

REGULAMIN SPRZEDAŻY

Wyjaśniamy w tym dokumencie zasady na jakich realizujemy zamówienia konsumenckie, czyli takie, które składasz w naszym sklepie w celach prywatnych, niezwiązanych bezpośrednio z Twoją działalnością zawodową.

Dlatego kiedy w tym regulaminie mówimy o "Tobie" to mamy na myśli Ciebie jako osobę fizyczną, która robi zakupy na stronie www.coffeedesk.pl, nie prowadzi działalności gospodarczej lub jej zakupy nie są związane z taką działalnością, a także tzw. przedsiębiorcę na prawach konsumenta, czyli osobę fizyczną, która zawiera z nami umowę związaną z jej działalnością gospodarczą, ale nie mającą dla niej charakteru zawodowego.

Oprócz tego dokumentu do Twoich zamówień mogą mieć zastosowanie dodatkowe regulaminy akcji promocyjnych, rabatów i konkursów, jeśli takie będą przez nas organizowane. Zasady, na jakich przetwarzamy Twoje dane osobowe znajdziesz w osobnym dokumencie - naszej [Polityce Prywatności](#).

Masz pytania? Skontaktuj się z nami pod adresem e-mail sklep@coffeedesk.pl, lub numerem telefonu +48 730 88 25 25.

Jeśli robisz zakupy jako przedsiębiorca, czyli np. w ramach spółki lub zakupy mają dla Ciebie charakter zawodowy, skorzystaj z naszego serwisu B2B: <https://b2b.coffeedesk.pl/>.

Kim jesteśmy i co obejmują warunki umowy z nami?

1. Jesteśmy Coffeedesk i prowadzimy działalność w formie spółki akcyjnej działającej pod firmą All Good SA, z siedzibą i adresem w Kołobrzegu. Dla ułatwienia, piszemy dalej o sobie w pierwszej osobie. Nasz adres rejestrowy to: ul. Mazowiecka 24I/U9, 78-100 Kołobrzeg, a akta rejestrowe spółki prowadzi Sąd Rejonowy w Koszalinie IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000773117. Nasz NIP to 6711812675, a pokryty w całości kapitał zakładowy wynosi 285.515,80 PLN.
2. Ten regulamin oraz Twoje zamówienie określają zasady sprzedaży i realizacji zamówień w serwisie Coffeedesk. Są one integralną częścią umów sprzedaży zawieranych między nami. Oprócz tego, do Twojego zamówienia zastosowanie mogą mieć regulaminy akcji promocyjnych, rabatów i konkursów, jeśli takie będą przez nas organizowane.

Jak działa nasz sklep i jak założyć w nim konto?

3. Aby korzystać z naszego sklepu, potrzebujesz urządzenia z dostępem do Internetu i aktualnej przeglądarki. Sklep działa prawidłowo na przeglądarkach nie starszych niż dwa lata, takich jak Chrome, Firefox, Opera, Safari czy Microsoft Edge.
4. Aby nasz sklep działał poprawnie i umożliwiał zakupy, używamy niezbędnych plików cookies. Jeśli ich nie zaakceptujesz, sklep może nie działać prawidłowo.
5. Możesz robić zakupy w naszym sklepie rejestrując w nim wcześniej konto albo bez wcześniejszej rejestracji konta, wpisując za każdym razem swoje dane w formularzu zamówienia.
6. Aby założyć konto wybierz przycisk "Zaloguj", a następnie "Rejestracja". Wypełnij wszystkie niezbędne pola w formularzu. Wypełnij formularz, podając imię, nazwisko, adres e-mail, hasło, adres pocztowy i numer telefonu. Zaaceptuj ten regulamin sprzedaży i Politykę Prywatności. Kliknij "Zarejestruj się", a potem potwierdź rejestrację, klikając w link wysłany na Twój e-mail.
7. Możesz się zalogować w naszym serwisie na dwa sposoby. Pierwszym jest użycie adresu e-mail i hasła wybranego przy rejestracji konta, tak jak opisaliśmy to powyżej. Drugim sposobem jest

zalogowanie się za pomocą Twojego konta na innej platformie internetowej, korzystając z dedykowanego przycisku z nazwą tej platformy.

8. Za pomocą swojego konta możesz przeglądać historię swoich zamówień, zwrotów i reklamacji. Samodzielnie zmienisz i zaktualizujesz tam również swoje dane.
9. Jeśli chcesz usunąć swoje konto, napisz do nas e-mail na adres: sklep@coffeedesk.pl. Twoje konto usuniemy niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od otrzymania Twojej prośby.
10. Reklamacje dotyczące funkcjonowania sklepu możesz składać za pośrednictwem adresu e-mail: sklep@coffeedesk.pl lub pisemnie pocztą na adres: ul. Sienkiewicza 12, 78-100 Kołobrzeg. W reklamacji opisz problem oraz w miarę możliwości przedstaw dowody na jego wystąpienie (zrzut ekranu, zdjęcie, wideo, link). Na Twoją reklamację odpowiemy merytorycznie w terminie 30 dni od jej otrzymania lub poinformujemy Cię w tym terminie o przewidywanym czasie naszej odpowiedzi.
11. Staramy się zapewnić niezakłóconą dostępność sklepu, ale zastrzegamy że możliwe są przerwy w jego działaniu spowodowane koniecznością zmiany oprogramowania, usuwania awarii, prac serwisowych, niedostępnością Internetu lub przerw w dostawie prądu. Zastrzegamy, że zrobienie zakupów w czasie awarii systemu, prac konserwacyjnych lub z innych powodów, może nie być możliwe.

Jak złożyć zamówienie?

12. Aby złożyć zamówienie, dodaj wybrane produkty do koszyka. Możesz to zrobić, klikając przycisk z ceną i ikoną na liście produktów lub przycisk "dodaj do koszyka" na stronie produktu. W koszyku zarządzasz swoim zamówieniem przed jego finalizacją.
13. Po dodaniu produktów do koszyka wybierz przycisk "przejdź do kasy", zaloguj się lub wpisz dane w odpowiednich polach formularza jako gość, i przejdź do podsumowania zamówienia. Tam zweryfikuj ilość i rodzaj zamawianych produktów, wybierz metodę dostawy.
14. Do swojego zamówienia możesz dodatkowo zakupić usługę pakowania zamówienia na prezent. Zapoznaj się pod podanym w podsumowaniu zamówienia linkiem z listą opcji pakowania i wybierz jeden z kilkunastu numerów z listy. Jeśli nie wskażesz numeru w tym miejscu, wybierzemy losowo sposób pakowania za Ciebie.
15. Do zamówienia, w polu "dodatkowe uwagi", możesz dodać swoje komentarze lub szczegółowe prośby dotyczące zamówienia i jego realizacji. Pamiętaj, że nie mogą one zmieniać ilości czy ceny produktów, metody dostawy ani wybranych usług (być sprzeczne z zamówieniem) oraz nie są częścią zawieranej umowy. Dodanie komentarzy do zamówienia może wydłużyć jego realizację.
16. Możesz poprosić nas o specjalny rysunek, dodając bezpłatną usługę graficzną. Napisz nam, co mamy narysować - postaramy się spełnić Twoją prośbę, jeśli nie narusza ona dobrych obyczajów i zasad współżycia społecznego. Nasz autorski rysunek, stworzymy dla Ciebie według naszego pomysłu na osobnym materiale lub bezpośrednio na opakowaniu, w którym zamówienie zostanie dostarczone. Dodanie tej usługi do zamówienia może wydłużyć jego realizację.
17. Kiedy uzupełnisz wszystkie niezbędne informacje, akceptujesz Regulamin i Politykę Prywatności, wybierz przycisk "Zamów i zapłać" oraz opłać zamówienie w wybrany przez Ciebie sposób. Gdy to zrobisz, otrzymasz od nas automatyczną wiadomość e-mail o tym, że otrzymaliśmy Twoje zamówienie.
18. W kolejnej wiadomości wyślemy Tobie potwierdzenie przyjęcia zamówienia do realizacji, razem ze szczegółami Twoich zakupów (produkty, ceny, warunki dostawy i płatności, oraz dane kontaktowe i adresowe). To będzie moment zawarcia umowy.
19. Będziesz otrzymywać dodatkowe informacje o przebiegu obsługi Twojego zamówienia od nas lub wybranego przez Ciebie przewoźnika, który Ci je dostarczy.

Jakie są metody zapłaty i dostawy?

20. Podane w sklepie przez nas ceny są cenami brutto, tj. zawierają podatek od towarów i usług (VAT).

21. Możesz wybrać jedną z dostępnych w naszym sklepie w momencie składania przez Ciebie zamówienia metod płatności za zamówienie, takich jak płatność kartą, przelewem, czy gotówką.
22. Zastrzegamy, że możliwość wyboru niektórych metod płatności może być w konkretnym przypadku niemożliwa. W szczególności możliwe są techniczne przerwy zarówno po naszej stronie, jak i po stronie dostawców usług umożliwiających te metody płatności. Dostawcy tych metod płatności mogą ponadto stawiać dodatkowe wymagania, np. sprawdzać Twoją zdolność kredytową.
23. Jeśli nie opłacisz całości zamówienia w terminie 7 dni od jego złożenia w przypadku płatności przelewem lub 4 dni w pozostałych przypadkach, odstąpimy od umowy, anulujemy Twoje zamówienie i nie będziemy go realizować.
24. Możesz wybrać jedną z dostępnych w naszym sklepie w momencie składania przez Ciebie zamówienia metod dostawy zamówienia, takich jak dostawa kurierem pod wskazany przez Ciebie adres, dostawa do automatu paczkowego lub odbiór osobisty.
25. Uwaga: niektóre metody dostawy mogą być niedostępne dla wybranych produktów lub zamówień. Dostępne dla Twojego zamówienia metody dostawy będziesz znać przed złożeniem zamówienia.
26. W naszym sklepie <https://www.coffeedesk.pl/> dostarczamy zamówienia wyłącznie na terenie Polski. Chcesz zamówić produkty za granicę, skorzystaj z naszego sklepu <https://www.coffeedesk.com/>.
27. To jakie metody płatności i dostawy są dostępne w naszym sklepie w momencie składania przez Ciebie zamówienia będzie wynikało z podsumowania Twojego zamówienia, gdzie będziesz mógł wybrać jedną z dostępnych opcji. W tym samym momencie będziesz mógł porównać ceny usługi dostawy i wybrać tę, która będzie Ci odpowiadać.
28. Z aktualnymi w naszym sklepie cenami i metodami dostawy oraz metodami płatności możesz zapoznać się pod tym linkiem: [Dostawa i płatności](#).
29. W naszym sklepie <https://www.coffeedesk.com/> dostarczymy Twoje zamówienie pod wskazany przez Ciebie adres na terenie Unii Europejskiej. Ze względów logistycznych nie dostarczamy zamówień poza kontynentalną część Unii Europejskiej, w tym na wyspy takie jak Malta, Majorka, Gwadelupa, Gujana Francuska, Reunion, Saint Martin, Madera, Azory czy Wyspy Kanaryjskie.

W jaki sposób możesz sprawdzić produkty w domu?

30. Rozumiemy, że kupując produkty w sklepie internetowym, chcesz sprawdzić produkty w domu i ocenić, czy spełniają Twoje oczekiwania.
31. Możesz sprawdzić produkty tak, jak w sklepie stacjonarnym czy naszym showroomie. Możesz więc je dokładnie obejrzeć, sprawdzić ich fizyczne cechy - np. wielkość, wagę, materiały, z których zostały wykonane, pod kątem ich cech fizycznych, charakterystyki, sposobu funkcjonowania. Jeśli nie zamierzasz zatrzymać produktu, nie powinieneś go używać czy testować w praktyce (np. robiąc kawę w ekspresie automatycznym czy używając artykułów przeznaczonych do kontaktu z żywnością).
32. Pamiętaj, że jeśli sprawdzisz produkt poza zakres niezbędny i konieczny do potwierdzenia jego zgodności z opisem, a w rezultacie jego wartość spadnie a Ty nam go zwrócisz w ramach odstąpienia od umowy - będziemy mogli zwrócić Ci odpowiednio obniżoną cenę takiego produktu. Będziemy oceniać takie sytuacje indywidualnie, biorąc pod uwagę stan produktu i koszty jego ponownego przygotowania do sprzedaży, w zależności od konkretnego rodzaju produktu, jego stanu, kosztów jego ewentualnego czyszczenia, naprawy lub wymiany części, abyśmy mogli go sprzedać komuś innemu. Przykładowo, wartość produktu obniży użycie urządzenia (np. testowe zrobienie kawy w ekspresie), wsypanie kawy do młynka i jego uruchomienie, użycie naczyń do kontaktu z żywnością lub chemikaliami (np. wlanie płynów czy produktów spożywczych lub chemicznych do urządzenia czy naczyń).

Jak możesz skorzystać z prawa odstąpienia od umowy?

33. Możesz odstąpić od umowy sprzedaży bez podawania przyczyny i bez dodatkowych kosztów (z pewnymi wyjątkami opisanymi poniżej) w terminie 14 dni od dnia odebrania przez Ciebie lub wskazaną przez Ciebie osobę (np. domownika) zamówienia. To prawo odstąpienia przysługuje Tobie na podstawie ustawy o prawach konsumenta.
34. Możesz skorzystać z naszego formularza odstąpienia od umowy (w załączeniu) lub napisać oświadczenie samodzielnie. Oświadczenie możesz wysłać na nasz adres e-mail sklep@coffeedesk.pl lub pocztą tradycyjną na adres ul. Sienkiewicza 12, 78-100 Kołobrzeg. Jeśli masz konto w naszym sklepie, możesz odstąpić od umowy po zalogowaniu się na nie.
35. Po wysłaniu nam oświadczenia o odstąpieniu od umowy nadaj paczkę z produktami, które chcesz zwrócić w ramach odstąpienia od umowy. Musisz to zrobić w terminie 14 dni od przesłania nam oświadczenia o tym, że odstępujesz od umowy. Zwracane produkty wyślij na adres naszego magazynu pod adresem: ul. Zachodnia 4, Hala C, 78-100 Kołobrzeg.
36. Zgodnie z przepisami prawa nie możesz odstąpić od umowy, kiedy kupisz u nas produkty, które:
 - a. zostały stworzone na Twoje indywidualne zamówienie, wyprodukowane według Twoich specyfikacji lub indywidualnych potrzeb;
 - b. ulegają szybkiemu zepsuciu lub mają krótki termin przydatności do użycia lub spożycia;
 - c. zostały otwarte, a ze względów higienicznych lub ochrony zdrowia są dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu.
37. Prawo odstąpienia nie przysługuje także w przypadku usług wykonanych za Twoją zgodą przed upływem terminu na odstąpienie.
38. Odesłane produkty powinny wrócić do nas w najlepszym możliwym stanie, tj. bez śladów użytkowania i bez uszkodzeń. Jeśli stwierdzimy, że produkt jest używany lub uszkodzony, możemy obniżyć kwotę zwrotu odpowiednio do zmniejszenia wartości produktu. W skrajnych przypadkach, np. gdy produkt został zniszczony, możemy odmówić zwrotu pieniędzy.

W jakich sytuacjach możesz zwrócić produkty po terminie na odstąpienie?

39. Jeśli jesteś konsumentem i mogłeś skorzystać z prawa 14-dniowego odstąpienia od umowy, ale nie udało Ci wysłać do nas oświadczenia o odstąpieniu albo produktów na czas, możesz skorzystać z dodatkowego terminu zwrotu, który Ci przyznajemy, jeśli spełniasz nasze dodatkowe warunki.
40. Dodatkowy termin zwrotu wynosi 30 dni od dnia odebrania przez Ciebie (lub Twojego domownika) zamówienia.
41. Możesz skorzystać z dodatkowego terminu zwrotu pod warunkiem, że zwracany produkt:
 - a. jest w oryginalnym, niezniszczonym opakowaniu;
 - b. nie był używany (nawet w celu sprawdzenia jego funkcjonalności - np. nie możesz odstąpić od umowy co do produktów, w których była testowo mielona kawa, wlewana woda lub inny płyn).
 - c. nie jest produktem do spożycia (np. kawa, herbata, mleko, napój, czekolada, syropy, słodczyce).
42. Możesz zgłosić nam skorzystanie z tego prawa wysyłając oświadczenie o zwrocie. Oświadczenie możesz napisać samodzielnie lub skorzystać z naszego formularza odstąpienia od umowy. Oświadczenie możesz wysłać na nasz adres e-mail sklep@coffeedesk.pl lub pocztą tradycyjną na adres ul. Sienkiewicza 12, 78-100 Kołobrzeg. Jeśli masz konto w naszym sklepie, możesz zgłosić zwrot po zalogowaniu się na nie.
43. Po wysłaniu nam oświadczenia nadaj paczkę z produktami, które chcesz zwrócić. Musisz to zrobić w terminie 14 dni od przesłania nam oświadczenia. Zwracane produkty wyślij na adres naszego magazynu pod adresem: ul. Zachodnia 4, Hala C, 78-100 Kołobrzeg.
44. Po otrzymaniu Twojej paczki z zwracanymi produktami sprawdzimy, czy spełniają one warunki, o których piszemy w pkt. 39-43. Jeśli uznamy, że nie spełniasz warunków dodatkowego prawa zwrotu poinformujemy Ciebie o tym w terminie 14 dni od odebrania Twojej paczki, odmówimy przyjęcia Twojego zwrotu i odeślemy Tobie paczkę na Twój koszt.

Kiedy i jak zwrócimy Tobie zapłacone środki?

45. Jeśli odstąpisz od umowy, zwrócimy Ci pieniądze w terminie 14 dni od dnia, w którym otrzymamy zwracane przez Ciebie produkty. Zwrot nastąpi tą samą metodą płatności, którą zostało opłacone Twoje zamówienie, chyba że nie jest to możliwe lub uzgodnimy inaczej.
46. Jeśli masz konto w naszym sklepie, a po zalogowaniu się zamówienie zostało złożone na Twój polski adres, to możesz skorzystać w Polsce z przesyłki zwrotnej na nasz koszt, korzystając z dostępnych za pośrednictwem Twojego konta metod zwrotu. Jeśli dokonałeś zakupu bez konta lub za granicą Polski, ponosisz bezpośrednie koszty odesłania produktów (koszt przesyłki i opakowania).

Kiedy i jak możesz zareklamować wadliwy produkt?

47. Zgodnie z przepisami prawa, jako sprzedawca odpowiadamy za tzw. brak zgodności z umową istniejący w chwili dostarczenia produktu i ujawniony w terminie 2 lat od tej daty. Oznacza to, że gdy produkt nie jest zgodny z umową (np. nie zgadza się z opisem, ma ukryte wady, nie działa prawidłowo) - możesz nam zgłosić reklamację produktu. Podejmiemy kroki, aby rozwiązać problem: w pierwszej kolejności naprawimy produkt lub wymienimy go na nowy, a jeśli takie działania nie będą możliwe, obniżymy cenę lub zwrócimy pieniądze.
48. Jeśli niezgodność produktu z umową ujawni się w tym 2-letnim terminie i chcesz skorzystać z przysługujących Tobie uprawnień, wyślij do nas oświadczenie mailem na adres sklep@coffeedesk.pl lub pocztą tradycyjną na adres ul. Sienkiewicza 12, 78-100 Kołobrzeg. Jeśli masz konto w naszym sklepie, możesz złożyć reklamację po zalogowaniu się na nie wypełniając odpowiednie pola w Twojej historii zamówień. Możesz też samodzielnie opracować treść reklamacji.
49. W reklamacji opisz dokładnie wadę produktu, kiedy wada się pojawiła (została przez Ciebie po raz pierwszy zauważona) i czego od nas oczekujesz (np. naprawy, wymiany, obniżenia ceny).
50. Nie możesz odstąpić od umowy, jeśli niezgodność produktu z umową nie jest istotna. Jeśli różnica nie wpływa znacząco na użytkowanie, wydajność czy funkcjonalność produktu, nie możesz odstąpić od umowy. Przykładem może być drobna wada estetyczna, która nie wpływa na ogólną pracę czy użyteczność produktu. W takich przypadkach zakładamy, że produkt nadal spełnia swoje podstawowe funkcje i jest zgodny z przeznaczeniem, dlatego prawo nie przewiduje możliwości odstąpienia od umowy z tego powodu.
51. Oprócz uprawnień z tytułu niezgodności towaru z umową, możesz skorzystać z uprawnień z tytułu gwarancji, jeśli taka dotyczy kupionego przez Ciebie produktu. Dowiesz się o tym z opisu produktu, jego specyfikacji lub dołączonych do niego dokumentów. Jeśli inaczej nie wynika wyraźnie z warunków gwarancji jakości, roszczenia z tego tytułu powinieneś kierować bezpośrednio do gwaranta (np. producenta).
52. Twoją reklamację rozpatrzymy w terminie 14 dni od jej otrzymania.
53. Jeśli będziemy musieli zbadać reklamowany produkt, poprosimy Cię o jego przesłanie do nas lub odbierzemy go na nasz koszt. Reklamowany produkt wyślij do nas jednak dopiero wtedy, gdy Cię o to poprosimy. Przekażemy Ci wtedy potrzebne do tego informacje.
54. Skorzystanie przez Ciebie z prawa naprawy lub wymiany produktu na nowy albo prawa odstąpienia od umowy na pewno wymagać będzie przesłania nam produktu.
55. Pamiętaj, że zgodnie z przepisami prawa konsumenckiego, w pierwszej kolejności masz prawo żądać naprawy lub wymiany produktu. Możesz obniżyć cenę lub odstąpić od umowy dopiero, gdy:
- a. odmówimy naprawy lub wymiany reklamowanego produktu,
 - b. nie uda nam się naprawić lub wymienić reklamowanego produktu,
 - c. wada (niezgodność produktu z umową) jest istotna, np. gdy produkt nie odpowiada opisowi podanemu w sklepie (np. gdy z opisu wynikało że młynek jest elektryczny, a po odpakowaniu okazje się że jest to młynek manualny),

- d. poinformujemy Ciebie o tym, że nie uda nam się naprawić produktu, tak by był zgodny z warunkami naszej umowy, lub że nastąpi to w niedogodnym dla Ciebie czasie lub okolicznościach.
56. Jeśli w wyniku reklamacji należy Ci się zwrot pieniędzy (ceny produktu), to dokonamy tego w terminie 14 dni od momentu, gdy uznamy Twoją reklamację lub przesłania nam zwracanego albo wymienianego w ramach reklamacji produktu. Zwrot nastąpi tą samą metodą płatności, jaka została użyta przy zakupie, chyba że nie będzie to możliwe lub uzgodnimy inaczej.
57. Po zakończeniu procesu reklamacyjnego możemy poprosić Cię o ocenę jego przebiegu. Twoja opinia pomoże nam udoskonalić jakość obsługi, ale jej wyrażenie jest całkowicie dobrowolne i nie wpływa na rozpatrzenie Twojej reklamacji.

Jakie usługi elektroniczne świadczymy przez serwis internetowy naszego sklepu?

58. W naszym serwisie nieodpłatnie świadczymy dla Ciebie usługi:
- a. prowadzenia konta (opisaliśmy je wyżej)
 - b. chat - komunikacja tekstowa online
 - c. powiadomienia o dostępności produktu
 - d. publikowania lub przekazywania opinii - o produktach, usługach lub doświadczeniach związanych z zakupami w Coffeedesk'
 - e. badania satysfakcji klientów obejmujące ocenę procesów reklamacyjnych lub obsługi zwrotów.
59. Aby skorzystać z chatu, wpisz swoje imię, e-mail i pytanie w okienku chatu na dole strony. Możesz zrezygnować, zamykając okienko.
60. Aby otrzymać powiadomienie o dostępności produktu, kliknij "Powiadom mnie, gdy będzie dostępny" na stronie produktu. Podaj swój e-mail, a poinformujemy Cię, gdy produkt wróci do sprzedaży.
61. Świadczymy usługi umożliwiające naszym klientom opiniowanie produktów i usług tak, aby zapewnić, że tylko Klienci którzy nabyli produkt lub usługę wystawiają o nim opinię. Korzystamy w tym celu z usług innego podmiotu (Trustpilot), który otrzyma Twój adres e-mail. Możesz od nas otrzymywać pod podany adres e-mail zapytania z prośbą o Twoją ocenę doświadczeń zakupowych, linki do formularza, gdzie możesz wskazać punktację według ustalonej skali i przekazać nam swoją opinię - osobno dla każdego zamówienia.
62. Dodatkowo świadczymy usługę badania satysfakcji klientów, dzięki której możesz podzielić się z nami Twoją oceną doświadczeń związanych z kontaktem z nami, procesem zakupowym i jego obsługą, w tym również z przebiegiem procesu reklamacji lub zwrotu. Dzięki temu możemy nie tylko słuchać, ale i reagować na potrzeby naszych Klientów, zapewniając Tobie jednocześnie przekazanie Twojej opinii poprzez sprawdzone i bezpieczne kanały, maksymalnie ułatwiając Ci ten proces. Zaproszenie do wyrażenia opinii możemy Tobie wysłać po zakończeniu procesu reklamacyjnego lub zwrotu, a Twój udział jest całkowicie dobrowolny.

Jakie są nasze standardy publikowanych treści w serwisie?

63. Zgodnie z obowiązkiem prawnym informujemy Cię, że w naszym serwisie zabronione jest zamieszczanie, udostępnianie lub w inny sposób rozpowszechnianie treści nielegalnych (sprzecznych z prawem) i treści:
- a. wulgarnych, agresywnych, obraźliwych, nawołujących do agresji lub innych negatywnych zachowań wobec jakichkolwiek osób lub grupy osób, w szczególności grup religijnych, narodowościowych, etnicznych;
 - b. naruszających cudze prawa własności intelektualnej, dobra osobiste, wizerunek, dobre imię, pozycję rynkową;
 - c. nieprawdziwych, wprowadzających w błąd, będących płatną reklamą dla innego przedsiębiorcy lub osób;

- d. negatywnie wyrażających się o nas, bez uzasadnionego powodu.

Te standardy obowiązują Ciebie za każdym razem, gdy umieszczasz, udostępniasz lub w inny sposób rozpowszechniasz treści za pośrednictwem naszego serwisu lub w inny sposób (np. poprzez e-mail, chat lub telefon).

64. Jeśli uznamy, że Twoja treść jest nielegalna lub sprzeczna z naszymi standardami, możemy:
- a. usunąć Twoją treść, ograniczyć jej widoczność, depozycjonować lub w inny sposób zablokować jej widoczność;
 - b. zawiesić Twoje konto w naszym serwisie;
 - c. usunąć Twoje konto w naszym serwisie;
 - d. odmówić Tobie świadczenia usług opisanych w tym regulaminie.
65. Jeśli dostrzeżesz nielegalne lub niezgodne z naszymi standardami treści, zgłoś je nam pod e-mail: sklep@coffeedesk.pl. W swojej wiadomości napisz:
- a. dlaczego uważasz treść za nielegalną lub sprzeczną z naszymi standardami;
 - b. gdzie znajduje się treść, jaka jest jej lokalizacja, np. Poprzez umieszczenie adresu URL, przesłanie zdjęcia zrzutu ekranu z nielegalną treścią;
 - c. Twoje imię i nazwisko, adres e-mail;
 - d. oświadczenie, że dokonujesz zgłoszenia w dobrej wierze i jesteś przekonany o prawdziwości Twoich zarzutów i kompletności.
66. Po otrzymaniu zgłoszenia, które spełnia powyższe warunki, potwierdzimy jego otrzymanie i przystąpienie do jego rozpatrzenia pod podany przez Ciebie e-mail.
67. Jeśli zgłosisz nam nielegalne lub niezgodne z naszymi standardami treści, poinformujemy Cię o podjętych przez nas w związku z tymi treściami krokami bez zbędnej zwłoki, możliwie w terminie 14 dni od odebrania Twojego zgłoszenia.
68. Podobnie, jeśli stwierdzimy, że zamieszczasz, udostępniasz lub w inny sposób rozpowszechniasz nielegalne lub niezgodne z naszymi standardami treści, poinformujemy Cię o tym i o podjętych przez nas krokach w związku z tymi treściami. Korzystając z Twojego adresu e-mail (jeśli go znamy) niezwłocznie poinformujemy Cię o naszej decyzji i Twoim prawie do odwołania w terminie 14 dni od dnia, w którym Ci je doręczymy. Rozpatrzymy je w ciągu 14 dni.
69. Takie odwołanie możesz złożyć na nasz adres e-mail sklep@coffeedesk.pl. W odwołaniu wyjaśnij nam powody, dla których uważasz, że Twoje treści nie są nielegalne lub niezgodne z naszymi standardami.

Co jeszcze musisz wiedzieć?

70. Chcemy rozwiązywać ewentualne spory polubownie i znaleźć satysfakcjonujące rozwiązanie. Mamy nadzieję, że wspólnie uda nam się znaleźć takie, które rozwiąże podniesiony przez Ciebie problem.
- Pamiętaj, że możesz też szukać wsparcia prawnego rozwiązania ewentualnych sporów na drodze pozasądowej. Mając uprawnienia konsumenta, możesz skierować swoją sprawę np. do rzecznika praw konsumenta, Wojewódzkich Inspektoratów Handlowych również w zakresie skorzystania z mediacji lub rozpatrzenia sprawy przez jeden z stałych sądów polubownych (lista sądów: https://uokik.gov.pl/stale_sady_polubowne.php).
71. Możemy zmienić ten regulamin, gdy zmianie ulegną przepisy prawa, sytuacja gospodarcza, zakres i rodzaj naszej działalności, zasady działania lub funkcjonalności naszego sklepu, powstaną niejasności lub wątpliwości podczas egzekwowania tego regulaminu, dostrzeżemy naruszenia lub nadużycia w związku z obowiązywaniem tego regulaminu, zmianie ulegną nasze dane, procedury lub standardy.
72. O zmianie poinformujemy Ciebie na Twój adres e-mail. W terminie 14 dni od otrzymania informacji o zmienionym regulaminie możesz wyrazić swój sprzeciw wobec tych zmian, jeśli to zrobisz uznamy że nie wyrażasz już zgody na prowadzenie Twojego konta w naszym sklepie i świadczenie na Twoją rzecz usług dodatkowych oraz usuniemy Twoje konto. Nie jest zmianą tego regulaminu zmiana danych adresowych, na które się w nim powołujemy.



- 73. Zmiany regulaminu nie będą wpływać na treść umów sprzedaży produktów przez nas sklep zawartych przed datą wejścia w życie zmienionego regulaminu.
- 74. Regulamin obowiązuje od dnia 24.09.2025 roku do dnia jego odwołania lub zmiany.