przez Klienta podczas danej transakcji.
15. **Towar** – rzecz ruchoma sprzedawana przez Sprzedawcę za pośrednictwem Sklepu internetowego.
16. **Cena** – wartość wyrażona w jednostkach pieniężnych, jaką Klient zobowiązany jest zapłacić Sprzedawcy za zakupiony Towar, zgodnie z zawartą za pośrednictwem Sklepu internetowego Umową sprzedaży.
17. **Umowa sprzedaży** – umowa zawierana przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, zgodnie z którą Sprzedawca przenosi na Klienta własność Towaru objętego Zamówieniem, a Klient zobowiązany jest do zapłaty Ceny. Treść Umowy sprzedaży określa Regulamin. Do zawarcia Umowy sprzedaży dochodzi po akceptacji przez Sprzedawcę Zamówienia złożonego przez Klienta za pośrednictwem Sklepu internetowego. Zawierając Umowę sprzedaży Klient zobowiązuje się do zapłaty dodatkowych, związanych z realizacją umowy i wskazanych w niniejszym Regulaminie, kosztów - w szczególności kosztów wysyłki. Podsumowanie kosztów związanych z realizacją Umowy sprzedaży zostanie Klientowi wyświetlone w Sklepie internetowym po dodaniu wszystkich objętych Zamówieniem

Towarów do Koszyka i wybraniu przez Klienta sposobu zapłaty i dostawy Zamówienia, a przed ostatecznym złożeniem Zamówienia.

18. **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.
19. **Dzień roboczy** – jeden dzień w okresie od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

### § 3

#### Składanie Zamówień

1. Zamówienia są przyjmowane przez Sprzedawcę wyłącznie za pośrednictwem Sklepu internetowego. Dalsze uzgodnienia mogą odbywać się także za pomocą poczty elektronicznej lub telefonicznie.
2. W celu złożenia Zamówienia w Sklepie internetowym Klient wybiera i umieszcza w Koszyku wybrane Towary, a następnie wybiera sposób płatności oraz dostawy Towaru i potwierdza Zamówienie wraz z obowiązkiem zapłaty Ceny 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 nazwy (firmy). 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 podczas składania kolejnych Zamówień potwierdza prawidłowość i aktualność danych w formularzu zamówienia.
4. Wskazanie przez Klienta w trakcie składania Zamówienia danych koniecznych do jego realizacji jednocześnie oznacza, że Klient składa oświadczenie o zgodności z prawdą tych danych. Podanie nieaktualnych lub nieprawdziwych danych może uniemożliwić realizację Umowy sprzedaży.
5. Do złożenia Zamówienia konieczne jest zapoznanie się przez Klienta z treścią Regulaminu i akceptacja jego postanowień.
6. Potwierdzenie złożenia Zamówienia przez Klienta oznacza wyrażenie przez niego woli zawarcia Umowy sprzedaży ze Sprzedawcą, której treść określa złożone Zamówienie oraz niniejszy Regulamin.
7. Po złożeniu Zamówienia przez Klienta, Sprzedawca – w ciągu 2 dni roboczych, za pośrednictwem poczty elektronicznej wysłanej z adresu e-mail: [bok@astra.com.pl](mailto:bok@astra.com.pl) – potwierdza jego otrzymanie oraz wskazuje czy przyjmuje Zamówienie do realizacji. Umowa sprzedaży zostaje zawarty jedynie wtedy, gdy Sprzedawca potwierdzi przyjęcie Zamówienia do realizacji. W razie akceptacji Zamówienia przez Sprzedawcę, jednocześnie z potwierdzeniem przyjęcia Zamówienia do realizacji, Sprzedawca wskazuje przewidywany termin jego realizacji. Potwierdzenie przyjęcia Zamówienia do realizacji jest wysyłane na adres e-mail Klienta podany przy składaniu Zamówienia i zawiera specyfikację objętego Zamówieniem Towaru, Cenę oraz wybrany przez Klienta sposób płatności i dostawy Towaru.

8. W przypadku braku możliwości przyjęcia przez Sprzedawcę do realizacji całego Zamówienia, Sprzedawca skontaktuje się z Klientem w celu potwierdzenia przez Klienta, czy wyraża wolę realizacji Zamówienia w określonej przez Sprzedawcę części, czy też anuluje Zamówienie w całości. Sprzedawca zwraca uiszczoną przez Klienta płatności w zakresie, w jakim Zamówienie nie zostało przyjęte do realizacji, w terminie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia woli o anulowaniu Zamówienia przez Klienta.
9. Poza innymi przypadkami wskazanymi w Regulaminie, Sprzedawca może nie przyjąć Zamówienia do realizacji w przypadku:
  - a. Braku możliwości nawet częściowego zrealizowania Zamówienia przez Sprzedawcę,
  - b. nieprawidłowo wypełnionego podczas składania Zamówienia formularza danych Klienta, 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;
  - c. uznania przez Sprzedawcę, że Zamówienie Klienta stanowi działanie niezgodne z prawem.
10. W przypadku braku nieprzyjęcia przez Sprzedawcę zamówienia do realizacji w całości, Sprzedawca niezwłocznie informuje o tym fakcie Klienta i zwraca uiszczoną przez niego płatności, w terminie 14 dni od przekazania Klientowi ww. informacji.
11. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności, o których mowa powyżej przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Klient składając Zamówienie, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
12. Umowa sprzedaży pomiędzy Klientem i Sprzedawcą zawierana jest wyłącznie w języku polskim.
13. 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](mailto:bok@astra.com.pl).  
Prawo anulowania Zamówienia nie narusza prawa do odstąpienia od umowy.

#### **§ 4**

##### **Realizacja Zamówień i siła wyższa**

1. Realizacja Zamówień odbywa się wyłącznie w Dni robocze.
2. Zamówienia są dostarczane wyłącznie na terenie Polski.
3. 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 Towaru.

#### **§ 5**

##### **Ceny i płatności**

1. Ceny 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 nie uwzględniają kosztów dostawy.

3. Przyjmowanymi w Sklepie internetowym formami płatności są:

a) przedpłat – Klient płaci 100 % należności przed rozpoczęciem realizacji Zamówienia – realizowana w formie uiszczenia Ceny za objęte Zamówieniem Towary:

- 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 (bankowy przelew natychmiastowy lub przelew BLIK),
- kartą płatniczą, za pośrednictwem zewnętrznego operatora (obsługiwane typy kart płatniczych: Visa, Visa Electron, Maestro, MasterCard, MasterCard Electronic),

b) płatność gotówką za pobraniem,

c) płatność odroczone dla przedsiębiorców – stałych klientów:

- 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. 180 zł. 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](mailto:bok@astra.com.pl),
- termin odroczonej zapłaty każdorazowo ustalany jest w porozumieniu z Klientem.

d) płatność odroczone „PayPo”:

- dostępna jest dla Klientów, których wartość Zamówienia jest nie niższa niż 10 zł i nie wyższa niż 2 000 zł,
- szczegółowe zasady korzystania z usługi określa regulamin jej dostawcy, dostępny pod adresem: [https://static.paypo.pl/documents/Regulamin\\_PayPo\\_15.12.2022.pdf?\\_gl=1\\*\\_h8q0jq\\*\\_ga\\*MzM5MDcyNDY4LjE2NzU4MTMxNjk.\\*\\_ga\\_MEM1K577BX\\*MTY3NTgxMzE2OS4xLjEuMTY3NTgxMzI2Mi41MC4wLjA.&\\_ga=2.52076713.1223143639.1675813170-339072468.1675813169](https://static.paypo.pl/documents/Regulamin_PayPo_15.12.2022.pdf?_gl=1*_h8q0jq*_ga*MzM5MDcyNDY4LjE2NzU4MTMxNjk.*_ga_MEM1K577BX*MTY3NTgxMzE2OS4xLjEuMTY3NTgxMzI2Mi41MC4wLjA.&_ga=2.52076713.1223143639.1675813170-339072468.1675813169)

4. Podmiotami pośredniczącymi w płatnościach są:

a) obsługa płatności online w zakresie płatności szybkimi przelewami oraz kartami płatniczymi – 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) obsługa przelewów natychmiastowych BLIK - Polski Standard Płatności Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Czerniakowskiej 87a, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000493783, NIP: 5213664494, REGON: 147055889;

c) obsługa płatności kartami płatniczymi – dostawca usługi „imoje” – ING Bank Śląski S.A., ul. Sokolska 34, 40-086 Katowice, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym Katowic - Wschód Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000005459, kapitał zakładowy w kwocie 130.100.000,00 zł opłacony w całości, NIP: 634-013-54-75, REGON: 271514909;

d)obsługa płatności odroczonych – dostawca usługi „PayPo” – PayPo sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Domaniewska 39, Warszawa (kod pocztowy: 02-672), wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000575158, o kapitale zakładowym w wysokości 943.550 złotych, NIP: 5213705997, REGON: 362485126., adres e-mail: bok@paypo.pl. PayPo spółka z ograniczoną odpowiedzialnością jest Instytucją Pożyczkową wpisaną pod numerem RIP000135 do Rejestru Instytucji Pożyczkowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego oraz Małą Instytucją Płatniczą wpisaną pod numerem MIP43/2019 do Rejestru Małych Instytucji Płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego.

5. W przypadkach, o których mowa w § 5 ust. 3 lit. a) Regulaminu, czas realizacji Zamówienia liczony jest od dnia zaksięgowania wpłaty Ceny na rachunku bankowym lub koncie rozliczeniowym 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 do realizacji przez Sprzedawcę, złożonego przez Klienta Zamówienia.
7. Klient akceptuje wystawianie i przysyłanie faktur w formie elektronicznej. Zgoda Klienta na przysyłanie 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 przysyłanie faktur drogą elektroniczną należy przesłać stosowne oświadczenie na adres [bok@astra.com.pl](mailto: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 wskazanych przez niego do umieszczenia na fakturze podczas składania Zamówienia. 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 zazwyczaj wynosi 1-2 Dni robocze liczone od dnia nadania przesyłki. Wysyłka realizowana jest w Dni robocze. Firma kurierska zastrzega, że w okresach wzmożonej aktywności w handlu internetowym (okres świąteczny, wyprzedaże sezonowe, itp.) określony w pierwszym zdaniu czas dostawy Zamówienia może ulec wydłużeniu, za co Sprzedawca nie odpowiada.
3. Sprzedawca nadaje do Klienta Towar objęty Zamówieniem w ciągu 7 dni liczonych (w zależności od wybranej przez Klienta formy dokonania zapłaty Ceny) od dnia otrzymania przez Sprzedawcę potwierdzenia wpływu całej przedpłaty na konto bankowe Sprzedawcy lub po otrzymaniu przez Sprzedawcę potwierdzenia poprawnego wykonania całej przedpłaty 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

Płatność za pobraniem

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

b) przy Zamówieniu powyżej wartości 180zł (z uwzględnieniem uzyskanych rabatów), dostawa jest darmowa (koszt dostawy ponosi Sprzedawca).

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 Towary. Klient zobowiązany jest do sprawdzenia kompletności przesyłki, zgodności otrzymanego Towaru z Zamówieniem, a także weryfikacji czy w trakcie transportu nie nastąpiło uszkodzenie Towaru.

6. W przypadku, gdy Klient 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. 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](mailto:bok@astra.com.pl)

2. Sprzedawca rozpatrzy i ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później, niż w terminie 14 dni od jej otrzymania.

3. Dla usprawnienia procesu reklamacji, w treści zgłoszenia reklamacyjnego Klient powinien oznaczyć Towar podlegający reklamacji i okoliczności dotyczące zgłoszenia, datę wystąpienia zgłaszanych wad, 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

4. Klient powinien poinformować Sprzedawcę o okoliczności stanowiącej podstawę złożenia reklamacji niezwłocznie po jej stwierdzeniu, w szczególności, jeżeli otrzymana przesyłka posiada braki ilościowe i jakościowe lub przesłany Towar nie jest zgodny ze złożonym zamówieniem.

5. Strony Umowy sprzedaży, na podstawie art. 558 Kodeksu cywilnego, zgodnie wyłączają odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi, w sytuacji, gdy Klient nie jest Konsumentem albo Przedsiębiorcą indywidualnym. Wyłączenie odpowiedzialności z tytułu rękojmi nie stoi na przeszkodzie zgłoszeniu przez Klienta niebędącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą indywidualnym zastrzeżeń i uwag w stosunku do zakupionego Towaru, 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.

6. Sprzedawca ponosi wobec Konsumenta lub Przedsiębiorcy indywidualnego odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili na zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, chyba że termin przydatności Towaru do użycia, określony przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy.

7. Towar jest zgodny z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności jego:

- a. opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność;
- b. przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny Konsumentowi lub Przedsiębiorcy indywidualnemu, o którym Konsument lub Przedsiębiorca indywidualny powiadomił Sprzedawcę najpóźniej w chwili zawarcia Umowy sprzedaży i który Sprzedawca zaakceptował.

8. Ponadto Towar, aby został uznany za zgodny z umową, musi:
- a. nadawać się do celów, do których zazwyczaj używa się Towaru tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
  - b. występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, jakie są typowe dla Towaru tego rodzaju i których Konsument lub Przedsiębiorca indywidualny może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter Towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że Sprzedawca wykaże, że:
    - nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć,
    - przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób,
    - publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję Konsumenta lub Przedsiębiorcy indywidualnego o zawarciu umowy;
    - być dostarczany z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia Konsument lub Przedsiębiorca Indywidualny może rozsądnie oczekiwać;
    - być takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które Sprzedawca udostępnił Konsumentowi lub Przedsiębiorcy indywidualnemu przed zawarciem umowy, i odpowiadać opisowi takiej próbki lub takiego wzoru.
9. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Towaru z umową w zakresie, o którym mowa w § 7 8 Regulaminu, jeżeli Konsument lub Przedsiębiorca indywidualny, najpóźniej w chwili zawarcia umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha Towaru odbiega od wymogów zgodności z umową określonych w ust. § 7 ust. 8 Regulaminu, oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy Towaru.
10. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z umową wynikający z niewłaściwego zamontowania towaru, jeżeli:
- a. zostało ono przeprowadzone przez Sprzedawcę lub na jego odpowiedzialność;
  - b. niewłaściwe zamontowanie przeprowadzone przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę indywidualnego wynikało z błędów w instrukcji dostarczonej przez Sprzedawcę.
11. Jeżeli Towar jest niezgodny z umową, Konsument lub Przedsiębiorca indywidualny może żądać jego naprawy lub wymiany.
12. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Konsument lub Przedsiębiorca indywidualny żąda naprawy, lub Sprzedawca może dokonać naprawy, gdy Konsument lub Przedsiębiorca indywidualny żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności Towaru z umową w sposób wybrany przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę indywidualnego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia Towaru do zgodności z umową.
13. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Sprzedawcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności Towaru z umową, wartość Towaru

zgodnego z umową oraz nadmierne niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy indywidualnego powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia Towaru do zgodności z umową.

14. Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę indywidualnego o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy indywidualnego, uwzględniając specyfikę Towaru oraz cel, w jakim Konsument lub Przedsiębiorca indywidualny go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Sprzedawca.
15. Konsument lub Przedsiębiorca indywidualny udostępnia Sprzedawcy Towar podlegający naprawie lub wymianie. Sprzedawca odbiera od Konsumenta lub Przedsiębiorcy indywidualnego Towar na swój koszt.
16. Jeżeli Towar został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności Towaru z umową, Sprzedawca demontuje Towar oraz montuje go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zleca wykonanie tych czynności na swój koszt.
17. Konsument lub Przedsiębiorca indywidualny nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z Towaru, który następnie został wymieniony.
18. Jeżeli Towar jest niezgodny z umową, Konsument lub Przedsiębiorca indywidualny może złożyć oświadczenie o obniżeniu Ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:
  - a. Sprzedawca odmówił doprowadzenia Towaru do zgodności z umową zgodnie z § 7 12 Regulaminu;
  - b. Sprzedawca nie doprowadził Towaru do zgodności z umową zgodnie z ust. § 7 ust. 14-16 Regulaminu;
  - c. brak zgodności Towaru z umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Towar do zgodności z umową;
  - d. brak zgodności Towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie Ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w § 7 11-17 Regulaminu;
  - e. z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy indywidualnego.
19. Obniżona Cena musi pozostawać w takiej proporcji do Ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość Towaru niezgodnego z umową pozostaje do wartości Towaru zgodnego z umową.
20. Sprzedawca zwraca Konsumentowi lub Przedsiębiorcy indywidualnemu kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia Ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o obniżeniu Ceny.
21. Konsument lub Przedsiębiorca indywidualny nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności Towaru z umową jest nieistotny.
22. Jeżeli brak zgodności z umową dotyczy jedynie niektórych Towarów dostarczonych na podstawie umowy Konsument lub Przedsiębiorca indywidualny może odstąpić od umowy

jedynie w odniesieniu do tych Towarów, a także w odniesieniu do innych Towarów nabytych przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę indywidualnego wraz z Towarami niezgodnymi z umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby Konsument lub Przedsiębiorca indywidualny zgodził się zatrzymać wyłącznie Towary zgodne z umową.

23. W razie odstąpienia od umowy, w związku z niezgodnością Towaru z umową, Konsument lub Przedsiębiorca indywidualny niezwłocznie zwraca Towar Sprzedawcy na jego koszt. Sprzedawca zwraca Konsumentowi lub Przedsiębiorcy indywidualnemu Cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania Towaru lub dowodu jego odesłania.
24. Sprzedawca dokonuje zwrotu Ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument lub Przedsiębiorca indywidualny, chyba że Konsument lub Przedsiębiorca indywidualny wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
25. Konsument lub Przedsiębiorca indywidualny może powstrzymać się z zapłatą Ceny do chwili wykonania przez Sprzedawcę obowiązków wynikających z § 7 ust. 11-24 Regulaminu.
26. Jeżeli na skutek uznania reklamacji konieczne będzie wystawienie korekty faktury VAT, zostanie ona doręczona Klientowi w taki sposób, w jaki została doręczona faktura pierwotna, a Klient zobowiązuje się niezwłocznie potwierdzić jej doręczenie. Potwierdzenie może przyjąć formę zwrotnej wiadomości e-mail (w przypadku faktury elektronicznej) lub odesłania jej podpisanej kopii (w przypadku faktury tradycyjnej).

## **§ 8**

### **Gwarancja**

Towary 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](mailto: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 określonych przepisami prawa lub przyjętych przez Dział Jakości Sprzedawcy norm, Sprzedawca dołoży wszelkich starań w celu zrekompensowania Klientowi zaistniałej sytuacji.

## **§ 9**

### **Prawo odstąpienia od umowy**

1. Konsument lub Przedsiębiorca indywidualny, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w § 9 ust. 12 i 15 Regulaminu.
2. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:
  - a. dla umowy, w wykonaniu której Sprzedawca wydaje Towar, będąc zobowiązany do przeniesienia jego własności - od objęcia Towaru w posiadanie przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę indywidualnego lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która:
    - obejmuje wiele Towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach - od objęcia w posiadanie ostatniego Towaru, jego partii lub części,

- polega na regularnym dostarczaniu Towaru przez czas oznaczony - od objęcia w posiadanie pierwszego z Towarów;
  - b. dla pozostałych umów - od dnia zawarcia umowy.
3. Konsument lub Przedsiębiorca indywidualny może odstąpić od umowy, składając Sprzedawcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu.
  4. Do zachowania terminu, o którym mowa w §9 ust. 1 Regulaminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie należy przesać na adres: przesłanie stosownej wiadomości na adres Astra Coffee and More Sp. z o.o. Starczanowo, ul. Kawowa 12, 62-330 Nekla.
  5. Konsument lub Przedsiębiorca indywidualny może odstąpić od umowy także poprzez złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną:
    - a. przy wykorzystaniu wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego Załącznik nr 1 do Regulaminu, który należy przesać na adres e-mail: bok@astra.com.pl;
    - b. przez złożenie oświadczenia na stronie internetowej Sprzedawcy – w tym celu należy skorzystać z zakładki „Formularz kontaktowy”. W znajdującym się pod nią formularzu należy podać imię i nazwisko oraz adres e-mail, który był wykorzystywany do złożenia Zamówienia. W polu „temat” prosimy o wskazanie, że wiadomość dotyczy odstąpienia od Umowy sprzedaży. W polu „treść” prosimy o podanie nr Zamówienia oraz wskazanie Towarów, których dotyczy odstąpienie. Po wprowadzeniu danych, w celu przesłania oświadczenia do Sprzedawcy, należy wcisnąć znajdujący się pod formularzem przycisk „wyślij”.
  6. Sprzedawca niezwłocznie przesyła Konsumentowi lub Przedsiębiorcy indywidualnemu, na trwałym nośniku, potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy złożonego w sposób, o którym mowa w § 9 ust. 5 Regulaminu.
  7. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowę uważa się za niezawartą.
  8. Jeżeli Konsument lub Przedsiębiorca indywidualny złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy zanim Sprzedawca przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.
  9. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta lub Przedsiębiorcy indywidualnego o odstąpieniu od umowy, zwrócić mu wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia Towaru.
  10. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument lub Przedsiębiorca indywidualny, chyba że Konsument lub Przedsiębiorca indywidualny wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
  11. Jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Towar od Konsumenta lub Przedsiębiorcy indywidualnego, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta lub Przedsiębiorcy indywidualnego do chwili otrzymania Towaru z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę indywidualnego dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

12. Jeżeli Konsument lub Przedsiębiorca indywidualny wybrał sposób dostarczenia Towaru inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi lub Przedsiębiorcy indywidualnemu poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
13. Konsument lub Przedsiębiorca indywidualny ma obowiązek zwrócić Towar Sprzedawcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze Towar. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Towaru przed jego upływem na adres: Astra Coffee and More Sp. z o.o., Starczanowo, ul. Kawowa 12, 62-330 Nekla.
14. W przypadku odstąpienia od umowy o dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, Konsument lub Przedsiębiorca indywidualny jest zobowiązany zaprzestać korzystania z tej treści cyfrowej lub usługi cyfrowej i udostępniania ich osobom trzecim.
15. Kosz zwrotu Towaru obciąża Konsumenta lub Przedsiębiorcę indywidualnego. Konsument lub Przedsiębiorca indywidualny ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu Towaru, chyba że Sprzedawca zgodził się je ponieść.
16. Jeżeli umowę zawarto poza lokalem przedsiębiorstwa a Towar dostarczono Konsumentowi lub Przedsiębiorcy indywidualnemu do miejsca, w którym zamieszkiwał w chwili zawarcia umowy, Sprzedawca jest zobowiązany do odebrania Towaru na swój koszt, gdy ze względu na charakter Towaru nie można go odesłać w zwykły sposób pocztą.
17. Konsument lub Przedsiębiorca indywidualny ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towaru.
18. Sprzedawca informuje, że zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Konsumentowi lub Przedsiębiorcy indywidualnemu m.in. w odniesieniu do umowy w której przedmiotem świadczenia jest Towar 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.

## **§ 10**

### **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 rozwiązywanie 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, zgodzie 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.

## **§ 11**

### **Obowiązki Klienta**

Klient ma obowiązek:

1. Aktualizowania danych podanych w związku z korzystaniem z usług świadczonych 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**

### **Promocje**

1. Postanowienia niniejszego paragrafu znajdują zastosowanie, jeżeli co innego nie wynika z udostępnionego w witrynie Sklepu Internetowego regulaminu danej Promocji.
2. Promocja obowiązuje przez czas określony w ogłoszeniu o Promocji, a jeżeli czas ten nie został określony – do odwołania lub wyczerpania zapasów Towarów, objętych promocją.
3. Rabat przyznany w ramach Promocji nie obejmuje usługi transportowej.
4. Promocja nie obejmuje Towarów przecenionych, chyba, że co innego wyraźnie wynika z ogłoszenia o Promocji.
5. Promocje nie łączą się z innymi promocjami oraz kodami rabatowymi.
6. W przypadku, gdy w okresie trwania Promocji, w Sklepie internetowym obowiązują także inne Promocje skutkujące obniżeniem ceny Zamówienia, do skorzystania których uczestnik Promocji również będzie uprawniony, wybór zastosowanej Promocji należy do jej uczestnika.
7. Uczestnik Promocji jest uprawniony do odstąpienia od umowy sprzedaży zgodnie z postanowieniami Regulaminu Sklepu internetowego. W przypadku jednorazowych kodów rabatowych, odstąpienie przez uczestnika Promocji od umowy sprzedaży (zarówno w całości, jak i w części), skutkuje utratą możliwości ponownego skorzystania z tego kodu rabatowego.
8. Jeżeli uczestnik Promocji, odstąpi od umowy sprzedaży w części, przyznany rabat zostanie rozdzielony proporcjonalnie na poszczególne, wchodzące skład Zamówienia Towary, które były objęte Promocją.
9. Przyznanego w ramach Promocji rabatu nie można wymienić na ekwiwalent pieniężny ani rzeczowy.

## **§ 13**

### **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 wysłał na adres email podany przez Klienta podczas utworzenia Konta albo składania Zamówienia.

## § 14

### Opinie

1. Po dokonaniu zakupu Towaru, Klient ma możliwość wystawienia opinii w serwisie <https://trustedshops.pl>. Opinie są zbierane i przechowywane przez naszego partnera, spółkę Trusted Shops SE, Subbelrather Str. 15c, 50823 Kolonia, Niemcy (dalej „Trusted Shops”). Wystawienie opinii jest równoznaczne z zaakceptowaniem Warunków korzystania z systemu opinii Trusted Shops, dostępnych pod adresem: [https://www.trustedshops.com/tsdocument/RATING\\_TERMS\\_BUYER\\_pl.pdf](https://www.trustedshops.com/tsdocument/RATING_TERMS_BUYER_pl.pdf)
2. Opinię dotyczącą obsługi zamówienia można umieścić poprzez kliknięcie w link przesłany za pośrednictwem wiadomości e-mail. Dodanie opinii jest dobrowolne i nieodpłatne.
3. W ramach ww. opinii, Klient może przyznać ocenę w formie gwiazdek od 1 do 5 oraz dodać wypowiedź słowną.
4. Opinie są prezentowane publicznie na stronie Sklepu Internetowego, a także na stronie internetowej <https://trustedshops.pl>.
5. Trusted Shops weryfikuje, czy opinia została wystawiona przez osobę, która faktycznie dokonała zakupu danego Towaru za pomocą adresu e-mail, który został użyty w procesie

zakupowym oraz numeru zamówienia i jego szczegółów. Opinia, która pozytywnie przeszła weryfikację, oznaczana jest jako "zweryfikowana opinia".

6. Sprzedawca nie ma możliwości ingerencji w treść opinii ani ilość przyznanych gwiazdek.
7. Klient wyłącznie i samodzielnie ponosi odpowiedzialność za wypowiedź poczynioną w ramach opinii.
8. Niedopuszczalne jest zamieszczanie treści zawierających informacje nieprawdziwe, wprowadzające w błąd, wulgarne, agresywne, o charakterze obraźliwym lub będące w oczywisty sposób uznane za niezgodne z dobrymi obyczajami. Niedopuszczalne też jest umieszczanie treści o charakterze bezprawnym, naruszających prawa osób trzecich czy stanowiących czyn nieuczciwej konkurencji.
9. Klient zobowiązuje się nie umieszczać treści, które zawierają linki do zewnętrznych serwisów internetowych, mających charakter promocyjny lub reklamowy lub zawierających dane osobowe osób trzecich.

## § 15

### Dodatkowe informacje

1. Sprzedawca spełnia wymagania dostępności, wynikające z ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, poprzez zoptymalizowanie Sklepu Internetowego pod kątem współpracy z narzędziami wspomagającymi, sprzęt, oprogramowanie lub rozwiązania technologiczne stosowane w celu poprawy funkcjonalności podczas korzystania ze Sklepu Internetowego przez osoby ze szczególnymi potrzebami, jak również wdrożenie do niego odpowiednich funkcjonalności, których szczegółowa lista dostępna jest (najpóźniej od dnia 28 czerwca 2025 r.) pod adresem: <https://astra.sklep.pl/pl/i/Europejski-Akt-o-Dostepnosci/30>
2. Za pośrednictwem ochrony kupującego oferowanej przez spółki Trusted Shops SE, Subbelrather Str. 15c, 50823 Kolonia, Niemcy (dalej „**Trusted Shops**”) Klient może bezpłatnie zabezpieczyć złożone w Sklepie internetowym Zamówienia do maksymalnej wysokości wynoszącej 10 000 złotych. Obowiązują warunki ochrony kupującego Trusted Shops, które można znaleźć na stronie internetowej: [https://www.trustedshops.com/tsdocument/BUYER\\_AUTO\\_PROTECTION\\_TERMS\\_pl.pdf](https://www.trustedshops.com/tsdocument/BUYER_AUTO_PROTECTION_TERMS_pl.pdf). Ochrona kupującego zostaje zawarta poprzez kliknięcie w odpowiednio oznaczony przycisk na karcie narzędzia Trustcard, która po złożeniu zamówienia pojawia się jako okno pop-up na stronie z podziękowaniem za dokonanie Zamówienia w Sklepie internetowym. Jeśli Klient już jest zarejestrowany do celów korzystania z ochrony kupującego, Zamówienie zostanie automatycznie objęte ochroną (automatyczna ochrona kupującego) bez konieczności klikania w przycisk. Aby móc zaoferować Klientowi (automatyczną) ochronę kupującego, Trustcard musi uzyskać dostęp do danych dotyczących Zamówienia przechowywanych w pamięci podręcznej przeglądarki Klienta. W tym celu do Trusted Shops przekazywana jest wartość hash adresu e-mail Klienta oraz numer i kwota Zamówienia. Jeśli Klient już jest zarejestrowany do celów korzystania z ochrony kupującego, Zamówienie będzie automatycznie chronione. Jeśli Klient nie jest jeszcze zarejestrowany do celów korzystania z ochrony kupującego, może dokonać rejestracji za pośrednictwem przycisku na karcie Trustcard w sposób opisany powyżej. Informacje dotyczące ochrony danych w Trusted Shops

stanowią załącznik do warunków korzystania z usług Trusted Shops, do których odsyła link zamieszczony powyżej.

3. Administratorem danych osobowych Klienta jest Sprzedawca. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Klienta oraz wykorzystywanych w Sklepie internetowym plików cookies zostały opisane w [Polityce prywatności i cookies](#).

## § 16

### Postanowienia końcowe

1. Treść Regulaminu jest dostępna dla Klientów bezpłatnie pod adresem: <https://astra.sklep.pl/pl/i/Regulamin-sklepu-internetowego-z-dnia-11.03.2026r./32>
2. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmiany niniejszego Regulaminu z przyczyn prawnych lub organizacyjnych (w szczególności w przypadku dodania nowych funkcjonalności lub uruchomienia nowej wersji Sklepu internetowego).
3. Sprzedawca informuje Klientów o zmianach w Regulaminie poprzez udostępnienie tekstu jednolitego Regulaminu poprzez jego 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. Do Umów sprzedaży zawartych przed zmianą Regulaminu, znajduje zastosowanie Regulamin obowiązujący w chwili zawierania Umowy sprzedaży.
6. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany Cen Towarów oraz wycofania Towarów przedstawionych w Sklepie internetowym.
7. Do Umowy sprzedaży Towarów w Sklepie internetowym stosuje się prawo polskie.
8. Spory pomiędzy Klientami niebędącymi Konsumentami ani Przedsiębiorcami indywidualnymi, rozpatrywane będą przez sąd właściwy miejscowo dla siedziby Sprzedawcy.
9. 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.

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

Lista załączników:

Załącznik nr 1 - Formularz odstąpienia od umowy

Archiwalne wersje regulaminów:

[REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO Z DNIA 12.05.2021](#)

[REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO z dnia 3 lutego 2022 r.](#)

[REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO Z DNIA 08.03.2023R.](#)

[REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO z dnia 27 czerwca 2025 r.](#)

*Załącznik nr 1 do Regulaminu z dnia 14.03.2026r.*

#### **FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

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

Adresat:

**Astra Coffee and More Sp. z o.o.**

Kawowa 12, Starczanowo 62-330 Nekla, Polska

nr telefonu: 61 884 28 74

(infolinia obsługiwana pn - pt: 7:00 - 15:00)

adres e-mail: bok@astra.com.pl.

Ja/My<sup>(\*)</sup> niniejszym informuję/informujemy<sup>(\*)</sup> o moim/naszym<sup>(\*)</sup> odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy (*prosimy także o wskazanie numeru Zamówienia, w celu jednoznacznej identyfikacji*):

Data odbioru Towaru:

Imię i nazwisko Konsumenta(-ów) / Przedsiębiorcy(-ów) indywidualnego(-ych)<sup>(\*)</sup>:

Adres Konsumenta(-ów) / Przedsiębiorcy(-ów) indywidualnego(-ych)<sup>(\*)</sup>:

Data .....

Podpis .....

*Tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej.*

(\*) Niepotrzebne skreślić.

[Link do formularza](#)

[Link do pobrania Regulaminu w formacie PDF](#)