

## REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO

DESEO Patisserie & Chocolaterie dba o prawa konsumenta. Konsument nie może zrzec się praw przyznanych mu w Ustawie o Prawach Konsumenta. Postanowienia umów mniej korzystne dla konsumenta niż postanowienia Ustawy o Prawach Konsumenta są nieważne, a w ich miejsce stosuje się przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta. Dlatego też 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.

### I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Sprzedawcą towarów jest firma: DESEO Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-676) przy ul. Suwak 3, KRS 0000496979, NIP (VAT) (PL) 5213665401, REGON 147082610.
2. Pod adresem [www.deseopatisserie.com/sklep](http://www.deseopatisserie.com/sklep) firma DESEO Polska sp. z o.o. prowadzi działalność gospodarczą w zakresie sprzedaży detalicznej produktów cukierniczych firmy DESEO Patisserie & Chocolaterie, skierowanej do konsumenta oraz przedsiębiorcy.
3. Kontakt ze Sklepem Internetowym DESEO Patisserie & Chocolaterie ([www.deseopatisserie.com/sklep](http://www.deseopatisserie.com/sklep)) jest możliwy za pośrednictwem: adresu e-mail: [sklep@deseopatisserie.com](mailto:sklep@deseopatisserie.com) telefonu: +48 22 617 63 04 w godzinach od 9:00 do 17:00 (dotyczy dni roboczych).
4. Wszystkie ceny prezentowanych towarów wyrażone są w złotych polskich i są cenami brutto (zawierają podatek VAT). Wiążąca dla stron transakcji jest cena widniejąca przy produkcji w momencie złożenia zamówienia przez Klienta. Ceny nie zawierają kosztów wysyłki.
5. Informacje znajdujące się na stronie internetowej i podstronach Sklepu Internetowego DESEO nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego. Klient składając zamówienie za pomocą mechanizmów dostępnych na stronie internetowej i podstronach Sklepu Internetowego DESEO ([www.deseopatisserie.com/sklep](http://www.deseopatisserie.com/sklep)) składa ofertę kupna określonego towaru na warunkach podanych w regulaminie Sklepu Internetowego DESEO.
6. Wszystkie produkty oferowane przez DESEO Polska sp. z o.o. ([www.deseopatisserie.com/sklep](http://www.deseopatisserie.com/sklep)) są wolne od wad fizycznych i prawnych oraz zostały legalnie wprowadzone na rynek polski.
7. Na wszystkie towary sprzedawane przez Sklep Internetowy DESEO ([www.deseopatisserie.com/sklep](http://www.deseopatisserie.com/sklep)) DESEO Polska sp. z o.o. wystawia faktury VAT. W przypadku wystawienia faktury na rzecz Konsumenta, będzie on zobowiązany do podania imienia, nazwiska oraz adresu zamieszkania. W przypadku wystawienia faktury na rzecz przedsiębiorcy, Klient będzie zobowiązany do podania firmy przedsiębiorstwa, adresu siedziby oraz NIP. Klient wyraża zgodę na otrzymanie faktury VAT w formie elektronicznej, przesłanej na adres e-mail wskazany przez Klienta w trakcie zakładania Konta bądź w formularzu Zamówienia, bez konieczności podpisu odbiorcy. W przypadku braku faktury do zamówienia dołączony będzie paragon fiskalny.

8. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania ze Sklepu Internetowego DESEO, składania zamówień na Produkty, uiszczania przez Klienta ceny sprzedaży Produktów, odbioru Produktów przez Klienta, uprawnień Klienta do odstąpienia od umowy oraz zasady składania i rozpatrywania reklamacji, a także sposób dokonywania zwrotów Produktów.

## **II. DEFINICJE**

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. E-BOOK – dostępny w Sklepie Internetowy DESEO Produkt przeznaczony do sprzedaży w postaci elektronicznej, jako treść cyfrowa, do odczytania na odpowiednim urządzeniu elektronicznym;
2. Konsument – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
3. Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, ale posiadająca zdolność prawną, korzystająca ze sklepu internetowego [deseopatisserie.com/sklep](http://deseopatisserie.com/sklep), w tym w szczególności dokonująca zakupów;
4. Newsletter – usługa Elektroniczna, elektroniczna usługa dystrybucyjna świadczona przez Sprzedawcę za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail, która umożliwi wszystkim korzystającym z niej Usługobiorcom automatyczne otrzymywanie od Sprzedawcy cyklicznych treści kolejnych informacji o Produktach i Usługach Sklepu Internetowego DESEO;
5. Sprzedawca – DESEO Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-676) przy ul. Suwak 3, KRS 0000496979, NIP (VAT) (PL) 5213665401, REGON 147082610.
6. Sklep Internetowy DESEO – sklep internetowy DESEO prowadzony przez Sprzedawcę pod adresem [www.deseopatisserie.com/sklep](http://www.deseopatisserie.com/sklep);
7. Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia usług przez Sprzedawcę drogą elektroniczną w ramach Sklepu Internetowego DESEO;
8. Produkt – dostępny w Sklepie Internetowym DESEO każdy przedmiot zamówienia u Sprzedawcy – rzecz ruchoma, usługa lub prawo;
9. Zamówienie – oświadczenie woli Klienta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy sprzedaży, określające w szczególności rodzaj i liczbę Produktów.

## **III. SKŁADANIE ZAMÓWIEŃ**

1. Sprzedaż towarów odbywa się na podstawie zamówień składanych za pośrednictwem Internetu. Zamówienia przyjmowane są 7 dni w tygodniu, przez 24 godziny w Sklepie Internetowym DESEO za pośrednictwem strony internetowej: [www.deseopatisserie.com/sklep](http://www.deseopatisserie.com/sklep).
2. Aby złożyć Zamówienie w Sklepie, konieczne jest posiadanie urządzenia z dostępem do sieci Internet (komputer lub inne urządzenie, np. smartfon, tablet) oraz przeglądarką internetową (rekomendowane przeglądarki: Google Chrome, Mozilla Firefox). Do złożenia Zamówienia w Sklepie wymagane jest również posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej.

3. Przeglądanie asortymentu Sklepu nie wymaga rejestracji.
4. W celu złożenia Zamówienia, Klient może skorzystać z następujących sposobów:
  1. poprzez rejestrację oraz założenie konta w Sklepie („Konto”). Rejestracja następuje poprzez wypełnienie formularza, w którym Klient podaje w szczególności swój adres e-mail i hasło, imię i nazwisko, numer telefonu, adres oraz akceptuje Regulamin, Politykę Prywatności oraz Politykę Ciasteczek. Po poprawnej rejestracji, Klient otrzymuje dostęp do Konta, z którego może korzystać po wpisaniu adresu e-mail podanego podczas rejestracji oraz hasła. Założenie Konta oraz korzystanie z niego jest bezpłatne.
  2. poprzez wypełnienie formularza Zamówienia, bez dokonywania rejestracji oraz zakładania Konta. W takim przypadku Klient jest zobowiązany do podania w szczególności imienia i nazwiska, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu, adresu oraz akceptacji Regulaminu, Polityki Prywatności oraz Polityki Ciasteczek.
5. Dane podane przy rejestracji oraz hasło mogą zostać zmienione po zalogowaniu się na konto Klienta w zakładce „Twoje konto”, „Twoje dane”. Klient jest obowiązany do zachowania w tajemnicy hasła do swojego Konta przed osobami trzecimi.
6. Klient jest odpowiedzialny za prawdziwość i prawidłowość podanych przez niego danych.
7. W przypadku zaprzestania korzystania z Konta przez Klienta, jest ono prowadzone przez okres 3 lat od momentu ostatniego logowania. Po upływie tego okresu Konto Klienta jest trwale usuwane.
8. Klient w każdym czasie może usunąć swoje Konto wysyłając wiadomość e-mail z takim żądaniem do Sprzedającego, na adres: sklep@deseopatisserie.com.
9. Aby złożyć zamówienie Klient dodaje towar do koszyka za pomocą przycisku znajdującego się w karcie produktu „Dodaj do koszyka”, „Do koszyka” / „Finalizuj zakupy”, „Zobacz koszyk” / „Twój koszyk”. Oznacza to koniec dodawania produktów do koszyka i przejście do podsumowania zamówienia. Za pomocą przycisku „Przejdź dalej” następuje akceptacja podsumowania zamówienia i przejście do danych osobowych i danych odbioru.
10. Akceptacja koszyka następuje za pomocą przycisku „Finalizuj zakupy” / „Przejdź dalej”, w wyniku której Klient jest przekierowany do opcji uzupełnienia danych adresowych i dokonania wyboru sposobu dostawy.
11. Kolejnym etapem jest możliwość wyboru miejsca dostawy (odbiór osobisty lub dostawa pod wskazany adres), daty odbioru zamówienia oraz sposobu płatności.
12. Przed złożeniem zamówienia Klient proszony jest o sprawdzenie poprawności całego zamówienia, w szczególności danych teleadresowych oraz o zaakceptowanie niniejszego regulaminu oraz polityki prywatności.
13. Następnie Klient składa zamówienie (ofertę kupna) za pomocą przycisku „Kupuję i płacę”.
14. Klient zostaje przekierowany do systemu płatniczego Tpay, a w przypadku kart kredytowych do Elavon w celu dokonania płatności.

15. Po opłaceniu zamówienia na adres e-mail podany przez Klienta w zamówieniu, z adresu e-mail sklep@deseopatisserie.com jest wysyłana wiadomość e-mail potwierdzająca złożenie Zamówienia. Umowę sprzedaży między Sprzedawcą a Klientem uznaje się za zawartą w momencie otrzymania przez Klienta potwierdzenia złożenia Zamówienia. Zamówienie nie zostaje złożone w przypadku braku dokonania płatności przez Klienta.
16. W przypadku problemów z dokonaniem przelewu, prosimy o kontakt drogą e-mail na adres: sklep@deseopatisserie.com.

#### **IV. REALIZACJA ZAMÓWIEŃ I DOSTAWA**

1. Złożenie zamówienia nie jest jednoznaczne z jego przyjęciem do realizacji.
2. Sprzedawca ma prawo odmówić realizacji zamówienia w przeciągu 48 godzin np. z powodu braku określonego produktu lub niemożności zrealizowania zamówienia w określonym przez Klienta czasie. W przypadku zamówień opłaconych, Sprzedawca zobowiązuje się do zwrotu zapłaconej kwoty w terminie 14 dni od dnia poinformowania Klienta. W/w zapis nie dotyczy zamówień przyjętych do realizacji, czyli takich dla których została zawarta umowa sprzedaży.
3. Sprzedawca zastrzega sobie prawo niezrealizowania zamówienia, w którym Klient podał niepełne lub nieprawdziwe dane.
4. Klient może zrezygnować z zamówienia zanim zostanie przyjęte do realizacji. Sprzedawca dopuszcza możliwość anulowania zamówienia przyjętego do realizacji tylko, jeśli zamówienie jest na etapie realizacji, który umożliwia jego wycofanie.
5. Standardowy termin kompletacji zamówienia wynosi od 24 do 48 godzin od momentu zaksięgowania środków na koncie Sprzedającego, autoryzacji transakcji w przypadku płatności elektronicznych.  
Zamówiony towar może zostać odebrany przez Klienta osobiście w jednym z punktów sprzedaży na terenie Warszawy lub innych miast w Polsce, wskazanych na stronie [www.deseopatisserie.com/kontakt](http://www.deseopatisserie.com/kontakt)
6. Z uwagi na różne godziny pracy punktów sprzedaży Sprzedawcy oraz dni wolne ustawowo od pracy może zaistnieć sytuacja, że wybranie przez Klienta danego miejsca odbioru, godziny, daty lub Produktu nie będzie możliwe. Takie informacje będą podawane podczas składania Zamówienia lub określone opcje wyboru nie będą dostępne. W przypadku nieodebrania Produktu w dacie odbioru, tj. w czasie wybranym przez Klienta podczas składania Zamówienia (od najwcześniejszej godziny odbioru do godziny zamknięcia punktu sprzedaży Sprzedawcy), zważywszy na politykę jakości stosowaną przez Sprzedawcę oraz z uwagi na to, że Produkt jest produktem szybko psującym się, Produkt zostanie zutylizowany na koniec dnia, w którym miał być odebrany.
7. Zamówiony towar może również zostać dostarczony pod adres wskazany przez Klienta, na terenie Warszawy i okolic. Koszt przesyłki pokrywa Klient. Koszt dostawy podzielony jest na trzy strefy cenowe:
  - Koszt 29 zł Strefa 1 (dotyczy torty, lody, ciastka);
  - Koszt: 39 zł Strefa 2 (dotyczy torty, lody, ciastka);
  - Koszt transportu na terenie Polski jest ustalany indywidualnie, każdorazowo do weryfikacji i akceptacji przez DESEO. DESEO zachowuje prawo do odmowy przyjęcia

zlecenia ze względu na adres dostawy. Brak możliwości dostawy pod wskazany adres w wyznaczonym terminie.

– koszt 30 zł (Pozostałe produkty oprócz torty, lody, ciastka)

8. Dostawy poza Warszawę realizujemy za porozumieniem wyrażonym drogą e-mail i złożonym w elektronicznej formie na adres e-mail: sklep@deseopatisserie.com. Wybrane produkty mogą być dostarczone pocztą polską lub zewnętrznym kurierem. Koszt takiej dostawy jest każdorazowo indywidualnie ustalany i zależy od aktualnego cennika dostawcy, wagi i wielkości produktu.
9. Uwagi podane przez Klienta w polu „Komentarz” Sprzedawca będzie się starał zrealizować w miarę możliwości – nie mogą one być traktowane jako świadczenia gwarantowane przez Sprzedającego i nie warunkują zrealizowania podstawowego zamówienia złożonego przez Klienta.
10. W przypadku zamówienia przez Klienta tortu z dedykacją lub tabliczki z dedykacją, DESEO Polska sp. z o.o. nie ponosi żadnej odpowiedzialności za zawartą w nich treść. W szczególnych przypadkach DESEO Polska sp. z o.o. może odmówić bez podania przyczyny realizacji zlecenia z dołączoną dedykacją do zlecenia ze względu jej treść, o czym Klient zostanie niezwłocznie poinformowany.
11. Klient zamawiający tort ze zdjęciem lub grafiką oświadczają, że posiada pełne prawa do wykorzystania zdjęcia, które przesyła i oświadczają, że przesłane materiały nie naruszają praw osób trzecich. Wszelkie roszczenia powstałe w skutek użycia przesłanego zdjęcia obciążają będą Klienta.
12. Produkty standardowe posiadają znaki graficzne producenta, elementy graficzne oraz inne elementy ozdobne, które mogą być niewidoczne na przykładowych zdjęciach. Kolory przedstawione na zdjęciach mogą w rzeczywistości odbiegać od wydruków lub prezentacji na monitorze komputera. Prosimy szczegółowo upewnić się czy każdy element produktu odpowiada Państwa oczekiwaniom – informacje o produktach jak również o funkcjonowaniu Sklepu Internetowego DESEO mogą Państwo uzyskać drogą telefoniczną pod numerem telefonu: +48 22 617 63 04 lub drogą e-mail pod adresem: sklep@deseopatisserie.com.
13. Informacje dotyczące składu Produktów oraz wykazu alergenów są dostępne w stacjonarnych punktach sprzedaży Sprzedawcy oraz na Stronie Sklepu Internetowego DESEO. Klient powinien zapoznać się z treścią składu Produktów oraz wykazu alergenów przed złożeniem Zamówienia w Sklepie Internetowym DESEO, nie później jednak niż przed spożyciem Produktu. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy Klient, w tym Konsument, spożyje Produkty, na które posiada alergię pokarmową.

## **V. E-BOOKI ORAZ PRAWO DO KORZYSTANIA Z UTWORÓW SPRZEDAWCY (LICENCJA)**

1. Niniejszy punkt Regulaminu dotyczy E-booków tj. Produktów stanowiących utwór w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 2509, z późn. zm) i będących tym samym przedmiotem ochrony prawa autorskiego oraz co do których autorskie prawa majątkowe przysługują Sprzedawcy bądź innym podmiotom.

2. W kwestiach nieuregulowanych w niniejszym punkcie mają zastosowanie pozostałe zapisy Regulaminu.
3. Do złożenia Zamówienia na E-booki niezbędne jest posiadanie Konta w Sklepie Internetowym DESEO. Wyjątkiem są E-Booki udostępniane przez Sprzedawcę bezpłatnie, w ramach usługi elektronicznej Newslettera.
4. E-booki zostaną udostępnione Klientowi do pobrania w utworzonym przez niego wcześniej Koncie, w sekcji E-booki w ciągu 1 dnia kalendarzowego. W celu pobrania E-booka należy kliknąć na przycisk „Pobierz” znajdujący się przy E-booku.
5. E-booki dostępne są w formatach PDF oraz ePub i MOBI, przy czym każdy z e-booków ma format PDF, a jedynie wybrane mają dodatkowo format ePub lub/i MOBI. Jeśli dla danej publikacji e-book ma zarówno format PDF, jak i ePub lub/i Mobi, formaty te sprzedawane są łącznie (tzw. multiformat).
6. E-booki zabezpieczone są w sposób trwały znakiem wodnym (Watermark). Zabezpieczenie znakiem wodnym dotyczy zarówno warstwy wizualnej (widoczna informacja o właścicielu pliku), jak i warstwy technicznej (unikalny identyfikator transakcji zaszyty w pliku w sposób niewidoczny dla Klienta).
7. Korzystanie przez Klienta z Produktu stanowiącego utwór w rozumieniu prawa autorskiego i będącego tym samym przedmiotem ochrony prawa autorskiego możliwe jest dla własnego użytku Klienta, w zakresie określonym niniejszym Regulaminem oraz przepisami prawa autorskiego.
8. W zakresie dopuszczalnym przez przepisy powszechnie obowiązujące, w tym w szczególności prawa autorskiego i regulację dotyczącą dozwolonego użytku, Klient nie jest uprawniony do udostępniania Produktu osobom trzecim.
9. Z chwilą dokonania płatności Klientowi zostaje udzielona niewyłączna, niezbywalna, nieprzenoszalna i bez prawa sublicencjonowania (w tym bez prawa upoważniania innych osób do korzystania z treści w zakresie udzielonej licencji) licencja na korzystanie z Produktu, obejmująca prawo do korzystania z autorskich praw majątkowych, bez ograniczeń co do terytorium i czasu, na następujących polach eksploatacji: (1) wielokrotnego pobrania Produktu i jego zapisu techniką cyfrową w pamięci komputera; (2) trwałego lub czasowego zwielokrotnienia Produktu w całości lub w części, techniką cyfrową, w zakresie, w którym dla wyświetlania, odtwarzania lub przechowywania Produktu niezbędne jest jego zwielokrotnienie; (3) trwałego lub czasowego wyświetlania, odtwarzania lub przechowywania Produktu techniką cyfrową. Wszelkie prawa poza powyższymi nie udzielone Klientowi w sposób wyraźny są zastrzeżone przez Sprzedawcę, w szczególności Klient nie jest uprawniony do (1) rozpowszechniania Produktu, w tym najmu Produktu lub jego kopii; (2) sublicencjonowania Produktu (w tym prawa upoważniania innych osób do korzystania z Produktu oraz (3) do wprowadzenia Produktu do obrotu, w tym użyczenia lub najmu.
10. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość, w przypadku umowy o dostarczenie treści cyfrowych przysługuje Konsumentom oraz Przedsiębiorcom-Konsumentom w terminie 14 dni, pod warunkiem nie rozpoczęcia korzystania z produktu przez wyrażenie zgody na spełnianie świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, poprzez zaznaczenie zgód z informacją o utracie prawa odstąpienia od umowy i

aktywację produktu w sekcji "E-booki" w Koncie użytkownika a Sprzedawca przekazał Klientowi potwierdzenie otrzymania od nich takiej zgody.

## **VI. WARUNKI PŁATNOŚCI**

1. Zamieszczone ceny Produktów na Stronie Sklepu są wiążące dla stron umowy sprzedaży od momentu złożenia Zamówienia przez Klienta poprzez kliknięcie przycisku „Kup i zapłać teraz”.
2. Wszystkie ceny Produktów zamieszczone na Stronie Sklepu wyrażone są w złotych polskich i są cenami brutto, tj. zawierają podatki, w tym podatek od towarów i usług (VAT). W przypadku cen promocyjnych – przy obniżonej cenie sprzedaży na Stronie Sklepu widoczna jest również najniższa cena Produktu objętego promocją z ostatnich 30 dni. Jeżeli Produkt jest w sprzedaży krócej niż 30 dni Sprzedawca podaje informację o najniższej cenie jaka obowiązywała od momentu, gdy Produkt trafił do sprzedaży.
3. Sprzedający ma prawo do wprowadzania zmian w Produktach oraz ich cenach zamieszczonych na Stronie Sklepu, wprowadzania nowych Produktów do sprzedaży zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Jednocześnie Sprzedający zastrzega sobie prawo wprowadzenia akcji promocyjnych skierowanych jedynie do wybranych Klientów lub grup Klientów.
4. Klient ma obowiązek zapłacić za zamówione Produkty. Płatność może być uiszczona w następującej formie:
5. Kartą kredytową,
6. Kartą płatniczą,
7. Przelewem elektronicznym,
8. Gotówką lub kartą płatniczą przy odbiorze.
9. W przypadku umowy sprzedaży E-BOOK'ów konieczne jest dokonanie zapłaty z góry za pośrednictwem płatności elektronicznych.
10. Płatność za Zamówienie musi zostać dokonana w pełnej wartości złożonego Zamówienia. Potwierdzenie złożenia Zamówienia jest wysyłane przez Sprzedającego do Klienta po otrzymaniu przez Sprzedającego potwierdzenia prawidłowego dokonania płatności przez Klienta od operatora płatności.
11. Warunki realizacji płatności są określone szczegółowo przez operatorów płatności.
12. Transakcje elektroniczne realizowane są za pośrednictwem systemu płatniczego Tpay. Realizowane są wyłącznie Zamówienia, które zostały potwierdzone przez Tpay jako zapłacone lub w przypadku zaksięgowania wpłaty na konto bankowe DESEO Polska sp. z o.o.

## **VII. ODSTĄPIENIE OD UMOWY I ZWROTY**

1. Zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 3, 4, 5 i 13 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.), Konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy sprzedaży w związku z zawarciem umowy poza lokalem

przedsiębiorstwa lub na odległość, w której przedmiotem świadczenia jest (i) rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb, (ii) rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia, (iii) rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, którą po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu oraz (iv) treści cyfrowe niedostarczanych na nośniku materialnym, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny sprzedaży (eBook).

2. W związku z powyższym Klientowi dokonującemu zamówienia w Sklepie Internetowym DESEO nie przysługuje prawo odstąpienia od zawartej umowy z uwagi na szybkie uleganie zepsuciu produktów oferowanych w Sklepie, z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej.
3. Sprzedawca nie przyjmuje przesyłek i zwrotów towaru za zaliczeniem pocztowym lub pobraniem.
4. W szczególnych i uzasadnionych przypadkach jest możliwość anulowania zamówienia, pod warunkiem, że nie zostało ono jeszcze wyprodukowane.
5. Zamówienie powinno być sprawdzone przez Klienta i pracownika punktu sprzedaży / kierowcę / pracownika firmy kurierskiej. W tym celu zamówiony produkt / produkty powinny zostać obejrzenie i okazane oraz sprawdzone z protokołem odbioru i wydania towaru.
6. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość, w przypadku umowy o dostarczenie treści cyfrowych (EBook) przysługuje Klientom w terminie 14 dni, pod warunkiem nie rozpoczęcia korzystania z Produktu przez wyrażenie zgody na spełnianie świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, poprzez zaznaczenie zgód z informacją o utracie prawa odstąpienia od umowy i aktywację produktu. 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 lub Przedsiębiorcy-Konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić Konsumentowi lub Przedsiębiorcy-Konsumentowi wszystkie dokonane przez nich płatności. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Konsument lub Przedsiębiorca-Konsument, chyba że Konsument lub Przedsiębiorca-Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

## **VIII. REKLAMACJE**

1. Poczynając od 1 stycznia 2023 r. w wypadku niezgodności Produktu z Umową, podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem Klienta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą-Konsumentem, są oparte na zasadach zawartych w rozdziale 5a ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.).
2. Klient przed dokonaniem odbioru Zamówienia ma obowiązek jego sprawdzenia w punkcie sprzedaży w obecności pracownika punktu sprzedaży bądź w obecności dostawcy (kierowca / pracownik firmy kurierskiej).



3. W przypadku stwierdzenia niezgodności Produktu z umową po jego odbiorze lub dostawie Klient może złożyć reklamację w dowolnym punkcie sprzedaży, dostarczając Produkt i dowód jego zakupu. Tym samym Klient może nie przyjąć towaru.
4. Reklamacja zostanie rozpatrzona przez DESEO, jeżeli została złożona niezwłocznie po stwierdzeniu niezgodności towaru z umową. Zaleca się podanie przez Klienta w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości; (2) żądania Klienta; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
5. Klient, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany, udostępnić Sprzedawcy Produkt podlegający naprawie lub wymianie. Sprzedawca odbierze od Klienta Produkt na swój koszt.
6. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od daty złożenia jej przez Klienta. DESEO poinformuje Klienta za pomocą wiadomości e-mail lub telefonicznie o sposobie rozpatrzenia reklamacji.
7. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji zwrot pieniędzy nastąpi w formie:
8. zwrotu za pośrednictwem systemu Tpay, w przypadku kart kredytowych Paymento S.A.; (lub)
9. zwrotu przelewem na konto Klienta (w przypadku płatności przelewem elektronicznym); (lub)
10. voucheru na produkty ze Sklepu internetowego DESEO. Każda reklamacja jest rozpatrywana indywidualnie.
11. W sytuacji, gdy Sprzedający jest zobowiązany do zwrotu dokonanych płatności Klientowi, zwrot ten nastąpi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia wystąpienia obowiązku Sprzedającego do dokonania takiego zwrotu. Zwrot należności następuje na rachunek bankowy, za pośrednictwem którego została dokonana zapłata.
12. Jeśli identyfikacja rachunku bankowego jest niemożliwa z przyczyn niezależnych od Sprzedającego, Sprzedający poinformuje Klienta o tym poprzez e-mail. Zwrot należności zostanie dokonany na wskazany przez Klienta rachunek bankowy.

## **IX. WADY RZECZY**

1. Sprzedawca zobowiązuje się dostarczyć Klientowi produkt wolny od wad.
2. W przypadku stwierdzenia wady przez Klienta, może on złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że Sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę
3. Jeżeli Klient jest Konsumentem, może:
4. zamiast zaproponowanego przez Sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany rzeczy na wolną od wad (albo),

5. zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Sprzedawcę.
6. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość rzeczy wolnej od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby kupującego inny sposób zaspokojenia.
7. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość rzeczy z wadą pozostaje do wartości rzeczy bez wady.
8. Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.

## **X. POLUBOWNE ROZWIĄZANIE SPORU**

1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego Konsumentem 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:  
[www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php);  
[www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php) oraz [www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).
2. Sprzedawca wyraża zgodę na polubowne rozstrzygnięcie ewentualnych sporów konsumenckich.
3. Sprzedawca wskazuje jako podmiot uprawniony do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu: Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Warszawie, ul. Sienkiewicza 3, 00-015 Warszawa, adres poczty elektronicznej: [ih\\_warszawa@wiih.org.pl](mailto:ih_warszawa@wiih.org.pl). Więcej informacji dotyczących ww. podmiotu: <http://www.wiih.org.pl/>.
4. Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich ma polegać na:
  5. umożliwieniu zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony;
  6. przedstawieniu stronom propozycji rozwiązania sporu;
  7. rozstrzygnięciu sporu i narzuceniu stronom jego rozwiązania.
8. W przypadku gdy w następstwie złożonej przez Konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany, Sprzedawca przekazuje Konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o:
  9. zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich albo zgodzie na udział w takim postępowaniu (albo),
  10. odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

## **XI. ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ**

1. Sprzedawca oświadcza, że jest usługodawcą usług świadczonych drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344.). W związku z tym, Regulamin stanowi również regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 ww. ustawy.
2. Sprzedający za pomocą Strony Sklepu udostępnia Klientowi usługę polegającą na możliwości złożenia Zamówienia drogą elektroniczną lub umożliwieniu Klientowi założenia Konta.
3. Klient, który rozpoczął korzystanie z usług objętych Regulaminem lub wyraził zgodę na przestrzeganie Regulaminu, zawiera jednocześnie umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną.
4. W celu korzystania ze Strony, Klient powinien posiadać urządzenie z dostępem do sieci Internet ze standardowym systemem operacyjnym oraz standardową przeglądarką internetową.
5. Sprzedający informuje Klienta, że korzystanie z usług objętych Regulaminem może wiązać się ze standardowym ryzykiem, z jakim wiąże się korzystanie z sieci Internet i zaleca Klientowi, aby podjął odpowiednie kroki w celu zminimalizowania tego ryzyka (jak np. posiadanie aktualnego oprogramowania antywirusowego).
6. Sprzedający zapewnia funkcjonowanie systemu teleinformatycznego, umożliwiającego korzystanie z usługi świadczonej drogą elektroniczną, który uniemożliwia dostęp osób nieuprawnionych do treści przekazu tworzącego tę usługę, w szczególności zapewniającego jednoznaczną identyfikację stron usługi świadczonej drogą elektroniczną oraz przy wykorzystaniu technik kryptograficznych odpowiednich dla właściwości świadczonej usługi.
7. W przypadku konieczności modernizacji lub planowanych przerw w działaniu systemu lub też innych podobnych sytuacji, Sprzedający jest uprawniony do powiadomienia o tym Klienta przez podany przez niego e-mail lub na Stronie Sklepu.
8. Zakazane jest dostarczanie treści o charakterze bezprawnym, działania w sposób naruszający prawo lub w celu obejścia prawa, jak również w sprzeczności z zasadami współżycia społecznego lub dobrymi obyczajami przez Klienta. Klient jest zobowiązany do korzystania ze Sklepu w sposób niezakłócający jego funkcjonowania oraz nieuciążliwy dla innych Klientów i Sprzedającego.
9. Klient może w każdej chwili zrezygnować z korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną objętych Regulaminem.
10. Do reklamacji usług świadczonych drogą elektroniczną ma zastosowanie pkt VII Regulaminu, z zastrzeżeniem, że termin na zgłoszenie reklamacji jest liczony od chwili wystąpienia zdarzenia uzasadniającego składanie reklamacji.
11. Korzystanie z Newslettera następuje po podaniu adresu poczty elektronicznej, na który ma być przesyłany Newsletter. Na Newsletter można się również zapisać poprzez zaznaczenie odpowiedniego checkboxa w trakcie zakładania Konta – z chwilą utworzenia Konta Klient zostaje zapisany na Newsletter. Każdy zapis na Newsletter wymaga potwierdzenia, poprzez kliknięcie w link potwierdzający przesłany na podany adres poczty elektronicznej.

12. Usługa Elektroniczna Newsletter świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Klient ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, wypisania się z Newslettera (rezygnacji z Newslettera) poprzez wystanie stosownego żądania do Sprzedawcy, na przykład za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sklep@deseopatisserie.com.
13. W przypadku rezygnacji przez Klienta z Newslettera, a tym samym odstąpienia od otrzymywania dodatkowych materiałów cyfrowych z tego tytułu (w tym nieodpłatnych plików E-book) zastosowanie znajdują odpowiednio regulacje określone w pkt VII-IX Regulaminu. Po rezygnacji przez Klienta z Newslettera, a tym samym odstąpieniu od umowy o dostawę usług cyfrowych, jest on obowiązany powstrzymać się od dalszego korzystania z otrzymanych dotychczas treści i udostępniania ich osobom trzecim.

## **XII. DANE OSOBOWE**

1. Działając na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”), jak również informujemy, iż dane osobowe naszych Klientów są przechowywane w zbiorze danych firmy DESEO Polska sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Suwak 3, 02-676 w Warszawie.
2. Przetwarzanie uzyskanych danych osobowych odbywa się zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa z zakresu ochrony danych osobowych (Ustawa z dnia 10.05.2018 roku o Ochronie Danych Osobowych; Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/ WE).
3. Administratorem danych osobowych jest DESEO Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Suwak 3, 02-676 Warszawa, Polska, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla M. St. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0000496979, NIP (VAT) (PL) 521-366-54-01, REGON 147082610.
4. Powierzone dane osobowe są wykorzystywane wyłącznie w celu realizacji umowy oraz jeśli Klient wyrazi na to zgodę poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola przy składaniu zamówienia, w celu informowania o nowych produktach oraz promocjach oferowanych przez firmę DESEO Polska sp. z o.o.
5. Jeśli udzieliliście Państwo zgody w formularzu internetowym DESEO Polska sp. z o.o. na zbieranie danych dla celów marketingowych (w tym na otrzymywanie Newslettera lub innych nieodpłatnych usług cyfrowych), dane osobowe przetwarzane w tym celu będą wykorzystywane przez DESEO Polska sp. z o.o. dla utrzymywania kontaktu za pomocą regularnej i nieregularnej komunikacji poprzez wykorzystanie komunikacji telefonicznej, za pomocą poczty elektronicznej oraz listownej. Dane osobowe, zebrane i przetwarzane przez DESEO Polska sp. z o.o. będą przechowywane w formie umożliwiającej identyfikację osoby, której dane dotyczą, przez czas nieokreślony. Podstawą prawną takiego przetwarzania jest udzielona przez Państwa zgoda (Artykuł 6 ust. 1 a) RODO). Nie

macie Państwo obowiązku udzielenia takiej zgody dla korzystania z usług DESEO Polska sp. z o.o.

6. W przypadku danych osobowych zbieranych celem złożenia i realizacji zamówienia handlowego, a zatem w celu wykonania umowy związanej ze złożonym zamówieniem te dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji zamówienia oraz przez okres ustawowo przewidziany w celu zgłoszenia przez Państwa ew. roszczeń względem DESEO Polska sp. z o.o. i/lub roszczeń DESEO Polska sp. z o.o. względem Państwa. Podstawą takiego przetwarzania jest niezbędność przetwarzania dla wykonania umowy zakupu w DESEO Polska sp. z o.o., której stroną jest osoba, której dane dotyczą (Artykuł 6 ust. 1 b RODO), a także ochrona prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez DESEO Polska sp. z o.o., tj. w celu obsługi reklamacji (podstawa prawna przetwarzania – Artykuł 6 ust. 1 lit b RODO, – niezbędność przeważania do wykonania umowy), oraz w celu ewentualnego ustalenia i dochodzenia roszczeń lub obrony przed nimi – podstawą prawną przetwarzania jest uzasadniony interes DESEO Polska sp. z o.o. (Artykuł 6 ust. 1 lit f RODO) polegający na ochronie praw DESEO Polska sp. z o.o. Podanie danych osobowych celem złożenia i realizacji zamówienia handlowego jest wymogiem umownym, warunkiem zawarcia umowy z DESEO Polska sp. z o.o., jesteście Państwo zobowiązani do ich podania w celu złożenia i realizacji zamówienia, a jeśli nie podacie Państwo wymaganych danych, zamówienie nie będzie mogło zostać przyjęte i zrealizowane przez DESEO Polska sp. z o.o.
7. Sprzedawca w związku z prowadzoną działalnością i gromadzonymi danymi osobowymi Klienta postępuje zgodnie z przyjętą Polityką Prywatności, dostępną pod adresem <https://deseopatisserie.com/sklep//polityka-prywatnosci/>.
8. Sprzedawca prowadząc Sklep Internetowy DESEO korzysta z tzw. plików cookies, godnie z postanowieniami Polityki Cookies, określonymi pod adresem [www.deseopatisserie.com/sklep/cookies](http://www.deseopatisserie.com/sklep/cookies)
9. DESEO Polska sp. z o.o. dba o zachowanie bezpieczeństwa i poufności Państwa danych osobowych oraz zagwarantowanie realizacji Państwa uprawnień, zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych. Przekazując DESEO Polska sp. z o.o. dane osobowe, każda osoba ma prawo do:
  1. żądania od DESEO Polska sp. z o.o. dostępu do udostępnionych danych osobowych (w tym uzyskania kopii danych podlegających przetwarzaniu, także w formie elektronicznej); ich sprostowania (jeśli te dane znajdujące się w posiadaniu DESEO Polska sp. z o.o. są niedokładne lub niekompletne), usunięcia (jeśli przetwarzanie danych osobowych opierało się na podstawie Państwa zgody) np. jeśli te dane nie są już niezbędne do celów, w których zostały zebrane, a DESEO Polska sp. z o.o. nie ma podstaw do ich przetwarzania, np. na podstawie Pana/Pani zgody albo do realizacji obowiązku prawnego, dane osobowe są przetwarzane niezgodnie z prawem) lub do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania (dotyczącego przetwarzania Pana/Pani danych osobowych w ramach prawnie uzasadnionych interesów DESEO Polska sp. z o.o., z przyczyn związanych z Pana/Pani szczególną sytuacją) oraz prawo do ograniczenia przetwarzania w następujących przypadkach (przy składaniu wniosku należy wskazać jeden z poniższych przypadków):

- jeśli ma Pan/Pani zastrzeżenia co do prawidłowości swoich danych – na okres pozwalający DESEO Polska sp. z o.o. sprawdzić prawidłowość tych danych;
  - jeśli Pan/Pani uważa, że przetwarzanie jest niezgodne z prawem, ale jednocześnie nie chce Pan/Pani, abyśmy je usunęli, lecz żąda Pan/Pani w zamian ograniczenia ich wykorzystania;
  - jeśli Pana/Pani dane osobowe nie są już nam potrzebne, natomiast potrzebuje ich Pan/Pani w związku z dochodzeniem, ustaleniem lub obroną swoich roszczeń;
2. jeśli wyraził Pan/Pani sprzeciw wobec przetwarzania swoich danych, a naszym obowiązkiem jest sprawdzenie, czy powinniśmy je dalej przetwarzać, na czas potrzebny dla takiego sprawdzenia.  
cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem, jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody osoby, której dane dotyczą;
  3. wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych);  
Wszystkie wskazane powyżej uprawnienia możecie Państwo realizować zgodnie z Artykułami od 15 do 21 RODO.
10. DESEO Polska sp. z o.o. nie odpowiada za szkody wyrządzone w wyniku udostępnienia przez Klienta osobom trzecim haseł, dostępów do podanego konta email, loginów oraz innych danych niepublicznych przekazanych w celu realizacji zamówienia lub też jeżeli osoba trzecia weszła w posiadanie tych danych niezgodnie z prawem (kradzież danych osobowych, włamania do systemów informatycznych, włamania na konta pocztowego).
11. Szczegółowe postanowienia dotyczące ochrony danych osobowych znajdują się na stronie [www.deseopatisserie.com/sklep](http://www.deseopatisserie.com/sklep) pod zakładką Polityka prywatności.

### **XIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. W przypadku zmiany Regulaminu, Sprzedający poinformuje o tym Klientów poprzez opublikowanie najnowszej wersji Regulaminu na Stronie oraz umieszczenie wiadomości o zmianie Regulaminu na Stronie Sklepu. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie w ciągu 14 dni, przy czym Klientów dokonujących Zamówienia przed wejściem w życie zmiany obowiązuje Regulamin z chwili złożenia Zamówienia.
2. Klienci posiadający Konto mają prawo nie wyrazić zgody na zmiany Regulaminu, w ciągu 14 dni od otrzymania informacji o jego zmianie. Taki brak zgody na zmiany jest równoznaczny z wypowiedzeniem Regulaminu oraz z rezygnacją z korzystania z Konta przez Klienta. Złożenie wypowiedzenia przez Klienta oznacza konieczność usunięcia przez Sprzedającego przetwarzanych danych Klienta, jednakże Sprzedający jest uprawniony do przechowywania kopii, w takim zakresie jaki jest wymagany przez przepisy prawa Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego Unii Europejskiej. Takie kopie są traktowane w sposób ściśle poufny, niedostępny w żadnych innych celach oraz są natychmiast usuwane lub przekazane Klientowi, jeśli powyżej określone przepisy

prawne nie będą miały już zastosowania. Brak złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Regulaminu w ww. terminie oznacza akceptację zmienionego Regulaminu, przy czym przy pierwszym logowaniu Klient będzie mógł złożyć Zamówienie po zaakceptowaniu nowej treści Regulaminu.

3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w tym przede wszystkim przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (j. Dz.U. z 2022 r. poz. 1360, z późn. zm.).