

## I. Postanowienia ogólne

1. Właścicielem sklepu internetowego [cukiernia-formella.pl](http://cukiernia-formella.pl) jest firma Cukiernictwo Formella, Brunon Formella prowadzący działalność gospodarczą z siedzibą w 81-198 Mosty, gmina Kosakowo, przy ulicy Polnej 5, NIP: 586-005-75-51, REGON: 190243086.
2. Wszystkie ceny podane w serwisie są wyrażone w złotych polskich i zawierają podatek VAT. Podane ceny nie obejmują kosztów dostawy.
3. Ceną wiążącą i ostateczną jest cena produktu podana na stronie sklepu internetowego w chwili składania zamówienia przez Klienta.
4. Konto użytkownika zostaje założone poprzez rejestrację w sklepie [cukiernia-formella.pl](http://cukiernia-formella.pl).
5. Sklep internetowy zastrzega sobie prawo do dokonania na bieżąco zmian w cenach towarów znajdujących się w ofercie oraz przeprowadzania i odwoływania wszelkiego rodzaju akcji promocyjnych oraz wyprzedaży. Uprawnienie, o którym mowa w zdaniu poprzednim nie ma wpływu na zamówienia złożone przed datą wejścia w życie zmiany ceny, warunków akcji promocyjnych lub wyprzedaży i będą one realizowane na zasadach dotychczasowych.

## II. Zamówienia

Zamówienia na towary oferowane w sklepie internetowym przyjmowane są poprzez formularz z koszykiem zakupów na stronie internetowej, poprzez adres email: [cukiernictwo.formella@wp.pl](mailto:cukiernictwo.formella@wp.pl) lub poprzez aplikację Messenger lub pod numerem telefonu: 608-641-614. Telefonicznie nie przyjmujemy zamówień na torty personalizowane, weselne i w masie cukrowej.

1. Opłata dla klienta za połączenie się z w/w nr telefonu jest zgodna z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta konsument.
2. Zamówienia można składać 24 godziny na dobę, przez cały rok. Zamówienia złożone w dni powszednie po godzinie 12:00, w soboty oraz w niedziele i święta, rozpatrywane są w najbliższym dniu roboczym.
3. Sklep zastrzega sobie prawo do czasowej przerwy w realizacji zamówień, podczas urlopów w terminach okolicy świątecznych. Informacje o dniach pracy i dniach wolnych cukierni w czasie: po świętach Bożego Narodzenia, po Nowym Roku i po Wielkanocy są na bieżąco publikowane na naszej stronie internetowej, na profilach Facebook i Instagram. W tych dniach cukiernia nie pracuje, w związku z czym nie ma możliwości realizacji zamówień.
4. Po złożeniu zamówienia klient otrzymuje na podane konto e-mail automatycznie generowany przez sklep list elektroniczny ze szczegółami zamówienia.

5. Klient składając zamówienie, zawiera umowę sprzedaży zamawianych towarów ze sklepem internetowym.
6. Sprzedający zastrzega sobie prawo do odstąpienia od realizacji zamówienia, w przypadku gdy podane przez Kupującego dane w formularzu zakupu są niepełne, błędne lub wzbudzają wątpliwości co do ich prawdziwości.
7. Przyjęcie do realizacji zamówienia rozpoczyna się:
  - w przypadku zamówień płatnych serwisem PayU - po zaksięgowaniu wpłaty na koncie firmy.
  - w przypadku zamówień płatnych przelewem - w chwili wpływu należności na konto firmy Cukiernictwo Formella
8. Do każdego zamówionego produktu dołączany jest dokument sprzedaży – w zależności od wybranej opcji jest to paragon fiskalny lub faktura VAT.
9. Sklep określa czas realizacji zamówienia na 2 dni robocze w przypadku standardowych tortów z klasyczną dekoracją. Torty spersonalizowane, weselne, w masie cukrowej, z dużą ilością dekoracji, figurek termin realizacji określa się od 5 do 10 dni roboczych. Istnieje możliwość indywidualnego umówienia się na formę i rodzaj dekoracji. Klient musi złożyć zapytanie drogą mailową pod adresem [cukiernictwo.formella@wp.pl](mailto:cukiernictwo.formella@wp.pl) lub poprzez Messenger-a lub telefonicznie pod numerem telefonu: 608-641-614.
10. Od chwili złożenia zamówienia do chwili wystawienia paragonu lub faktury, klient ma prawo do anulowania zamówienia lub zmiany danych zamówienia.
11. Zmiany mogą dotyczyć: rezygnacji z całości zamówienia bądź jego części, a także zmiany w adresie dostawy zamówienia, bądź też zmiany danych na fakturze. W przypadku rezygnacji z zamówienia, jeżeli zapłata za towar została dokonana z góry, zwrot należności nastąpi w terminie 14 (czternaście) dni roboczych od dnia otrzymania rezygnacji klienta, na konto klienta, z którego płatność została dokonana. Jeżeli klient nie posiada własnego konta bankowego należność zostanie zwrócona przekazem pocztowym na adres przez niego wskazany.
12. Anulowanie lub zmiany zamówienia należy zgłosić poprzez formularz kontaktowy lub telefonicznie pod numerem telefonu: 608-641-614
13. Od chwili wysłania towaru klient nie może anulować lub zmienić zamówienia.

### **III. Dostarczenie zamówienia**

#### **1. Odbiór osobisty w punkcie**

Zamówione towary są dostarczane do sklepów – cukierni firmowych Cukiernictwa Formella na terenie Gdyni i Rumi lub do odbioru w pracowni cukierniczej w Mostach. Klient wybiera, podczas składania zamówienia, najbardziej dogodną lokalizację dla niego do odbioru zamówienia. Za odbiór osobisty w naszych cukierniach nie pobiera się opłaty za dostawę.

#### **2. Poczta Tortowa**

Cukiernictwo Formella dostarcza torty w formie prezentu-niespodzianki pod wybrany adres na terenie Redy, Wejherowa, Rumi, Gdyni, Sopotu i Gdańska. Usługa ta jest odpłatna. Usługa transportowa wymaga indywidualnego kontaktu klienta ze sprzedawcą, nie jest udostępniona w sklepie online. Klient może zamówić tort drogą mailową pod adresem [cukiernictwo.formella@wp.pl](mailto:cukiernictwo.formella@wp.pl) lub poprzez aplikację Messenger na profilu Facebook Cukiernictwa Formella, zapłacić za niego i określić w momencie składania zamówienia adres dostawy. Opłata za dostawę wynosi:

- Gdynia i Rumia – 10zł/dostawa
- Sopot i Reda – 15zł/dostawa
- Wejherowo i Gdańsk (Oliwa, Żabianka, Przymorze, Wrzeszcz) – 20zł/dostawa
- Gdańsk– pozostałe dzielnice i inne miejscowości – 1,23zł/km z VAT na podstawie odległości podanych na mapie (np. [www.maps.com](http://www.maps.com)), licząc od siedziby cukierni 81-198 Mosty ul. Polna 5.

**Minimalna wielkość dostarczanego tortu jest określana na 15 porcji, tj. od 1,50-2,00kg. Wymagana jest opłata za całe zamówienie z dostawą.**

**W niedziele i święta nie ma możliwości realizacji zamówień z opcją „Poczty Tortowej”. Cukiernia nie realizuje także dostaw „Pocztą Tortową” w Tłusty Czwartek, 23 grudnia i 24 grudnia w Wigilię, w Wielki Piątek i w Wielką Sobotę oraz 11 listopada – święto rogali tradycyjnych.**

Przy zamawianiu tortów „Pocztą Tortową” wymaga się podanie:

**dokładnego adresu odbiorcy, numeru telefonu kontaktowego odbiorcy oraz proponowanych godzin dostawy, w których odbiorcę będzie można zastać pod wskazanym przez zamawiającego adresem.**

Zamówienie przyjmuje się do realizacji bezpośrednio po wpłynięciu zapłaty za tort i usługę dostawy na konto sprzedawcy. Nie realizujemy zamówień na podstawie potwierdzenia przelewu. Czas realizacji zamówienia jest to czas, który upływa od złożenia zamówienia i wpłynięcia zapłaty za tort z usługą na konto sprzedawcy, do chwili wysłania tortu z pracowni, przy czym uwzględniane są tylko dni robocze. Jeśli klient wybrał płatność PayU kartą lub przelewem, przesyłka zostanie wysłana po zaksięgowaniu płatności na koncie Sprzedawcy.

Sklep zastrzega sobie możliwość odmowy realizacji dostawy zamówienia „pocztą tortową” z przyczyn niezależnych od sklepu (awaria, wypadek itp.)

#### **IV. Torty personalizowane**

1. W przypadku tortów personalizowanych (tj. których Klienci sklepu internetowego są autorami) to Klienci ponoszą wyłączną odpowiedzialność za umieszczane/publikowane treści, zdjęcia, projekt graficzny.
2. Sprzedawca nie zrealizuje zamówienia, którego treść lub zdjęcie mogłyby naruszać polskie lub międzynarodowe prawo, w tym także również nawołujących do nienawiści rasowej, wyznaniowej, etnicznej, propagujących przemoc, treści pornograficzne, naruszających godność czy dobre imię osób trzecich oraz uznanych powszechnie za naganne moralnie, sprzecznych z zasadami współżycia społecznego.
3. Klienci sklepu ponoszą odpowiedzialność za treści, zdjęcia, których umieszczenie, na produkcie na życzenie klienta, spowodowałoby naruszenie praw autorskich i pokrewnych.
4. Zgodnie z art. 38 pkt 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, klientowi nie przysługuje zwrot towaru, który został wyprodukowany według specyfikacji konsumenta, służący zaspokojeniu jego indywidualizowanych potrzeb (dot. to m.in. tortów ze zdjęciem – wydrukiem w formie opłatka na tort, tortów w masie cukrowej z logo, figurkami itp.).
5. Jeżeli nie można spełnić zamówienia z tego powodu, że przedmiot świadczenia nie jest dostępny, Sprzedawca powinien niezwłocznie, najpóźniej jednak w terminie trzech dni

robotycznych od zawarcia umowy, zawiadomić o tym konsumenta i zwrócić całą otrzymaną od niego sumę pieniężną.

## V. Reklamacje i zwroty

1. Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem Klienta, jeżeli sprzedany Produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia) są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym (w szczególności w art. 556-576 Kodeksu Cywilnego). Sprzedawca obowiązany jest dostarczyć Klientowi Produkt bez wad. Klient ponosi bezpośrednio koszty zwrotu rzeczy, czyli koszty odesłania produktu do sprzedawcy, w szczególności koszty opakowania i zabezpieczenia zwracanego towaru.
2. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta w następujący sposób:
  - pisemnie na adres: ul. Polna 5, 81-198 Mosty;
  - w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [cukiernictwo.formella@wp.pl](mailto:cukiernictwo.formella@wp.pl)Zaleca się do reklamowanego towaru dołączenie paragonu/faktury oraz podanie przez klienta w opisie reklamacji danych kontaktowych składającego reklamację, celem ułatwienia i przyspieszenia procesu rozpatrywania reklamacji, klient powinien udzielić sprzedawcy informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady. Klient może złożyć oświadczenie: o obniżeniu ceny, o usunięciu wady, o wymianie rzeczy na wolną od wad albo o odstąpieniu od umowy oraz Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia.
3. Klient, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany dostarczyć Produkt wadliwy na adres: ul. Polna 5, 81-198 Mosty. W przypadku Klienta będącego osobą fizyczną koszt dostarczenia produktu ponosi sprzedawca, w przypadku przedsiębiorcy-firmy koszt dostarczenia ponosi klient.
4. W ramach reklamacji Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.
6. Sprzedawca oświadcza, że towar wydawany przez niego klientowi jest właściwie opakowany i zabezpieczony do dalszego przeniesienia lub transportu. Sprzedawca nie będzie rozpatrywał reklamacji dotyczących niewłaściwego osobistego przetransportowania towaru przez klienta, z punktu odbioru sprzedawcy do adresu docelowego klienta, za wszelkie uszkodzenia opakowania, towaru czy dekoracji na tym etapie ponosi klient.
5. Sprzedawca może odmówić wykonania żądania kupującego, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową rzeczy wadliwej w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe

albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów.

6. W przypadku rozpatrzenia reklamacji na korzyść klienta – Sprzedawca naprawi lub wymieni reklamowany towar na pełnowartościowy lub jeżeli wymiana nie będzie możliwa zwróci należność za reklamowany towar w ciągu 14 (czternaście) dni kalendarzowych od daty rozpatrzenia reklamacji. Wszelkie płatności następują poprzez zapłatę sumy nominalnej wyrażonej w złotych polskich. Zwrotom nie podlegają produkty personalizowane

## **VI. Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, a zwłaszcza Kodeksu Cywilnego oraz przepisy Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. Nr 2014.827).

2. Rejestrując się w sklepie internetowym klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych związanych z realizacją zamówień dokonywanych w sklepie internetowym. Brak zgody na przetwarzanie danych osobowych uniemożliwia zrealizowanie zamówienia klienta przez sklep internetowy. Klient ponosi odpowiedzialność za podanie nieprawdziwych danych osobowych.

3. Dane osobowe są chronione zgodnie z Ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz. U. 2018 poz. 1000) w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osób trzecich. Zgodnie z ww. ustawą, Klienci Sklepu internetowego mają prawo do wglądu do swoich danych osobowych, ich poprawiania oraz żądania usunięcia.

4. Sklep Internetowy [www.cukiernia-formella.pl](http://www.cukiernia-formella.pl) informuje, że:

Administratorem Pana/Pani danych jest Cukiernictwo Formella, Brunon Formella z siedzibą w 81-198 Mosty ul. Polna 5, NIP: 5860057551. Podanie danych osobowych przez korzystającego ze Sklepu Internetowego przedsiębiorcę lub klienta jest dobrowolne, z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w polityce prywatności (zawarcie umowy oraz obowiązki ustawowe sprzedawcy).

Dane osobowe przetwarzane będą w celu realizacji ewentualnych zleceń na proponowane przez firmę usługi pomiędzy Panem/Panią a Cukiernictwem Formella Brunon Formella, na podstawie art. 6 ust 1 pkt b) RODO. Dane będą również przetwarzane celem wykonania obowiązków prawnych, w tym wystawianie faktur. Administrator przetwarza następujące dane osobowe: imię i nazwisko, adres email, numer telefonu, adres do korespondencji/zamieszkania, numer konta bankowego (opcjonalnie, w zależności od formy płatności/zwrotu płatności).

Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do treści danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo sprzeciwu, zażądania zaprzestania przetwarzania i przenoszenia danych, jak również prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie oraz prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego - Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do realizacji zleceń, w przypadku niepodania danych, nie będzie możliwe wykonanie zlecenia.

Dane udostępnione przez Panią/Pana nie będą podlegały udostępnieniu podmiotom trzecim. Odbiorcami danych będą instytucje państwowe i urzędy upoważnione z mocy prawa. Polityka prywatności zawiera przede wszystkim zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Administratora w sklepie internetowym, w tym podstawy, cele i zakres przetwarzania danych osobowych oraz prawa osób, których dane dotyczą, a także informacje w zakresie stosowania w sklepie internetowym plików cookies oraz narzędzi analitycznych. Administrator danych nie ma zamiaru przekazywać danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej. Dane osobowe będą przechowywane przez okres wymagany przepisami prawa.

5. Wszelkie zmiany regulaminu obowiązują od daty opublikowania ich na stronie [www.cukiernia-formella.pl](http://www.cukiernia-formella.pl) Zamówienia złożone przed datą wprowadzenia niniejszego regulaminu będą realizowane na podstawie dotychczasowych zasad.
6. Nie uwzględniamy płatności na podstawie potwierdzeń przelewu.

W razie wątpliwości i pytań prosimy o kontakt: poprzez [formularz kontaktowy](#) lub telefonicznie: 608-641-614.