

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO REZYDENCJA SOWA

1. Sklep internetowy Rezydencji Sowa działa na zasadach opisanych w niniejszym regulaminie, dalej „Regulamin”. Realizacja zamówień dokonanych w oparciu o funkcjonalności niniejszego sklepu internetowego odbywa się na zasadach opisanych w niniejszym regulaminie.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, a w szczególności:
 1. ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r.,
 2. ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r.,
 3. ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016 r.,
 4. ustawy Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. oraz inne właściwe przepisy prawa polskiego.
3. Każda osoba z chwilą podjęcia czynności zmierzających do korzystania ze sklepu internetowego Rezydencji Sowa zobowiązana jest do przestrzegania postanowień niniejszego regulaminu.
4. Sklep internetowy prowadzony jest przez właściciela Rezydencji Sowa – Cukiernia Sowa sp. z o. o. z siedzibą w Bydgoszczy pod adresem: ul. Ks. Schulza 3, 85 – 315 Bydgoszcz, wpisaną przez Sąd Rejonowy w Bydgoszczy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego do Krajowego Rejestru Sądowego - rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS: 0000923230, posiadająca NIP: 9671053672, REGON: 09247125100000, kapitał zakładowy: 15.000.000,00 złotych.

§ 1.

SŁOWNICZEK WAŻNYCH POJĘĆ

1. **Klient** – Użytkownik posiadający albo nieposiadający statusu Konsumenta, który dokonał Zamówienia w Sklepie.
2. **Konsument** – Klient będący osobą fizyczną, który dokonuje ze Sprzedawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
3. **Przedsiębiorca dokonujący zakupów niezawodowych** - Klient będący osobą fizyczną, który zawiera umowę bezpośrednio związaną z jego działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niego charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
4. **Produkt** – dostępny w Sklepie produkt będący przedmiotem Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą.
5. **Regulamin** – niniejszy regulamin.
6. **Sklep** – Sklep internetowy Rezydencji Sowa działający przy Rezydencji Sowa w Bydgoszczy pod adresem: www.salawaniliowa.rezydencjasowa.pl
7. **Sprzedawca lub Rezydencja Sowa** – właściciel Rezydencji Sowa, którym jest Cukiernia Sowa sp. z o. o. z siedzibą w Bydgoszczy pod adresem: ul. Ks. Schulza 3, 85 – 315 Bydgoszcz, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego - rejestru przedsiębiorców przez

Sąd Rejonowy w Bydgoszczy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000923230, posiadająca NIP: 9671053672, REGON: 09247125100000, kapitał zakładowy: 15.000.000,00 złotych.

8. **Umowa Sprzedaży** – Umowa Sprzedaży Produktu zawarta między Klientem, a Sprzedawcą za pośrednictwem Sklepu.
9. **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta stanowiące ofertę zawarcia Umowy Sprzedaży Produktu ze Sprzedawcą.
10. **Użytkownik** – osoba, która korzysta z funkcjonalności Sklepu i dostępnych za jego pośrednictwem usług elektronicznych.
11. **Konto** - oznaczony indywidualnym loginem (nazwą) i hasłem podanym przez Użytkownika zbiór zasobów w systemie teleinformatycznym Sklepu, w którym gromadzone są dane podane przez Użytkownika oraz wszelkie udostępnione przez niego informacje w Sklepie, a w szczególności imię i nazwisko, adres zamieszkania lub dostawy, dane do faktury, dane kontaktowe, historia Zamówień.
12. **Wydarzenie** – organizowane przez Sprzedawcę wydarzenie rozrywkowe, kulturalne, tematyczne, muzyczne, kulinarne lub inne wydarzenie odbywające się w oznaczonym dniu lub okresie, w oznaczonym miejscu i według opisu dostępnego w Sklepie.
13. **Bilet wstępu** – dokument uprawniający Klienta do wejścia i udziału w Wydarzeniu w terminie, miejscu i na zasadach wskazanych w opisie Wydarzenia, bez dodatkowych świadczeń gastronomicznych.
14. **Bilet wstępu z kolacją** – dokument uprawniający Klienta do wejścia i udziału w Wydarzeniu w terminie, miejscu i na zasadach wskazanych w opisie Wydarzenia oraz do skorzystania ze świadczenia gastronomicznego w zakresie określonym w opisie Wydarzenia, w szczególności z kolacji, menu, pakietu napojów lub innych świadczeń wskazanych przy danym Wydarzeniu.

§ 2.

INFORMACJE DOTYCZĄCE PRODUKTÓW ORAZ ICH ZAMAWIANIA

1. Sklep Rezydencja Sowa prowadzi sprzedaż Produktów za pośrednictwem sieci Internet.
2. Produkty oferowane w sklepie stanowią przede wszystkim wyroby garmażeryjne, a także inne oferowane przez Rezydencję Sowa produkty, a w tym vouchery, Bilety wstępu, Bilety wstępu z kolacją i bony prezentowe.
3. Zdjęcia Produktów przedstawione w Sklepie mają charakter poglądowy i mogą różnić się od wyglądu Produktów w rzeczywistości. Prezentowane zdjęcia Produktu mogą bowiem być zaaranżowane poprzez odpowiedni sposób oświetlenia lub podania Produktu, przedstawienie Produktu z dodatkami, co wpływa na atrakcyjność zdjęcia Produktu oferowanego w Sklepie.
4. Produkty stanowiące wyroby garmażeryjne przygotowywane są bezpośrednio przed uzgodnioną datą ich wydania, zgodnie z § 3. poniżej. Produkty stanowiące wyroby garmażeryjne pakowane są w pomieszczeniu sprzedaży na życzenie Klienta bądź pakowane są bezpośrednio tuż przed ich wydaniem Klientowi. W związku z tym Sprzedawca nie jest zobowiązany do podawania daty ważności Produktów tego typu, zgodnie z treścią Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1169/2011 z dnia 25 października 2011 r. w sprawie przekazywania konsumentom informacji na temat żywności, zmiany rozporządzeń Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 1924/2006

i (WE) nr 1925/2006 oraz uchYLENIA dyrektywy Komisji 87/250/EWG, dyrektywy Rady 90/496/EWG, dyrektywy Komisji 1999/10/WE, dyrektywy 2000/13/WE Parlamentu Europejskiego i Rady, dyrektyw Komisji 2002/67/WE i 2008/5/WE oraz rozporządzenia Komisji (WE) nr 608/2004.

5. Informacje znajdujące się na stronie internetowej Sklepu nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów prawa. Klient, składając Zamówienie, składa ofertę kupna określonego Produktu na warunkach podanych w jego opisie.
6. Cena Produktu uwidoczniona na stronie internetowej Sklepu podana jest w złotych polskich (PLN) i zawiera wszystkie składniki (w tym należny podatek VAT). Cena nie zawiera ewentualnych kosztów dostawy, które doliczane są przy finalizacji Zamówienia, po wyborze sposobu dostawy przez Klienta. Do finalnej ceny Produktu mogą zostać doliczone także dodatkowe opłaty wynikające z wybranego przez Klienta sposobu zapłaty za zamówione Produkty, które stanowią prowizje operatorów płatności. Rezydencja Sowa nie ponosi odpowiedzialności za naliczanie przez operatorów płatności dodatkowych opłat wynikających z ich własnych regulaminów.
7. Zamówienia można składać wyłącznie poprzez Sklep i jego funkcjonalności. W celu złożenia Zamówienia, w zależności od zamawianego Produktu, może być konieczne założenie przez Klienta Konta.
8. Warunkiem złożenia Zamówienia w Sklepie przez Klienta jest zapoznanie się z Regulaminem oraz Polityką Prywatności Sklepu oraz akceptacja ich postanowień w czasie składania Zamówienia.

§ 3.

ZAWARCIE UMOWY SPRZEDAŻY PRODUKTÓW

1. Do zawarcia Umowy Sprzedaży, niezbędne jest wcześniejsze złożenie przez Klienta Zamówienia za pośrednictwem udostępnionych w Sklepie funkcjonalności. Sprzedawca nie dopuszcza możliwości składania Zamówień w inny sposób niż za pośrednictwem Sklepu (tzn. nie przyjmujemy przykładowo zamówień telefonicznych lub składanych za pomocą wiadomości e – mail).
2. Po złożeniu Zamówienia Sprzedawca niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie za pomocą wiadomości e – mail wysłanej na podany w Zamówieniu przez Klienta adres e – mail.
3. Potwierdzenie przyjęcia Zamówienia, o którym mowa w pkt 2 niniejszego paragrafu powoduje związanie Klienta jego Zamówieniem.
4. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia zawiera:
 - a) potwierdzenie wszystkich istotnych elementów Zamówienia,
 - b) formularz odstąpienia od umowy,
 - c) niniejszy Regulamin zawierający pouczenie o prawie do odstąpienia od umowy.
5. Z chwilą otrzymania przez Klienta wiadomości e-mail, o której mowa w pkt 4 niniejszego paragrafu, zostaje zawarta Umowa Sprzedaży między Klientem, a Sprzedawcą.
6. Każda Umowa Sprzedaży będzie potwierdzana dowodem zakupu, który będzie dołączany do Produktu.

§ 4.

SPOSODY PŁATNOŚCI

1. Sprzedawca udostępnia następujący sposób płatności: **płatność za pośrednictwem elektronicznego systemu płatności imoje**, którego operatorem jest ING Bank Śląski S. A. z siedzibą w Katowicach przy ul. Sokolskiej 34, 40-086 Katowice wpisany do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym Katowice-Wschód, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000005459, o kapitale zakładowym w kwocie 130 100 000,00 zł oraz kapitale wpłaconym w kwocie 130 100 000,00 zł, NIP 634-013-54-75.
2. W przypadku płatności za pośrednictwem elektronicznego systemu płatności imoje, Klient dokonuje zapłaty przed rozpoczęciem realizacji Zamówienia. Elektroniczny system płatności umożliwia dokonanie płatności za pomocą karty kredytowej lub szybkiego przelewu z wybranych polskich banków, płatność BLIK, płatność portfelem elektronicznym (w szczególności Google Pay, Apple Pay).
3. Po zaksięgowaniu płatności Klient otrzymuje potwierdzenie e – mail o sfinalizowaniu Zamówienia i dokonaniu płatności.

§ 5.

TERMIN I SPOSOBY DOSTAWY PRODUKTU

1. Produkty przygotowywane są każdorazowo po złożeniu Zamówienia przez Klienta.
2. Rezydencja Sowa nie prowadzi sprzedaży wysyłkowej. Produkty można odebrać wyłącznie osobiście w Rezydencji Sowa - Sala Waniliowa w Bydgoszczy przy ul. Mostowej 4, chyba że niniejszy Regulamin stanowi inaczej.
3. Produkty można odebrać w dacie wskazanej w treści Zamówienia, zgodnie z dokonaniem przez Klienta wyborem podczas składania Zamówienia. Sprzedawca zastrzega sobie możliwość zablokowania opcji wyboru terminu odbioru Produktu przez Klienta – w takich sytuacjach Sprzedawca samodzielnie wskazuje możliwy termin odbioru Produktu, a data ta wyświetla się podczas składania Zamówienia, przed dokonaniem płatności (dotyczy przede wszystkim okresów w roku ze zwiększoną ilością Zamówień, takich jak okresy świąteczne w postaci Świąt Bożego Narodzenia, Sylwestra i Nowego Roku, Świąt Wielkanocnych).
4. Przed odebraniem Produktu Klient powinien zapoznać się w Rezydencji Sowa ze stanem Produktu w celu wykluczenia wad fizycznych. Klient powinien także zbadać poprawność wydawanego Produktu z Zamówieniem w celu uniknięcia pomyłki czy wydania wadliwego Produktu bądź wydania Klientowi innego Produktu niż zamówiony.

§ 6.

REKLAMACJA PRODUKTU

1. Reklamacja z tytułu rękojmi - postępowanie:
 - 1) Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy wobec Konsumenta oraz Przedsiębiorcy dokonującego zakupów niezawodowych z tytułu rękojmi obejmującej wady fizyczne i prawne, są określone w ustawie Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r.;
 - 2) zawiadomienia o wadach dotyczących Produktu oraz zgłoszenie odpowiedniego żądania można dokonać w formie pisemnej na adres Sprzedawcy bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sklep@rezydencjasowa.pl

Możliwe jest ponadto złożenie reklamacji w tym trybie osobiście podczas wizyty w Rezydencji Sowa.

- 3) w powyższej wiadomości w formie pisemnej lub dokumentowej należy podać jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości oraz dane kontaktowe, datę zakupu Produktu (najlepiej wraz z dowodem zakupu) i ewentualną dokumentację zdjęciową. Podane informacje znacznie ułatwią i przyspieszą rozpatrzenie reklamacji z tytułu rękojmi przez Sprzedawcę;
 - 4) Sprzedawca odpowie na reklamację z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej w terminie 14 dni od daty jej otrzymania;
 - 5) Sprzedawca niniejszym wyłącza swoją odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady Produktu względem Klientów innych niż Konsumenci. Wyłączenie odpowiedzialności z tytułu rękojmi obejmuje więc także Przedsiębiorców dokonujących zakupów niezawodowych.
2. Reklamacja zwykła - postępowanie:
- 1) W celu złożenia reklamacji Klient zobowiązany jest do zgłoszenia Sprzedawcy reklamacji w formie wiadomości na adres e – mail: sklep@rezydencjasowa.pl bądź na piśmie na adres Sprzedawcy albo podczas osobistej wizyty w Rezydencji Sowa.
 - 2) w powyższej wiadomości w formie pisemnej lub dokumentowej należy podać jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości oraz dane kontaktowe, datę zakupu Produktu (najlepiej wraz z dowodem zakupu) i ewentualną dokumentację zdjęciową. Podane informacje znacznie ułatwią i przyspieszą rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę;
 - 3) Sprzedawca ustosunkuje się do żądania Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od momentu zgłoszenia reklamacji. W przypadku wizyty osobistej Klienta wraz z okazaniem wadliwego Produktu, Sprzedawca dopuszcza możliwość rozpatrzenia reklamacji na miejscu tego samego dnia, a w przypadku niemożliwości rozpatrzenia takiej reklamacji niezwłocznie poinformuje o tym Klienta.
 - 4) w przypadku reklamacji Klienta będącego Konsumentem – nierozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od jej zgłoszenia jest jednoznaczne z jej uwzględnieniem. W pozostałych przypadkach Sprzedawca zobowiązuje się rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni.
 - 5) odpowiedź na reklamację jest przekazywana na papierze lub na innym trwałym nośniku np. wiadomość mailowa.
 - 6) w przypadku uznania reklamacji Sprzedawca wydaje na rzecz Klienta bon rabatowy do wykorzystania w Rezydencji Sowa o wartości Produktu, którego dotyczyła reklamacja.

§ 7.

PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Konsumenci lub Przedsiębiorcy dokonujący zakupów niezawodowych zawierający ze Sprzedawcą Umowę Sprzedaży za pośrednictwem funkcjonalności Sklepu mają

w szczególności prawo do odstąpienia od Umowy Sprzedaży zawartej na odległość bez podania przyczyny.

2. W przypadku sprzedaży produktów stanowiących żywność w formie garmażeryjnej lub produkty cukiernicze, które ze swojej natury ulegają szybkiemu zepsuciu, prawo Klienta do odstąpienia od umowy jest wyłączone, zgodnie art. 38 ust. 1 pkt 4 Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1796).
3. W przypadku innych Produktów (w szczególności bony, vouchery), Konsument lub Przedsiębiorca dokonujący zakupów niezawodowych, powinien złożyć Sprzedawcy oświadczenie od odstąpieniu od Umowy Sprzedaży zawartej na odległość w terminie 14 dni od daty odbioru zakupionego Produktu. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy stanowi załącznik do Regulaminu.
4. W przypadku skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy, które generuje konieczność zrealizowania fizycznego zwrotu Produktu innego niż wskazany w ust. 2 powyżej, zwrot produktu odbywa się na koszt Konsumenta lub Przedsiębiorcy dokonującego zakupów niezawodowych.
5. W przypadku, gdy Produkt stanowi treść cyfrową, w szczególności zamówiony bon lub voucher wysłany na adres e-mail Klienta, odstąpienie od umowy jest równoznaczne z anulowaniem takiego Produktu bez konieczności realizowania zwrotu w rozumieniu niniejszego paragrafu.

§ 8.

SPRZEDAŻ BILETÓW

1. Za pośrednictwem Sklepu Rezydencja Sowa umożliwia zakup Biletów wstępu oraz Biletów wstępu z kolacją, zwanych dalej łącznie „**Biletami**”, na Wydarzenia.
2. Organizatorem Wydarzeń jest Rezydencja Sowa. Rezydencja Sowa może realizować Wydarzenia samodzielnie lub przy współpracy z podmiotami trzecimi, w szczególności partnerami, wykonawcami, prelegentami, artystami, szkoleniowcami lub innymi podmiotami uczestniczącymi w przygotowaniu lub prowadzeniu Wydarzenia.
3. Szczegółowe informacje dotyczące danego Wydarzenia, w tym jego nazwa, termin, miejsce, program, cena, liczba miejsc oraz zakres świadczeń objętych biletem, każdorazowo określone są w opisie Produktu dostępnym w Sklepie.
4. Zakup Biletu odbywa się za pośrednictwem Sklepu prowadzonego przez Rezydencję Sowa.
5. W celu zakupu Biletu Klient zobowiązany jest podać następujące dane:
 - a) imię i nazwisko;
 - b) adres e-mail;
 - c) numer telefonu;
 - d) w przypadku żądania wystawienia faktury VAT – dodatkowo nazwę firmy, adres, kod pocztowy, miejscowość oraz numer NIP.
6. Podanie danych wskazanych w ust. 5 jest dobrowolne, jednak niezbędne do zawarcia i wykonania umowy sprzedaży biletu.
7. Płatność za Bilety dokonywana jest na zasadach określonych w § 4 Regulaminu – Sposoby płatności.
8. Po skutecznym dokonaniu płatności Rezydencja Sowa przesyła na adres e-mail podany przez Klienta:

- a) bilet elektroniczny w formacie PDF zawierający indywidualny kod QR umożliwiający udział w Wydarzeniu,
 - b) potwierdzenie sprzedaży.
- 9. Bilet stanowi dokument potwierdzający uprawnienie do udziału w Wydarzeniu.
 - 10. Rezydencja Sowa nie ponosi odpowiedzialności za Bilety dostarczane na adres e-mail, który został błędnie podany podczas składania Zamówienia.
 - 11. Brak wydrukowanego lub niemożliwego do zweryfikowania z urządzenia mobilnego Biletu skutkuje niemożnością wejścia na Wydarzenie.
 - 12. Reklamacje dotyczące procesu zakupu Biletów należy składać na zasadach opisanych w § 11 Regulaminu – Reklamacje związane ze świadczeniem usług elektronicznych.

§ 9.

ZMIANY DOTYCZĄCE WYDARZENIA

- 1. Sprzedawca może dokonać zmian organizacyjnych Wydarzenia, jeżeli są one konieczne z przyczyn niezależnych od Sprzedawcy albo uzasadnione względami bezpieczeństwa, technicznymi lub organizacyjnymi.
- 2. W szczególnych przypadkach może być konieczna istotna zmiana Wydarzenia. Za istotną zmianę uznaje się w szczególności:
 - a) zmianę daty Wydarzenia;
 - b) zmianę miejsca Wydarzenia na miejscowość inną niż pierwotnie wskazana;
 - c) istotną zmianę programu Wydarzenia;
 - d) brak zapewnienia kolacji lub innego świadczenia objętego ceną Biletu wstępu z kolacją.
- 3. W przypadku istotnej zmiany Wydarzenia Sprzedawca poinformuje Klienta na wskazany przez Klienta adres e-mail przy składaniu Zamówienia i/lub telefonicznie o zmianie oraz wskaże dostępne rozwiązania, w szczególności możliwość udziału w zmienionym Wydarzeniu, wymiany Biletu na inny termin, otrzymania świadczenia zastępczego albo zwrotu całości lub odpowiedniej części ceny.
- 4. Zmiany nieistotne, takie jak drobne zmiany godzinowe, zmiany kolejności punktów programu, zmiany organizacyjne lub techniczne, które nie wpływają zasadniczo na charakter Wydarzenia, nie stanowią podstawy do automatycznego zwrotu ceny Biletu.
- 5. Reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług objętych Biletem oraz innych okoliczności związanych z organizacją Wydarzenia, którego dotyczy Bilet, należy składać na zasadach opisanych w § 6 Regulaminu – Reklamacja Produktu.

§ 10.

ODSTĄPIENIE OD UMOWY I ZWROTY BILETÓW

- 1. Bilety oferowane za pośrednictwem Sklepu dotyczą usług związanych z wydarzeniami organizowanymi w oznaczonym dniu lub okresie.
- 2. Zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Klientowi będącemu konsumentem nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość w zakresie zakupu Biletu na Wydarzenie, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.
- 3. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa oraz postanowień dotyczących reklamacji, zakupione Bilety nie podlegają zwrotowi ani wymianie.

4. Brak prawa odstąpienia od umowy nie wyłącza uprawnień Klienta wynikających z przepisów prawa w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Sprzedawcę.

§ 11.

RODZAJ I ZAKRES USŁUG ELEKTRONICZNYCH

1. Rezydencja Sowa w ramach Sklepu zapewnia możliwość skorzystania z różnych usług elektronicznych, o których mowa w ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1513 z późn. zm.), dalej: „Usługi Elektroniczne”.
2. Rezydencja Sowa za pośrednictwem Sklepu umożliwia założenie Konta. W celu złożenia Zamówienia Użytkownik musi założyć Konto w Sklepie.
3. Rezydencja Sowa umożliwia za pośrednictwem Sklepu korzystanie z Usługi Elektronicznej jaką jest zawieranie Umów Sprzedaży Produktu z wykorzystaniem Zamówień. W tym celu Rezydencja Sowa udostępnia w Sklepie funkcjonalności umożliwiające składanie Zamówień – w tym stosowny formularz Zamówienia.
4. Rezydencja Sowa umożliwia za pośrednictwem Sklepu korzystanie z Usługi Elektronicznej otrzymywania informacji handlowej w postaci Newslettera. Ponadto z wykorzystaniem funkcjonalności Sklepu Rezydencja Sowa umożliwia Użytkownikom także kontakt z sobą, z wykorzystaniem stosownego formularza kontaktowego.
5. Świadczenie Usług Elektronicznych na rzecz Użytkowników w Sklepie odbywa się na warunkach określonych w Regulaminie.
6. Rezydencja Sowa ma prawo do zamieszczania na stronie internetowej Sklepu treści reklamowych. Treści te, stanowią integralną część Sklepu i prezentowanych w nim materiałów.

§ 12.

WARUNKI ŚWIADCZENIA I ZAWIERANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG ELEKTRONICZNYCH

1. Świadczenie Usług Elektronicznych określonych w § 9 Regulaminu przez Rezydencję Sowa jest nieodpłatne.
2. Umowa o świadczenie Usługi Elektronicznej polegającej na umożliwieniu złożenia Zamówienia w Sklepie zawierana jest na czas oznaczony i ulega rozwiązaniu z chwilą złożenia Zamówienia, a w efekcie zawarcia umowy sprzedaży Produktu albo zaprzestania jego składania przez Klienta.
3. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Rezydencja Sowa:
 1. komputer (lub urządzenie mobilne) z dostępem do Internetu,
 2. dostęp do poczty elektronicznej,
 3. przeglądarka internetowa,
 4. włączenie w przeglądarce internetowej Cookies oraz Javascript.
 5. przeglądarka internetowa: Mozilla Firefox w wersji 17.0 i wyższej lub Internet Explorer w wersji 10.0 i wyższej, Opera w wersji 12.0 i wyższej, Google Chrome w wersji 23.0. i wyższej, Safari w wersji 5.0 i wyższej, Microsoft Edge w wersji 25.10586.0.0 i wyższej.

4. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania ze Sklepu w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych i praw własności intelektualnej osób trzecich.
5. Użytkownika obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
6. Adresatem Usług Elektronicznych świadczonych przez Sklep są pełnoletnie osoby fizyczne (18 lat) posiadające pełną zdolność do czynności prawnych, osoby prawne i jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, którym ustawa przyznaje zdolność prawną.
7. Niepełnoletnia osoba fizyczna lub osoba posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych może korzystać z Usług Elektronicznych Sklepu wyłącznie za zgodą opiekuna prawnego.

§ 13.

REKLAMACJE ZWIĄZANE ZE ŚWIADCZENIEM USŁUG ELEKTRONICZNYCH

1. Reklamacje związane ze świadczeniem Usług Elektronicznych za pośrednictwem Sklepu Użytkownik może składać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sklep@rezydencjasowa.pl.
2. W powyższej wiadomości e-mail, należy podać jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości oraz dane kontaktowe. Podane informacje znacznie ułatwią i przyspieszą rozpatrzenie reklamacji przez Rezydencję Sowa.
3. Rozpatrzenie reklamacji przez Rezydencję Sowa następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od momentu zgłoszenia.
4. Odpowiedź Rezydencji Sowa w sprawie reklamacji jest wysyłana na adres e-mail Użytkownika podany w zgłoszeniu reklamacyjnym lub w inny wskazany w treści reklamacji przez Użytkownika sposób.

§ 14.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowy zawierane poprzez Sklep zawierane są zgodnie z prawem polskim.
2. W przypadku niezgodności jakiegokolwiek części Regulaminu z obowiązującym prawem, w miejsce zakwestionowanego przepisu Regulaminu zastosowanie mają właściwe przepisy prawa polskiego.
3. Wszelkie spory wynikłe z umów sprzedaży między Sprzedawcą, a Konsumentami będą rozstrzygane w pierwszej kolejności na drodze negocjacji, z intencją polubownego zakończenia sporu, z uwzględnieniem ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Jeśli jednak nie byłoby to możliwe, lub też byłoby niesatysfakcjonujące dla którejkolwiek ze stron, spory będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny, zgodnie z pkt 4 niniejszego paragrafu.
4. Ewentualne spory powstałe pomiędzy Rezydencją Sowa, a Użytkownikiem (w tym Klientem) będącym jednocześnie Konsumentem zostają poddane sądom właściwym zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego z dnia 17 listopada 1964 r.
5. Ewentualne spory powstałe pomiędzy Rezydencją Sowa, a Użytkownikiem (w tym Klientem) niebędącym Konsumentem rozpatrywane będą przez sąd właściwy dla siedziby Sprzedawcy.

6. Klient będący Konsumentem ma również prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów w szczególności poprzez złożenie po zakończeniu postępowania reklamacyjnego wniosku o wszczęcie mediacji lub wniosku o rozpatrzenie sprawy przez sąd polubowny (wniosek można pobrać na stronie internetowej <http://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=6223>). Wykaz Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich działających przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej dostępny jest na stronie internetowej:
http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq596
7. Konsument może skorzystać także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów. Pozasądowe dochodzenie roszczeń po zakończeniu postępowania reklamacyjnego jest bezpłatne.
8. Dodatkowe informacje dotyczące działania Sklepu i realizacji Zamówień można uzyskać kontaktując się z Rezydencją Sowa telefonicznie: tel. +48 52 33 90 800 – Rezydencja Sowa w Bydgoszczy.
9. Regulamin wchodzi w życie od dnia 15.06.2026.

ZAŁĄCZNIK
FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY

WZÓR OŚWIADCZENIA O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

(Miejscowość, data)

(imię, nazwisko i adres)

OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

Oświadczam, że niniejszym odstępuję od umowy zawartej z Cukiernią Sowa sp. z o. o. z siedzibą w Bydgoszczy pod adresem: ul. Ks. Schulza 3, 85 – 315 Bydgoszcz zawartej dnia
dotyczącej
.....

.....
(czytelny podpis)
