

## Regulamin Serwisu TWOJE WINO

### § 1 Postanowienia ogólne

1. Sprzedawca posiada ważne zezwolenie na sprzedaż napojów alkoholowych, zawierających do 4,5% alkoholu oraz piwo, Zezwolenie numer I/B/14/2020 wydane na okres od 12/03/2020 - 30/06/2024 przez BURMISTRZ MIASTA ZAKOPANE .
2. Napoje alkoholowe oferowane za pośrednictwem Serwisie, są odbierane osobiście przez Klienta w miejscach prowadzenia przez Właściciela działalności gospodarczej. Płatność również jest dokonywane na miejscu, nie za pośrednictwem serwisu.
3. Zamówienia poprzez Serwis mogą składać wyłącznie osoby, które ukończyły 18 lat.
4. Definicje:
  - a. **Sprzedawca** – Frozo Sp.J. G.Walczewski, J.Bachleđa-Księdzularz S.Kociółek  
ul. Ustup 5c 34-500 Zakopane nip 736-14-90-058
  - b. **Serwis** – serwis internetowy znajdujący się pod adresem elektronicznym [twojewino.pl](http://twojewino.pl), za pośrednictwem którego zawierana jest umowa;
  - c. **Sprzedaż** – umowa sprzedaży zawierana pomiędzy Sprzedawcą a Klientem na odległość, za pośrednictwem Serwisu przy wykorzystaniu sieci telekomunikacyjnej, bez jednoczesnej obecności stron;
  - d. **Zamówienie** – skierowane do Sprzedawcy oświadczenie woli Klienta stanowiące ofertę zawarcia umowy Sprzedaży Towarów znajdujących się w Koszyku;
  - e. **Klient** – Konsument oraz przedsiębiorcy czyli osoba fizyczna dokonujące zakupu w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, a także osoba prawna oraz jednostka organizacyjna, posiadająca ograniczoną osobowość prawną, która dokonuje zakupu w Serwisie;
  - f. **Konsument** – osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat, dokonującą zakupu niezwiązanego bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
  - g. **Towar** – rzeczy ruchome oferowane przez Sprzedawcę w Serwisie, będące przedmiotem umowy Sprzedaży;
  - h. **Koszyk** – element oprogramowania Serwisu, w którym widoczne są wybrane przez Klienta Towary oraz ich liczba;
  - i. **Cena** - cena jednostkowa towaru zamieszczona w opisie Towaru, wyrażona w złotych polskich;

### § 2

#### Kontakt ze Sprzedawcą

1. Klient może skontaktować się ze Sprzedawcą:
  - a) drogą mailową: [maciejnajbor@twojewino.pl](mailto:maciejnajbor@twojewino.pl);
  - b) poprzez formularz kontaktowy: dostępny na stronie [twojewino.pl](http://twojewino.pl) w zakładce kontakt
  - c) listownie: pod adresem Ustup 5c 34- 500 Zakopane;

d) telefonicznie: 664-669-420 lub 18 20 190 082

### **§ 3**

#### **Składanie zamówień**

1. Złożenie zamówienia odbywa się przy wykorzystaniu Koszyka poprzez złożenie jednorazowego zamówienia wybranego przez Klienta Towaru na Stronie (kliknięcie przycisku „Dodaj do koszyka”).
2. Przed złożeniem zamówienia Klient dokonuje za pośrednictwem Formularza zamówienia ostatecznego wyboru Towaru i jego ilości, a także wybiera miejsce odbioru zamówionego towaru.
3. Poprzez kliknięcie ikony „Zamawiam i płacę” Klient akceptuje warunki sprzedaży, właściwości oraz cenę Towaru i zobowiązuje się do zapłaty Ceny.
4. Składanie Zamówienia przez Klienta możliwe jest wyłącznie po podaniu niezbędnych danych osobowych i adresowych Klienta umożliwiających realizację Zamówienia.
5. W celu skutecznego złożenia Zamówienia niezbędna jest akceptacja treści niniejszego Regulaminu oraz Polityki prywatności.
6. Poprzez złożenie Zamówienia Klient składa Sprzedawcy ofertę zawarcia umowy Sprzedaży.
7. Ostateczne przyjęcie Zamówienia Sprzedawca potwierdza wysyłając do Klienta kolejną wiadomość e-mail, w którym informuje Klienta o stanie realizacji zamówienia. Do niniejszej wiadomości Sprzedawca załącza niniejszy Regulamin, formularz odstąpienia od umowy.
8. Z chwilą otrzymania przez Klienta potwierdzenia przyjęcia oferty wysłanego przez Sprzedawcę, o którym mowa w ustępie poprzedzającym zostaje zawarta umowa Sprzedaży wiążąca Klienta i Sprzedawcę.

### **§ 4**

#### **Realizacja zamówień**

1. Po złożeniu Zamówienia przez Klienta Sprzedawca wysyła na podany przez Klienta adres e-mail wiadomość z potwierdzeniem wpłynięcia zamówienia.
2. Sprzedawca zastrzega sobie prawo odmowy realizacji Zamówień, które zostały złożone bez wskazania adresu e-mail lub gdy Klient podał błędny adres e-mail.

### **§ 5**

#### **Cena i płatności**

1. Ceny Towarów znajdujących się w asortymencie Serwisie są wyrażone w złotych polskich.
2. Sprzedawca może dokonywać modyfikacji asortymentu Serwisu, Cen wystawionych Towarów, przeprowadzać i odwoływać akcje promocyjne.
3. Zmiany wysokości Ceny związane z jej modyfikacją lub prowadzoną przez Sprzedawcę akcją promocyjną nie mają wpływu na zawarte wcześniej umowy Sprzedaży.
4. Płatność za Towar następuje przy odbiorze Towaru w miejscu prowadzenia działalności przez Sprzedawcę.

## **§ 6** **Odbiór**

1. Odbiór Towaru następuje wyłącznie osobiście przez Klienta, w jednym z wybranych podczas składania zamówienia lokalu Sprzedawcy:
  - a. ul. Cedrowa 1 62-081 Chyby
  - b. ul. Olszanicka 1, 30-241 Kraków
  - c. ul. Ustup 5c, 34-500 Zakopane
2. W przypadku zamówienia Towarów o różnych terminach odbioru, Klient ma możliwość żądania odbioru poszczególnych Towarów częściami lub też odbioru wszystkich Towarów po skompletowaniu całego Zamówienia.
3. Odbiór Towaru jest możliwy w ciągu 14 dni od dnia otrzymania informacji mailowej o możliwości odbioru Towaru w wybranym przez Klienta lokalu. Po upływie wskazanego terminu Towar nie jest już dostępny a zamówienie Sprzedawca uznaje za anulowane, a umowa za niezawartą.

## **§ 7** **Odstąpienie od umowy**

1. Konsument, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów.
2. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone na przykład:
  - a. pisemnie na adres:.....ul. Ustup 5c, 34-500 Zakopane;
  - b. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: maciejnajbor@twojewino.pl
4. Przykładowy wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty jest w załączniku nr 2 do Ustawy o Prawach Konsumenta oraz dodatkowo dostępny jest jako załącznik nr 1 do Regulaminu. Konsument może skorzystać z wzoru formularza, jednak nie jest to obowiązkowe.
5. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od objęcia Towaru w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik.
6. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość umowę uważa się za niezawartą.
7. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostawy Towaru (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez konsumenta sposobu dostawy innego niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Serwisie Internetowym). Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Jeżeli Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania Towaru z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

8. Konsument ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym odstąpił od umowy, zwrócić Towar na adres podany przez Sprzedawcę.
9. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towaru.
10. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:
  - a. w której przedmiotem świadczenia jest Towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
  - b. w której przedmiotem świadczenia jest Towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
  - c. 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;
  - d. w której przedmiotem świadczenia są Towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
  - e. w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu Umowy Sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi Sprzedawca nie ma kontroli;
11. Zawarte w niniejszym punkcie 8. Regulaminu postanowienia dotyczące konsumenta stosuje się od dnia 1 stycznia 2021 r. i dla umów zawartych od tego dnia również do Klienta będącego osobą fizyczną zawierającą 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.

## **§ 8**

### **Reklamacje**

1. Wszystkie Towary wystawiane w Serwisie są fabrycznie nowe oraz wolne od wad prawnych.
2. W przypadku stwierdzenia wad Towaru, a w szczególności mechanicznego uszkodzenia Towaru lub niezgodności Towaru z zamówieniem, w ciągu dwóch lat od chwili dostarczenia Towaru Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji w oparciu o przepisy dotyczące rękojmi w Kodeksie cywilnym.
3. Reklamację Klient zgłasza pisemnie lub drogą elektroniczną na podane w niniejszym Regulaminie adresy Sprzedawcy.
4. W reklamacji należy podać:
  - a. numer Zamówienia (lub inne dane pozwalające na identyfikację Zamówienia);
  - b. dane kontaktowe reklamującego Klienta;
  - c. opis zdarzenia będącego podstawą reklamacji.

5. Sprzedawca ustosunkuje się do żądania reklamacyjnego niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni.
6. Jeśli reklamację złożył Konsument, a Sprzedawca nie ustosunkuje się do zgłoszonej reklamacji w tym terminie, uważa się, że żądanie Konsumenta uznał za uzasadnione.
7. W razie uwzględnienia reklamacji przez Sprzedawcę Konsument może wskazać czy Sprzedawca nieodpłatnie naprawi Towar lub dostarczy nowy, niewadliwy egzemplarz Towaru. W przypadku, gdy naprawa lub dostarczenie nowego niewadliwego Towaru nie jest możliwa, Sprzedawca zwróci Klientowi uiszczoną przez niego Cenę.
8. Klient niebędący Konsumentem może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie.
9. W przypadku uwzględnienia reklamacji przez Sprzedawcę, Klientowi przysługuje zwrot kosztów poniesionych w celu dostarczenia Sprzedawcy reklamowanego Towaru.
10. Zawarte w niniejszym punkcie 9. Regulaminu postanowienia dotyczące konsumenta stosuje się od dnia 1 stycznia 2021 r. i dla umów zawartych od tego dnia również do Klienta będącego osobą fizyczną zawierającą 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.

## **§ 9**

### **Dane osobowe**

Administratorem danych osobowych przetwarzanych w Serwisie w związku z realizacją postanowień niniejszego Regulaminu jest Sprzedawca. Dane osobowe przetwarzane są w celach, w zakresie i w oparciu o podstawy i zasady wskazane w Polityce prywatności opublikowanej na stronie Serwisu.

## **§10**

### **Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń**

1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php); [http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php) oraz [http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).
2. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
  - a. Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2014 r. poz. 148 z późn. zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z Umowy zawartej ze Sprzedawcą.
  - b. Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej

(Dz.U. z 2014 r. poz. 148 z późn. zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem a Sprzedawcą.

- c. Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między nim a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).

## **§ 11**

### **Postanowienia końcowe**

1. Umowy zawierane za pośrednictwem Serwisu zawierane są w języku polskim, podlegają prawu polskiemu i wszystkie jej postanowienia będą zgodnie z nim interpretowane.
2. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw Konsumentów przysługujących im na mocy bezwzględnie wiążących przepisów prawa, a wszelkie ewentualne wątpliwości należy tłumaczyć na korzyść konsumenta. W przypadku ewentualnej niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy i należy je stosować.
3. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn to jest: zmiany przepisów prawa; zmiany sposobów płatności i dostaw - w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu.
4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu cywilnego; ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. 2002 nr 144, poz. 1204 ze zm.); dla Umów Sprzedaży zawartych od 25 grudnia 2014 roku z Klientami będącymi konsumentami - przepisy ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. 2014 r. poz. 827 ze zm.); oraz inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.