

Regulamin Sklepu Internetowego **www.e-candlelove.pl**

I. Definicje

Kluczowe pojęcia i terminy użyte w regulaminie sklepu internetowego.

1. **Sprzedawca** - Candlelove Hubert Michalak ul. Dąbrowa 15/33, 85-147 Bydgoszcz. NIP 9531546251 , REGON 365283564. Kontakt teleinformatyczny ze sprzedawcą możliwy jest za pośrednictwem telefonu pod nr +48 660 506 677 ; 660 700 717 , e-mail: sklep@e-candlelove.pl. Sprzedawca jest właścicielem i administratorem Sklepu Internetowego dostępnego pod adresem internetowym: www.e-candlelove.pl.
2. **Sklep Internetowy** - zestaw stron internetowych oraz rozwiązań informatycznych tworzących serwis internetowy dostępny pod adresem: www.e-candlelove.pl, który administrowany jest przez Sprzedawcę i oferujący Użytkownikom możliwość zawierania Umów Sprzedaży
3. **Sklep Stacjonarny** (Candle 4you) - sklep w którym prowadzona jest sprzedaż asortymentu związanego ze świecami. Sklep stacjonarny prowadzony jest przez odrębny podmiot gospodarczy z którym współpracuje Sprzedawca. Właścicielem Sklepu stacjonarnego (Candle 4you) jest firma: Sklep Candle 4You Marta Rybacka, ul. Gdańska 141, 85-022 Bydgoszcz, NIP 9671186640.
4. **Umowa Sprzedaży** - umowa zawarta w Sklepie Internetowym pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym, której przedmiotem jest sprzedaż Towaru oferowanego przez Sprzedawcę na rzecz Kupującego.
5. **Umowa o Świadczenie Usług** - umowa zawarta w Sklepie Internetowym Pomiedzy Sprzedawcą a Kupujący, której przedmiotem jest świadczenie Usługi/Usług oferowanych przez Sprzedawcę na rzecz Kupującego.
6. **Użytkownik** – osoba która za pomocą sieci internet, korzysta ze Sklepu Internetowego, przeglądając jego zawartość (treść i materiały), kupując lub przeglądając jego zawartość z zamiarem kupna towaru lub/i usług prezentowanych przez Sprzedawcę za pośrednictwem Sklepu Internetowego.
7. **Kupujący** – Użytkownik, który za pośrednictwem Sklepu Internetowego zawarł Umowę Sprzedaży lub Umowę o Świadczenie Usług.
8. **Towar** – przedmiot fizyczny oferowany do sprzedaży na rzecz Kupującego za pośrednictwem Sklepu Internetowego administrowanego przez Sprzedającego.
9. **Usługa** – usługa oferowana Użytkownikowi lub Kupującemu dostępna za pośrednictwem Sklepu Internetowego administrowanego przez Sprzedającego. Usługa może być odpłatna lub bezpłatna. (przykład usługi bezpłatnej: Newsletter ; przykład usługi odpłatnej: przeprowadzenie szkolenia indywidualnego na rzecz Kupującego)
10. **Treść i Materiały** – wszelkie informacje przedstawione na stronach internetowych Sklepu Internetowego w postaci tekstu, opisów, zdjęć, grafiki, ilustracji, prezentacji towarów i usług, itp. stanowiącą własność intelektualną Sprzedawcy. Wyjątek mogą stanowić treści i materiały pozyskane od osób trzecich z którymi współpracuje Sprzedawca.
11. **Newsletter** – usługa oferowana przez Sprzedawcę, Użytkownikowi który wyraził zgodę na jej otrzymanie która polega na przesyłaniu informacji, w tym informacji handlowych, związanych bezpośrednio z działalnością handlową i usługową Sprzedawcy (nowości, promocje, oferty handlowe i informacje ogólne o Sprzedawcy).
12. Regulamin Sklepu Internetowego – niniejszy regulamin sklepu internetowego który określa zasady korzystania, świadczenia usług oraz sprzedaży towarów za pośrednictwem Sklepu Internetowego dostępnego pod adresem: www.e-candlelove.pl/sklep/regulamin/.

II. Postanowienia Ogólne

1. Regulamin Sklepu Internetowego przedstawia zasady korzystania przez Użytkowników, w tym Kupujących, ze Sklepu Internetowego którego właścicielem i administratorem jest Sprzedawca.
2. Sklep Internetowy dostępny pod adresem: www.e-candlelove.pl zajmuje się sprzedażą towarów i usług związanych ze świecami, ponadto w Sklepie Internetowym mogą znajdować się informacje, poradniki, galerie zdjęć, inspiracje/projekty oraz blog, przedstawiające zagadnienia z dziedziny świec. Sklep Internetowy umożliwia Użytkownikowi przeglądanie jego zawartości, przesyłanie opinii o Sprzedawcy, opinii o towarach i usługach dostępnych w Sklepie Internetowym, komentowanie wpisów na blogu oraz zawieranie umów sprzedaży i umów o świadczenie usług.
3. Sprzedawca informuje Użytkownika/Kupującego iż oferowany do sprzedaży przez niego towar i usługi są wolne od wad fizycznych i prawnych i że ciąży na nim obowiązek dostarczenia towaru/usługi bez wad.
4. Sprzedawca informuje iż jest płatnikiem podatku VAT (podatku od towarów i usług).
5. Użytkownik aby mógł korzystać z pełnej funkcjonalności Sklepu Internetowego musi wykorzystać do tego celu urządzenie (komputer, tablet, smart-fon) które obsługuje aktywne połączenie z siecią Internet z wykorzystaniem przeglądarki internetowej (wydanej po 2013r.) z włączoną opcją akceptacji plików cookies.
6. Regulamin Sklepu Internetowego dostępny jest na stronie: www.e-candlelove.pl/sklep/regulamin/. Udostępniany jest w sposób ciągły i nieprzerwany, tak aby Użytkownik miał możliwość jego pozyskania, odtworzenia i utrwalenia jego treści.

7. Użytkownik korzystający ze Sklepu Internetowego zobowiązany jest postępować zgodnie z niniejszym Regulaminem Sklepu Internetowego.
8. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do aktualizacji i zmiany treści Regulaminu Sklepu Internetowego. Zmiana wchodzi w życie w momencie opublikowania zaktualizowanego i zmienionego Regulaminu Sklepu Internetowego na stronie: www.e-candlelove.pl/sklep/regulamin/. Wszyscy Użytkownicy Sklepu Internetowego zostaną powiadomieni o zmianach treści Regulaminu Sklepu Internetowego co najmniej 15 dni przed wejściem w życie nowego Regulaminu Sklepu Internetowego za pośrednictwem komunikatu opublikowanego na stronach Sklepu Internetowego, ponad to zarejestrowani Użytkownicy Sklepu Internetowego zostaną poinformowani co najmniej 15 dni przed wejściem w życie nowego Regulaminu Sklepu Internetowego poprzez wysłanie stosownej informacji na adres e-mail podany podczas rejestracji. W przypadku zarejestrowanego Użytkownika który nie akceptuje nowej treści regulaminu zobowiązany jest do zawiadomienia o tym fakcie Sprzedawcę w ciągu 15 dni od otrzymania informacji o zmianie treści regulaminu.
9. Aktualizacje i Zmiany w Regulaminie Sklepu Internetowego nie dotyczą Umów Sprzedaży i Umów o Świadczenie Usług zawartych przed wejściem w życie zaktualizowanego i zmienionego Regulaminu Sklepu Internetowego.
10. Zasady ochrony prywatności oraz informacje dotyczące sposobu wykorzystania danych gromadzonych przez Sprzedawcę opisane są w dokumencie „Polityka Prywatności i Plików Cookies” dostępne pod adresem: <https://www.e-candlelove.pl/polityka/>.

III. Zasady Korzystania ze Sklepu Internetowego

1. Ze Sklepu Internetowego może korzystać osoba która posiada pełną i nieograniczoną zdolność do czynności prawnych. Osoba która korzysta ze Sklepu Internetowego staje się Użytkownikiem.
2. Użytkownik aby mógł korzystać z pełnej funkcjonalności Sklepu Internetowego musi wykorzystać do tego celu urządzenie (komputer, tablet, smart-fon) które obsługuje aktywne połączenie z siecią Internet z wykorzystaniem przeglądarki internetowej (wydanej po 2013r.) z włączoną opcją akceptacji plików cookies.
3. Użytkownik aby mógł korzystać z możliwości dokonywania zakupów towarów i usług w Sklepie Internetowym Sprzedawcy może dokonać rejestracji za pośrednictwem odpowiedniego formularza dostępnego w ostatniej fazie składania zamówienia. Istnieje możliwość dokonywania zakupów bez rejestracji konta w sklepie internetowym Sprzedawcy. Użytkownik zobowiązany jest do podania pełnych, prawdziwych i aktualnych danych wymaganych w polach formularzy.
4. Wszelkie dane podawane przez Użytkownika w formularzach dostępnych w Sklepie Internetowym nie mogą naruszać aktualnie obowiązujących przepisów prawa oraz nie mogą naruszać dóbr osobistych i praw osób trzecich.

IV. Procedura składania zamówienia w sklepie internetowym - Zawarcie umowy sprzedaży i/lub umowy o świadczenie usług

1. **Poznanie oferty** - Użytkownik, oglądając strony sklepu internetowego, przedstawiające towary i usługi na sprzedaż, ma zapewnioną nieograniczoną możliwość zapoznania się z nazwą towaru/usługi, opisem, głównymi cechami, parametrami technicznymi, producentem, krajem pochodzenia, terminem i kosztem wysyłki oraz ceną brutto a także wszelkimi innymi informacjami istotnymi związanymi z oferowanym towarem/usługą. Jeśli przedmiotem sprzedaży jest umowa o świadczenie usług o charakterze ciągłym lub okresowym, Sprzedawca jeszcze przed złożeniem zamówienia przez Użytkownika poinformuje go o minimalnym okresie, na jaki ma zostać zawarta umowa o świadczenie usług.
2. **Wybór towaru/usługi** - Użytkownik umieszcza w „wirtualnym koszyku” wybrany towar lub/i usługę, które ma zamiar kupić. Umieszczenie towaru/usługi w „wirtualnym koszyku” odbywa się poprzez wybranie ilości, dodatkowych opcji (np. Kolor, rozmiar itp.) i kliknięcie w przycisk „dodaj do koszyka”. „Wirtualny koszyk” umożliwia Użytkownikowi zgromadzenie wszystkich wybranych przez siebie towarów/usług przed ich zakupem w jednym miejscu, co pozwala na przeliczenie wartości towarów/usług w koszyku oraz wybór sposobu i kosztu dostawy. Użytkownik w każdej chwili ma możliwość zarządzania zawartością koszyka, poprzez dodawanie lub usuwanie towarów/usług z koszyka.
3. **Formularz zamówienia** - Użytkownik który umieścił w koszyku wszystkie towary które zamierza kupić może przejść do formularza zamówienia klikając przycisk „przejdź do kasy”. Użytkownik który po raz pierwszy zamawia towar/usługę w sklepie internetowym Sprzedawcy powinien wypełnić wszelkie niezbędne do realizacji zamówienia pola formularza takie jak:
 - dane zamawiającego (imię, nazwisko, nazwa firmy, adres, kod pocztowy, miasto, email, telefon)
 - adres wysyłki (opcjonalnie – jeśli adres jest inny niż zamawiającego)
 - uwagi do zamówienia (opcjonalnie)
 - nazwa Użytkownika i hasło (opcjonalne - stworzenie konta Użytkownika w sklepie internetowym)
 - sposób dostarczenia zamówienia (wybrać z dostępnych w sklepie internetowym)

- sposób zapłaty (wybrać z dostępnych w sklepie internetowym)

Użytkownik po wypełnieniu wszystkich wymaganych pól formularza zamówienia powinien zapoznać się z regulaminem sklepu internetowego i potwierdzić ten fakt poprzez zaznaczenie pola checkbox „Przeczytałem i akceptuję regulamin sklepu” po czym złożyć zamówienie klikając przycisk „Kupuję i Płać”

Użytkownicy którzy posiadają już konto użytkownika w Sklepie Internetowym mogą zalogować się do swojego konta korzystając z linku „Kliknij tutaj, aby się zalogować” wtedy po zalogowaniu formularz zamówienia wypełni się automatycznie danymi Użytkownika. Dalsze czynności są takie same jak w przypadku użytkownika który po raz pierwszy korzysta se Sklepu Internetowego.

4. **Zawarcie umowy** - Kliknięcie przycisku „Kupuję i Płać” jest jednoznaczne z tym iż Użytkownik zawarł ze Sprzedawcą wiążącą strony, umowę sprzedaży lub/i umowę o świadczenie usług.
5. **Podsumowanie i potwierdzenie zawarcia umowy** – Użytkownik/Kupujący po zawarciu umowy otrzymuje automatyczny e-mail z podsumowaniem zamówienia. Podsumowanie zamówienia dostępne jest także w zakładce „Twoje Konto”. Niezwłocznie (nie później niż do 3 dnia roboczego) Sprzedawca skontaktuje się z Kupującym poprzez wysłanie do niego e-maila, z potwierdzeniem jego zamówienia. Potwierdzenie zamówienia będzie zawierać istotne i wymagane prawem informacje na temat zawartej umowy sprzedaży/umowy o świadczenie usług.
6. **Finalizacja zamówienia** – Sprzedawca poinformuje Kupującego o stanie realizacji zamówienia za pomocą e-maila. Kupujący po otrzymaniu potwierdzenia przyjęcia zamówienia od Sprzedającego, powinien dokonać płatności za zamówiony towar/usługę. Sprzedawca wyśle Kupującemu na wskazany w zamówieniu adres, zakupiony towar/usługę dopiero po otrzymaniu od Kupującego wpłaty na konto bankowe Sprzedawcy. Sprzedawca może poinformować Kupującego e-mailem o wysyłce zamówienia oraz może przekazać informacje przydatne do odbioru przesyłki (nr przesyłki, kontakt z kurierem).

V. Ceny

1. Ceny podane w Sklepie Internetowym są cenami brutto wyrażone w walucie Polski Złoty (PLN). Sprzedawca informuje iż jest płatnikiem podatku VAT (podatku od towarów i usług).
2. Obowiązującymi cenami zakupu towaru/usługi a także cenami dostawy są ceny które obowiązują w chwili złożenia przez Użytkownika/Kupującego zamówienia w Sklepie Internetowym Sprzedawcy. Cena dostawy zależna jest od wybranego przez Użytkownika/Kupującego sposobu dostawy.
3. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany cen towarów/usług szczególnie cen dostawy, w przypadku gdy firmy zapewniające dostawy dokonają zmiany w cennikach swoich usług. Prawo do zmiany cen nie dotyczy Umów Sprzedaży i Umów o Świadczenie Usług skutecznie zawartych przed wprowadzeniem nowych cen.

VI. Terminy i dostępne metody płatności

1. Kupujący zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Sprzedawcy ceny za zamówiony w Sklepie Internetowym towar/usługę razem z ceną za dostawę, w terminie do 7 dni kalendarzowych licząc od dnia w którym została zawarta umowa sprzedaży/umowa o świadczenie usług.
2. Sprzedawca w swoim Sklepie Internetowym udostępnia następujące metody płatności za zamówione przez Kupującego towary/usługi (cena i koszty dostawy):
 - Płatność przelewem na konto bankowe – Kupujący dokonuje płatności na konto bankowe. Dane do przelewu Kupujący otrzyma zaraz po złożeniu zamówienia, dane te także zostaną przesłane na adres e-mailowy Kupującego. Sprzedawca wysyła zakupiony towar/usługę dopiero po otrzymaniu wpłaty.
 - Płatność poprzez serwis tpay.com – Kupujący dokonuje płatności, za pomocą serwisu tpay.com. Serwis tpay.com pozwala dokonać płatności za pomocą szybkiego przelewu (e-transfer) z wybranych banków polskich. Sprzedawca wysyła zakupiony towar/usługę dopiero po otrzymaniu wpłaty.
3. Dane konta bankowego Sprzedawcy:
CANDLELOVE HUBERT MICHALAK
ul. Dąbrowa 15/33, 85-147 Bydgoszcz
ING Bank Śląski
 - Numer konta: 95 1050 1139 1000 0091 1420 1230

VII. Sposoby Dostawy

1. Sprzedawca wysyła zakupiony towar/usługę na adres dostawy jaki został podany przez Kupującego w formularzu zamówienia. Dostawy zakupionego towaru/usługi realizowane są TYLKO na terenie Polski. Sprzedawca wyśle Kupującemu, zakupiony towar/usługę dopiero po otrzymaniu od Kupującego wpłaty na konto bankowe Sprzedawcy.
2. Sprzedawca w swoim Sklepie Internetowym udostępnia następujące sposoby dostawy i odbioru zamówionych przez Kupującego towarów/usług:

- **Przesyłka Kurierska** K-EX sp. z o.o. - paczka (waga do 30 kg, wymiary do dł.140cm szer.80cm wys.80cm). Usługa dostarczenia na zasadach drzwi-drzwi z przewidywanym terminem dostawy do 2 dni roboczych (nie licząc sobót, niedziel i świąt) na terenie całego kraju. Przewidywany termin dostawy przesyłek do mieszkań prywatnych wynosi do 3 dni roboczych (nie licząc sobót, niedziel i świąt).

VIII. Czas i Koszty dostawy

1. Sprzedawca wyśle Kupującemu na wskazany w zamówieniu adres, zakupiony towar/usługę dopiero po otrzymaniu od Kupującego wpłaty na konto bankowe Sprzedawcy. Sprzedawca zleca wysyłkę towaru/usługi, firmie realizującej dostawę w terminie jaki został określony na stronie z opisem towaru/usługi. Jeśli nie określono terminu dostawy na stronie z opisem, zazwyczaj termin ten wynosi 24 godziny od otrzymania wpłaty od Kupującego. Sprzedawca informuje iż zgodnie z prawem wydanie zakupionej rzeczy powinno nastąpić niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od zawarcia umowy.
 - **dostawa firmą kurierską** K-EX sp. z o.o. - przewidywany termin dostawy to do 2 dni roboczych po dniu wysyłki (nie licząc sobót, niedziel i świąt), na terenie całego kraju. Przewidywany termin dostawy przesyłek do mieszkań prywatnych wynosi do 3 dni roboczych (nie licząc sobót, niedziel i świąt). Status realizacji dostawy można sprawdzić podając nr listu przewozowego na stronie: <http://kurier.k-ex.pl/tnt.php>

2. Koszty dostawy

	Sposób Dostawy i Koszty
Metody Płatności	Przesyłka Kurierska K-EX sp. z o.o. paczka (waga do 30 kg, wymiary do dł.140, szer.80, wys.80 cm suma wszystkich wymiarów długość + szerokość + wysokość = do 220,00 cm)
Płatność przelewem na konto bankowe	14,50zł
Płatność poprzez serwis tpay.com	14,50zł

IX. Odstąpienie od umowy i zwrot towaru

1. Odstąpienie do umowy - w przypadku gdy zawierana jest umowa na odległość to zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Klient będący konsumentem w rozumieniu kodeksu cywilnego, ma prawo odstąpić od Umowy bez podawania przyczyny w terminie 14 dni, licząc od dnia w którym weszli Państwo w posiadanie rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie rzeczy. W przypadku gdy Kupujący będący konsumentem zawarł Umowę dotyczącą świadczenia usług, ma prawo od niej odstąpić bez podawania przyczyny w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas (Candlelove Hubert Michalak, ul. Dąbrowa 15/33, 85-147 Bydgoszcz, tel. +48 660 506 677, sklep@e-candlelove.pl) o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną). Forma oświadczenia może być dowolna, jednak najlepiej zrobić to poprzez:
 - wysłanie oświadczenia e-mailem na adres: sklep@e-candlelove.pl
 - wysłanie oświadczenia na papierze (może być w przesyłce, razem ze zwracanym towarem) na adres: Candlelove Hubert Michalak ul. Dąbrowa 15/33, 85-147 Bydgoszcz.
 Jeżeli skorzystają Państwo z możliwości wysłania oświadczenia e-mailem, prześlemy Państwu niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku (na przykład pocztą elektroniczną).
3. Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. (wzór formularza odstąpienia od umowy – do pobrania)
4. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
5. Zwracany towar powinien zostać odesłany na adres: Candlelove Hubert Michalak ul. Dąbrowa 15/33, 85-147 Bydgoszcz.. Kupujący będący konsumentem odsyła zwracany towar na swój koszt.
6. Skutki odstąpienia od umowy - w przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy.

7. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem. Możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania rzeczy lub do czasu dostarczenia nam dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
8. Proszę odesłać lub przekazać nam rzecz na adres (Candlelove Hubert Michalak ul. Dąbrowa 15/33, 85-147 Bydgoszcz), niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy. Termin jest zachowany, jeżeli odesła Państwo rzecz przed upływem terminu 14 dni.
9. Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy. Orientacyjny koszt zwrotu rzeczy, można określić na podstawie kosztu dostawy określonego w niniejszym regulaminie sklepu internetowego. Prosimy mieć na uwadze to iż Sprzedawca może posiadać zniżki w firmach świadczących usługi dostarczania towarów i w związku z tym koszt zwrotu dla klienta indywidualnego może być wyższy niż podany w cenniku dostawy w sklepie internetowym Sprzedawcy.
10. Odpowiadają Państwo tylko za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy, i w związku z tym ciąży na nim obowiązek zapłaty poniesionych przez przedsiębiorcę uzasadnionych kosztów.
11. Brak prawa do odstąpienia od umowy - prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:
 - o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
 - w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
 - w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
 - w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
 - w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
 - w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
 - zawartej w drodze aukcji publicznej;
 - o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;
 - o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

X. Reklamacje

1. Sprzedawca informuje iż towary/usługi oferowane w Sklepie Internetowym sprzedawcy są wolne od wad fizycznych i prawnych i że ciąży na nim obowiązek dostarczenia towaru/usługi bez wad. W przypadku gdy Kupujący stwierdzi iż zakupiony przez niego towar/usługa posiada wady fizyczne i/lub prawne może skorzystać z uprawnień wynikających z rękojmi lub gwarancji (jeżeli gwarancja została udzielona). Do kupującego należy wybór na jakiej podstawie zostanie złożona reklamacja. Sprzedawca informuje także iż w pewnych okolicznościach jest zwolniony z odpowiedzialności za wadę, np.:
 - gdy kupujący wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy;
 - gdy kupujący wiedział o wadzie w chwili wydania rzeczy (chodzi o rzeczy oznaczone tylko co do gatunku)

- gdy rzecz sprzedana nie ma właściwości wynikających z publicznych zapewnień producenta lub przedstawiciela, jeżeli sprzedawca ich nie znał ani nie mógł znać albo nie mogły one mieć wpływu na decyzję kupującego o zawarciu umowy sprzedaży.

2. **Rękojmia** – Sprzedający jest podmiotem od którego Kupujący(konsument) może żądać odpowiedzialności w związku z ujawnioną wadą fizyczną lub prawną zakupionego towaru konsumpcyjnego.

Kupujący (konsument) który złożył reklamację do Sprzedającego z tytułu rękojmi może zażądać jednego z czterech działań (wybór należy do konsumenta):

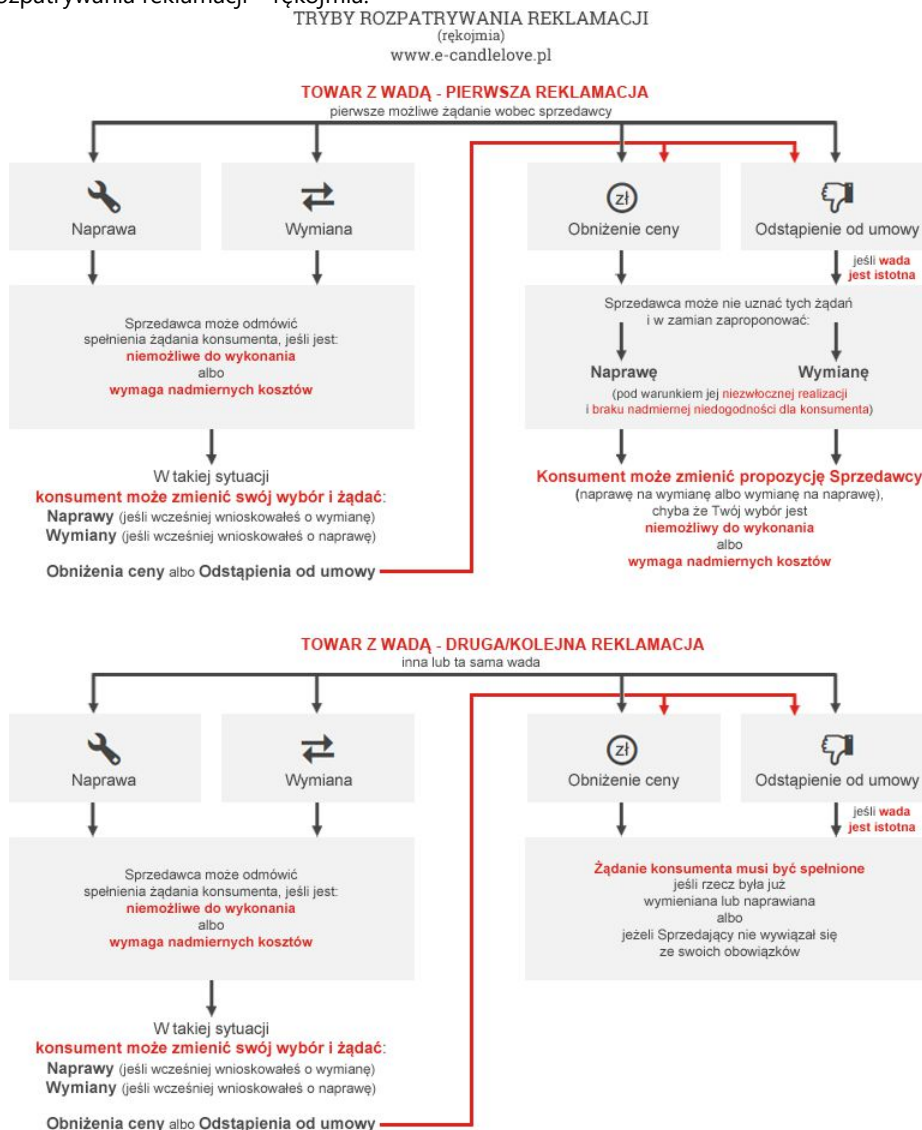
- wymiany towaru na nowy
- naprawy towaru
- obniżenia ceny
- odstąpienia od umowy (o ile wada jest istotna)

Sprzedawca może zaproponować inne rozwiązanie, biorąc pod uwagę przesłanki dozwolone prawem.

Okoliczności które mogą być brane pod uwagę to:

- szybkość i łatwość wymiany/naprawy towaru
- charakter wady (wada istotna lub nieistotna)
- czy towar był wcześniej reklamowany

Tryby rozpatrywania reklamacji – rękojmia:



Okres trwania rękojmi – w okresie 24 miesięcy od momentu wydania przez sprzedawcę rzeczy konsumentowi, sprzedawca odpowiada za wady fizyczne i prawne sprzedanego towaru. (dla towarów używanych okres ten może być skrócony do 12 miesięcy).

Jeśli wada ujawniła się w pierwszych 12 miesiącach od wydania rzeczy konsumentowi, domniemywa się iż wada

istniała w momencie sprzedaży, jeśli natomiast wada ujawniła się pomiędzy 12 a 24 miesiącem to konsument powinien udowodnić iż wada istniała w momencie zakupu.

Forma złożenia reklamacji – konsument może złożyć reklamację w dowolnej formie, jednak najlepiej zrobić to poprzez:

- wysłanie reklamacji e-mailem na adres: sklep@e-candlelove.pl
- wysłanie reklamacji na papierze (może być w przesyłce, razem z reklamowanym towarem) na adres: Candlelove Hubert Michalak, ul. Dąbrowa 15/33, 85-147 Bydgoszcz.

Jeżeli skorzystają Państwo z możliwości wysłania reklamacji e-mailem, prześlemy Państwu niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o reklamacji na trwałym nośniku (na przykład pocztą elektroniczną).

Aby ułatwić złożenie i rozpatrzenie reklamacji, reklamacja powinna zawierać:

- dane konsumenta
- datę zawarcia umowy
- przedmiot reklamacji
- opis wady i datę jej ujawnienia
- żądanie konsumenta

Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza reklamacji, jednak nie jest to obowiązkowe. (wzór formularza reklamacji towaru – do pobrania).

Termin złożenia i rozpatrzenia reklamacji – Konsument może złożyć Sprzedawcy żądanie reklamacyjne w terminie 12 miesięcy od dnia zauważenia wady. Sprzedawca rozpatrzy reklamację w terminie do 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. Jeśli Sprzedawca nie dotrzyma tego terminu, uznaje się reklamację za zasadną.

Dostarczenie reklamowanego towaru – Konsument składający reklamację powinien dostarczyć Sprzedawcy reklamowany towar, najlepiej w następujący sposób:

- osobiste dostarczenie reklamowanego towaru na adres: Candlelove Hubert Michalak, ul. Dąbrowa 15/33, 85-147 Bydgoszcz (po wcześniejszym umówieniu terminu np. e-mail, tel.)
- wysłanie reklamowanego towaru na adres: Candlelove Hubert Michalak, ul. Dąbrowa 15/33, 85-147 Bydgoszcz.

Sposób informowania o rozpatrzeniu reklamacji – Sprzedawca poinformuje Konsumenta o rozpatrzeniu reklamacji w następujący sposób:

- wysłanie e-mailem informacji z rozpatrzeniem reklamacji na adres e-mail konsumenta (w przypadku gdy reklamacja została złożona e-mailem przez konsumenta)
- wysłanie listownie informacji z rozpatrzeniem reklamacji na adres pocztowy konsumenta (w przypadku gdy reklamacja została złożona listownie przez konsumenta)

Jeśli Sprzedawca uzna roszczenia reklamacyjne za zasadne, to niezwłocznie przystąpi do usunięcia wady w sposób określony przez Konsumenta lub zaproponuje inne dopuszczalne prawem rozwiązanie.

3. **Gwarancja** – jest dobrowolną deklaracją dotyczącą jakości towaru złożoną przez gwaranta. W treści gwarancji przedstawione są uprawnienia konsumenta, obowiązki gwaranta oraz czas ochrony gwarancyjnej. Wszelkie roszczenia z tytułu gwarancji kierowane są do podmiotu który udzielił gwarancji.

Okres trwania gwarancji – czas trwania ochrony gwarancyjnej określa gwarant w treści gwarancji (czas ten może być dowolnie określony, jednak jeśli go nie określono to przyjmuje się iż wynosi on 24 miesiące od daty wydania towaru konsumentowi).

Obowiązki gwaranta - przedstawione są w treści gwarancji, gwarant samodzielnie i dobrowolnie może określić zakres swoich obowiązków i może się okazać iż będą one mniej korzystne niż te wynikające z tytułu rękojmi.

Należy przy tym pamiętać iż gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.

Forma gwarancji – gwarancja może zostać złożona w dowolnej formie, jednak najczęściej złożona jest w formie pisemnej. Sprzedawca w opisie towaru na stronach Sklepu Internetowego, informuje Użytkownika/Kupującego o tym iż dany towar posiada gwarancję. Sprzedawca wyda Kupującemu, na trwałym nośniku gwarancję wraz z zakupionym towarem.

Dostarczenie reklamowanego towaru – Konsument składający reklamację z tytułu gwarancji powinien dostarczyć Gwarantowi reklamowany towar, w miejsce wskazane w gwarancji.

Sposób i termin wykonania obowiązków gwarancyjnych – sposób i termin jest wskazany w treści gwarancji i powinien być przez gwaranta spełniony na zadeklarowanych zasadach. Jeśli termin wykonania obowiązków nie jest określony, to termin ten powinien być wykonany nie później niż 14 dni od dnia kiedy towar został przekazany gwarantowi.

4. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur.

W przypadku sporu pomiędzy Sprzedawcą a Konsumentem, Konsument ma możliwość rozstrzygnięcia sporu na drodze pozasądowej. Można to zrobić poprzez skierowanie sprawy do odpowiednich instytucji:

- Stały Polubowny Sąd Konsumentki - działają przy wojewódzkich inspektoratach Inspekcji Handlowej oraz przy ich oddziałach zamiejscowych. Orzeka on w sprawach cywilnoprawnych jeżeli dotyczą one umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług. Do rozpatrzenia sprawy potrzebna jest zgoda obu stron sporu. Adresy dostępne są na stronie UOKiK: http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php
- Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej – postępowanie mediacyjne pomiędzy Sprzedawcą a Konsumentem. Mediacja prowadzona jest na wniosek Konsumenta lub wszczęta z urzędu. Mediator przedstawia stronom propozycje polubownego zakończenia sporu w oparciu o aktualny stan prawny oraz wyznacza stronom termin na polubowne zakończenie sporu. Jeśli jedna ze stron nie zgodzi się na taki sposób zakończenia sporu lub zostanie przekroczony termin, odstępuje się od mediacji. Adresy dostępne są na stronie UOKiK: http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php
- Miejski (powiatowy) Rzecznik Konsumentów i Organizacje Konsumentki – Konsument może uzyskać bezpłatną poradę lub informację prawną w sprawie sporu ze Sprzedawcą. Federacja Konsumentów udziela bezpłatnych porad dotyczących sporów z przedsiębiorcami, więcej informacji na stronie: www.federacja-konsumentow.org.pl . Konsument może także uzyskać pomoc w Stowarzyszeniu Konsumentów Polskich, więcej informacji na stronie: <http://www.konsumentki.org> .

XI. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie sklepu internetowego mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. 2002 nr 144, poz. 1204 ze zm.) o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. 2014 r. poz. 827 ze zm.) o prawach konsumenta oraz inne stosowne przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
2. Wszelkie spory dotyczące spraw związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą Sprzedawcy mogą być rozstrzygane przez właściwe polskie sądy powszechne.
3. Niniejszy Regulamin Sklepu Internetowego wchodzi w życie z dniem 26 września 2016r.

XII. Załączniki

Lista załączników:

1. Polityka Prywatności i Plików Cookies - plik do pobrania
2. Regulamin Sklepu Internetowego - plik do pobrania
3. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy - plik do pobrania
4. Wzór reklamacji z tytułu rękojmi - plik do pobrania