

Data publikacji i wejścia w życie: 02.03.2026 r.

§1. DEFINICJE ORAZ STATUS PRAWNY SPRZEDAWCY

Dane Sprzedawcy i Status Prawny:

Sprzedawca: Milena Zajkowska, zamieszkała pod adresem: Rogówek 23/1, 16-070 Choroszcz.

Forma działalności: Sprzedaż towarów prowadzona jest w formie działalności nierejestrowanej na podstawie art. 5 ust. 1 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców. Przychód z tej działalności nie przekracza limitu ustawowego i nie podlega wpisowi do rejestru przedsiębiorców (CEIDG).

Status podatkowy: Sprzedawca jest zwolniony przedmiotowo z podatku od towarów i usług na podstawie art. 113 ust. 1 i 9 ustawy o VAT. Dokumentem potwierdzającym sprzedaż jest rachunek uproszczony, przesyłany drogą elektroniczną.

Kontakt: e-mail: KONTAKT@SZEPTEN.COM

Klauzula Ochrony Numeru PESEL i Dóbr Osobistych:

Sprzedawca przetwarza swój numer PESEL wyłącznie w celach niezbędnych do identyfikacji podatkowej oraz rzetelnego wystawiania dokumentów księgowych.

Kopiowanie, gromadzenie lub wykorzystywanie numeru PESEL Sprzedawcy przez osoby trzecie (w tym Klientów) w celach innych niż niezbędne rozliczenia transakcji jest surowo zabronione.

Nieuprawnione wykorzystanie danych Sprzedawcy będzie traktowane jako naruszenie dóbr osobistych i zgłaszane organom ścigania (Policja, Prokuratura) oraz do Urzędu Ochrony Danych Osobowych (UODO).

Definicje pojęć użytych w Regulaminie:

Sklep internetowy – serwis transakcyjny znajdujący się pod adresem <https://szepten.com>.

Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna zawierająca Umowę Sprzedaży ze Sprzedawcą.

Konsument – osoba fizyczna dokonująca zakupu niezwiązanego bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą (zgodnie z art. 22¹ Kodeksu cywilnego).

Umowa sprzedaży – umowa sprzedaży Towaru zawierana na odległość między Klientem a Sprzedawcą.

Towar (Produkt) – rzecz ruchoma (świeca z wosku pszczelego) oferowana w Sklepie.

Zamówienie – oświadczenie woli Klienta określające rodzaj, ilość Towaru oraz warunki dostawy i płatności.

Formularz zamówienia – usługa elektroniczna (koszyk) umożliwiająca złożenie Zamówienia.

Czas realizacji zamówienia – czas niezbędny na ręczne przygotowanie, zapakowanie i przekazanie Towaru przewoźnikowi.

Dzień roboczy – jeden dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem sobót, niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.

Obniżki cen (Omnibus) – przy cenie promocyjnej Sprzedawca uwidacznia najniższą cenę Towaru z okresu 30 dni przed obniżką. Historia cen jest zapisywana automatycznie.

Transparentność Cen – ceny są stałe dla wszystkich Klientów. Sprzedawca nie stosuje algorytmów profilujących ceny na podstawie danych demograficznych lub lokalizacji Klienta.

Ustawa o prawach konsumenta – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 z późn. zm.).

§2. POSTANOWIENIA OGÓLNE I USŁUGI ELEKTRONICZNE

Rodzaj świadczonych usług:

Sprzedawca umożliwia korzystanie z funkcjonalności serwisu <https://szepten.com>, w szczególności:

Konto Użytkownika – usługa przechowywania danych Klienta oraz historii jego zamówień (wymaga rejestracji).

Newsletter („Marzycielskie Wieści”) – przesyłanie informacji o produktach i inicjatywie „Pszczele Przymierze” (platforma Brevo).

Czat (Kommunicate) – komunikacja w czasie rzeczywistym w celu obsługi zapytań.

System Opinii (TrustMate.io) – publikowanie recenzji o produktach.

Transparentność i Weryfikacja Opinii (Omnibus):

Sprzedawca zapewnia, że każda publikowana opinia pochodzi od Klienta, który faktycznie nabył produkt.

Weryfikacja następuje automatycznie przez system TrustMate.io, który wysyła zaproszenia wyłącznie do zweryfikowanych kupujących.

Dopuszcza się import opinii z zewnętrznych kanałów (Allegro, Google), o ile system techniczny potwierdza ich autentyczność.

Zabrania się publikowania opinii fikcyjnych. Sprzedawca usuwa treści naruszające zasady współzycia społecznego lub niemające związku z produktem.

Zasady Komunikacji i Obsługi:

Obsługa zapytań (e-mail, czat) odbywa się w dni robocze (poniedziałek – piątek) w godzinach: 11:00 – 14:00.

Zapytania wysłane poza tymi godzinami zostaną rozpatrzone w najbliższym dniu roboczym.

Wymagania Techniczne i Bezpieczeństwo:

Niezbędne jest urządzenie z Internetem, aktualna przeglądarka oraz aktywny e-mail.

Sprzedawca nie odpowiada za przerwy techniczne leżące po stronie dostawców wtyczek (Kommunicate, Brevo, TrustMate i innych nie wymienionych).

Strona korzysta z Google reCAPTCHA v3 w celu ochrony przed spamem.

Ochrona Danych Osobowych (RODO):

Dane przetwarzane są zgodnie z Rozporządzeniem UE 2016/679 (RODO) w celu realizacji umowy i obowiązków podatkowych.

Szczegóły ochrony danych określa Polityka Prywatności na stronie <https://szepten.com>.

Zgodność Towaru z Umową:

Sprzedawca dostarcza towar wolny od wad. Zgodność towaru z umową obejmuje jego opis, rodzaj, ilość oraz przydatność do celu, o którym Klient poinformował Sprzedawcę.

Z uwagi na rzemieślniczy charakter produktów, drobne różnice w odcieniu wosku nie stanowią wady.

Wykaz Aktów Prawnych i Wytycznych:

Przy opracowaniu Regulaminu uwzględniono:

Dyrektywę Omnibus (UE) 2019/2161 (przejrzystość opinii i cen).

Dyrektywę o prawach konsumentów 2011/83/UE (zasady zwrotów).

Dyrektywę o nieuczciwych praktykach handlowych 2005/29/WE.

Wytyczne Komisji Europejskiej (2021/C 526/01) oraz Raporty UOKiK dotyczące weryfikacji opinii internetowych.

§3. CHARAKTERYSTYKA PRODUKTÓW I PROCES ZAMÓWIENIA

Przedmiot sprzedaży i specyfikacja rzemieślnicza:

Przedmiotem sprzedaży są wyłącznie świece wykonane z 100% naturalnego wosku pszczelego.

Specyfika Rękodzieła: Każdy produkt jest tworzony ręcznie. Kupujący akceptuje, że poszczególne egzemplarze mogą nieznacznie różnić się od siebie (odcień wosku, struktura, drobne pęcherzyki), co nie stanowi wady, lecz jest dowodem autentyczności wyrobu.

Naturalny wykwit: Biały nalot na powierzchni wosku (tzw. wykwit woskowy) jest zjawiskiem naturalnym i stanowi dowód na czystość surowca.

Właściwości: Opisy dotyczące jonizacji powietrza i wpływu na dobrostan mają charakter informacyjny i nie stanowią obietnicy efektu medycznego ani kosmetycznego.

Transparentność prezentacji wizualnej (Tarcza Rekwizytowa):

Przedmiotem sprzedaży jest wyłącznie produkt (świeca) o parametrach ściśle określonych w opisie tekstowym danej karty produktu.

Materiały wizualne: Fotografie, filmy (w tym materiały stockowe) oraz ikony mają charakter wyłącznie artystyczny, wizerunkowy i nastrojowy. Służą prezentacji wizji marki, a nie dokumentacji siedziby czy personelu Sprzedawcy.

Wyłączenie elementów scenerii: Wszelkie inne obiekty widoczne na zdjęciach i wideo, które nie zostały wyraźnie wymienione w opisie produktu (m.in. meble, naczynia ceramiczne, betonowe, metalowe, słoiki z miodem, plastry miodu, rośliny, kwiaty, owoce oraz tekstylia), stanowią wyłącznie część oprawy wizualnej. Są one całkowicie wyłączone z przedmiotu sprzedaży i nie wprowadzają w błąd co do faktycznego składu zestawu.

Sprzedawca zastrzega sobie prawo do wprowadzenia elementów obecnej scenerii do sprzedaży w przyszłości, co zostanie potwierdzone aktualizacją Regulaminu i utworzeniem nowej oferty handlowej.

Zawarcie Umowy i Obowiązek Zapłaty:

Złożenie zamówienia w Sklepie wymaga akceptacji Regulaminu (checkbox). Jest to niezbędne do sfinalizowania transakcji.

Zawarcie Umowy sprzedaży za pośrednictwem Internetu pociąga za sobą bezwzględny obowiązek zapłaty za zamówiony Towar oraz pokrycia kosztów jego dostawy (chyba że oferta stanowi inaczej).

Administrator i Ochrona Danych Osobowych (RODO):

Administratorem danych jest Milena Zajkowska (dane w §1).

Stosowane są zaawansowane środki techniczne (w tym szyfrowanie SSL), chroniące dane przed nieuprawnionym dostępem, utratą lub zniszczeniem.

Każdej osobie, której dane są przetwarzane, przysługuje prawo do: dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia („prawo do bycia zapomnianym”), ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, sprzeciwu oraz wniesienia skargi do Prezesa UODO.

Szczegółowe zasady przetwarzania danych uregulowane są w wewnętrznej Polityce Bezpieczeństwa oraz Polityce Prywatności na stronie <https://szepten.com>.

§4. MATERIAŁY WIZUALNE, CENY I UPRAWNIENIA KUPUJĄCYCH

Prawa Autorskie i Ochrona Narracji:

Wszelkie treści zamieszczone w serwisie, w tym autorskie opisy, metafory (np. „Marzycielska Łąka”), nazwy inicjatyw (np. „Pszczele Przymierze”) oraz logotyp i ikonka pszczołki stanowią utwór chroniony prawem autorskim.

Wykorzystywanie ich bez pisemnej zgody Sprzedawcy jest zabronione i skutkuje odpowiedzialnością prawną.

Zasady wykorzystania wizerunku i modeli:

Materiały Stockowe: Zdjęcia pozyskane na licencjach komercyjnych (np. Shutterstock) służą budowaniu estetyki marki. Modele nie są rzeczywistymi klientami i nie promują produktów w formie osobistej rekomendacji.

Bezpieczeństwo i Sceny z Dziećmi: Sceny prezentujące dzieci mają charakter wizerunkowy i promują bezpieczne, rodzinne rytuały. Zgodnie z zasadami BHP (§6), palenie świec w obecności dzieci musi odbywać się pod stałym nadzorem osób dorosłych.

Transparentność: Powyższe zapisy mają na celu wyeliminowanie ryzyka wprowadzenia Klienta w błąd co do tożsamości personelu lub bazy klientów marki.

Realizacja praw RODO:

Klientowi przysługuje prawo dostępu do danych, ich sprostowania oraz żądania usunięcia („prawo do bycia zapomnianym”).

Sprzedawca realizuje te prawa niezwłocznie, chyba że dalsze przechowywanie danych jest niezbędne do wypełnienia obowiązków prawnych (np. dokumentacja podatkowa przez 5 lat).

Newsletter: Zgoda na subskrypcję „Marzycielskich Wieści” jest dobrowolna i może zostać wycofana w każdym czasie.

Obszar Działania i Ceny:

Sprzedawca realizuje zamówienia na terytorium Polski.

Wszystkie ceny podawane są w złotych polskich (PLN). Z uwagi na status Sprzedawcy (zwolnienie z VAT), są to ceny końcowe (brutto).

Ceny nie zawierają kosztów dostawy, które są doliczane w podsumowaniu koszyka.

Gwarancja Jakości i Obowiązki Klienta:

Sprzedawca dostarcza towary fabrycznie nowe, bezpieczne i wolne od wad. Informacje na stronie stanowią zaproszenie do zawarcia umowy (art. 71 KC).

Klient zobowiązany jest do korzystania z serwisu w sposób zgodny z prawem i zasadami współżycia społecznego.

Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta (PNPK):

Przepisy dotyczące Konsumenta stosuje się do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego (weryfikacja na podstawie kodów PKD w CEIDG) [2, 4].

Przedsiębiorcy PNPk uzyskują uprawnienia w zakresie:

prawa do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni [4];

ochrony przed klauzulami niedozwolonymi (abuzywnymi) [2];

odpowiedzialności Sprzedawcy za brak zgodności towaru z umową [3];

możliwości dochodzenia roszczeń regresowych (art. 576¹–576⁵ KC) [3].

Ograniczenie: Przedsiębiorcy PNPk nie podlegają pod instytucjonalną ochronę Miejskich Rzeczników Konsumentów oraz UOKiK [5].

§5. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

Rodzaj i Dobrowolność Usług:

Sklep internetowy <https://szepten.com> świadczy usługi drogą elektroniczną, polegające przede wszystkim na udostępnieniu interaktywnego formularza zamówienia w celu zawarcia Umowy sprzedaży.

Przeglądanie asortymentu Sklepu oraz przystąpienie do wypełnienia formularza jest całkowicie dobrowolne i nieodpłatne.

Zawarcie i Rozwiązanie Umowy o Świadczenie Usług:

Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną (udostępnienie formularza) zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia przez Klienta wprowadzania danych w formularzu zamówienia.

Umowa ta ma charakter terminowy i ulega rozwiązaniu w momencie:

skutecznego przestania wypełnionego formularza do Sprzedawcy (finalizacja zamówienia);

rezygnacji przez Klienta z wypełniania danych i opuszczenia strony formularza.

Proces składania zamówienia jest zorganizowany tak, aby Klient mógł zapoznać się z treścią zamówienia oraz dokonać zmian przed podjęciem ostatecznej decyzji o zakupie.

Koszty Techniczne i Dostępność:

Klient ponosi jedynie koszty dostępu do sieci Internet oraz transmisji danych, zgodnie z taryfą swojego operatora telekomunikacyjnego.

Zamówienia można składać 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

Sprzedawca zastrzega sobie prawo do czasowych przerw technicznych w działaniu serwisu (np. konserwacja serwera), o których poinformuje stosownym komunikatem, o ile będzie to technicznie możliwe.

Przetwarzanie Danych i Zgody:

Finalizacja zakupu wymaga zaznaczenia przez Klienta pola akceptacji (checkbox): „Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zawartych w formularzu zamówienia w celu i zakresie niezbędnym do realizacji zamówienia oraz akceptuję Regulamin i Politykę Prywatności szepten.com”.

Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak ich brak uniemożliwia zawarcie Umowy sprzedaży i realizację wysyłki.

Ochrona Młodzieńców (art. 8 RODO):

Administrator, uwzględniając dostępną technologię oraz dekoracyjny charakter produktów, podejmuje rozsądne starania, aby zweryfikować, czy w przypadku osób poniżej 16. roku życia zgodę na przetwarzanie danych wyraził lub zaaprobował rodzic bądź opiekun prawny.

Zgodnie z wizją marki Szepten dotyczącą bezpiecznych, rodzinnych rytuałów, zalecamy, aby zakupy były dokonywane przez osoby pełnoletnie lub pod ich bezpośrednim nadzorem.

§6. WARUNKI ZAWARCIA UMOWY SPRZEDAŻY I OCHRONA PRZED NADUŻYCIAMI

Proces wyboru Towaru i składania Zamówienia:

W celu zawarcia Umowy sprzedaży, Klient dokonuje wyboru Towaru z aktualnej oferty Sklepu, określając jego ilość oraz ewentualną specyfikację (np. kształt lub wariant zapachowy).

Klient wypełnia interaktywny formularz zamówienia (koszyk), podając dane niezbędne do realizacji wysyłki (imię, nazwisko, adres, e-mail, telefon) oraz wybierając formę płatności i dostawy.

Zamówienia można składać:

- a) poprzez formularz zamówienia w serwisie (zalecana forma);
- b) drogą e-mailową na adres podany w zakładce Kontakt;
- c) telefonicznie pod numerem wskazanym na stronie Sklepu.

Weryfikacja, Potwierdzenie i Moment Zawarcia Umowy:

Warunkiem realizacji zamówienia jest podanie danych pozwalających na weryfikację Klienta. W przypadku danych błędnych lub niepełnych, Sprzedawca podejmie próbę kontaktu z Klientem. Do czasu wyjaśnienia sprzeczności proces realizacji zamówienia może zostać wstrzymany.

Po otrzymaniu zamówienia, Sprzedawca przesyła Klientowi drogą elektroniczną oświadczenie o przyjęciu zamówienia do realizacji.

Z chwilą otrzymania tej wiadomości przez Klienta dochodzi do zawarcia Umowy sprzedaży.

Wiadomość potwierdzająca zawiera wszystkie istotne warunki: rodzaj i ilość Towaru, cenę końcową (brutto), koszty dostawy oraz ewentualną specyfikację produktów na zamówienie.

Produkty o Właściwościach Indywidualnych (Personalizacja):

W przypadku Towarów wykonywanych na indywidualne zamówienie Klienta, niezbędne wytyczne (tekst, grafika) należy przestać wraz z formularzem.

Ważne: Zgodnie z art. 38 pkt 3 Ustawy o prawach konsumenta, prawo do odstąpienia od umowy (zwrotu w ciągu 14 dni) nie przysługuje w odniesieniu do produktów nieprefabrykowanych, wyprodukowanych według specyfikacji konsumenta lub służących zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb.

Łączenie Promocji i Rabatów:

Rabaty i kody promocyjne nie podlegają łączeniu (sumowaniu), chyba że regulamin konkretnej akcji stanowi inaczej. Klientowi przysługuje prawo do skorzystania z jednego, najkorzystniejszego rabatu przy danym zakupie.

Ochrona przed nadużyciami i Wyłączenie odpowiedzialności:

Odpowiedzialność za interpretację: Sprzedawca dokłada starań, by opisy i wizje artystyczne były przejrzyste. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za próby interpretacji treści przez osoby

trzecie, które mają charakter wprowadzający w błąd lub są sprzeczne z ich oczywistym, artystycznym przeznaczeniem.

Zakaz manipulacji: Zabrania się wykorzystywania fragmentów opisów lub haseł (np. „Marzycielska Łąka”) w sposób wyrwany z kontekstu w celu stworzenia fałszywego obrazu oferty.

Ochrona przed wyłudzeniami: Sprzedawca zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji zamówienia w przypadku prób wyłudzeń, manipulacji procesem zakupowym lub przedstawiania sprzecznych informacji w celu uzyskania nienależnych korzyści (np. darmowych produktów lub elementów scenerii niebędących przedmiotem sprzedaży).

Weryfikacja roszczeń: Wszelkie roszczenia oparte na celowo zmanipulowanej interpretacji treści serwisu, stojące w sprzeczności z jasnymi zapisami Regulaminu, będą uznawane za bezzasadne.

§7. REALIZACJA ZAMÓWIENÍ I CZAS OCZEKIWANIA

Kolejność i Priorytet:

Sprzedawca rzetelnie realizuje zamówienia według kolejności ich wpłynięcia. Każde zamówienie jest traktowane priorytetowo i przygotowywane z najwyższą dbałością o detale, aby oddać rzemieślniczy charakter marki Szepten.

Czas Realizacji (Przygotowanie):

Czas realizacji zamówienia wynosi od 1 do 14 dni roboczych, licząc od dnia zaksięgowania pełnej wpłaty na rachunku Sprzedawcy.

W przypadku produktów oznaczonych jako dostępne „na zamówienie” lub produktów personalizowanych, czas ten może zostać wydłużony do 30 dni roboczych, o czym Klient jest informowany na karcie danego produktu.

Na czas realizacji składa się: ręczne przygotowanie i odlanie świecy, proces jej stygnięcia i utwardzania, kompletowanie zamówienia oraz bezpieczne pakowanie.

Sytuacje Wyjątkowe:

W przypadku zaistnienia wyjątkowych okoliczności (np. braku surowca u dostawcy), Sprzedawca niezwłocznie kontaktuje się z Klientem w celu ustalenia nowego terminu realizacji lub dokonania natychmiastowego zwrotu wpłaconych środków w przypadku rezygnacji z zamówienia.

§8. DOSTAWA I WERYFIKACJA PRZESYŁKI

Operatorzy Logistyczni:

Dostawa Towaru realizowana jest na terytorium Polski oraz wybranych krajów europejskich za pośrednictwem profesjonalnych operatorów logistycznych (m.in. InPost Paczkomaty / Kurier, Poczta Polska).

Sposoby doręczenia i Odbiór:

Zamówione Towary dostarczane są na adres wskazany przez Klienta, do wybranego punktu odbioru (np. paczkomat) lub – po uprzednim ustaleniu – poprzez odbiór osobisty w punkcie wskazanym przez Sprzedawcę.

Koszty dostawy doliczane są do ceny Towarów w podsumowaniu koszyka. Ich wysokość zależy od kraju docelowego, wagi przesyłki oraz wybranej formy doręczenia.

Weryfikacja przy odbiorze (Ochrona Sprzedawcy):

Towar jest zawsze pakowany w sposób zapewniający ochronę przed uszkodzeniami mechanicznymi.

Ważne: Klient jest zobowiązany sprawdzić stan przesyłki w momencie jej odbioru. W przypadku stwierdzenia widocznych uszkodzeń opakowania (np. zalany lub pęknięty karton), zaleca się sporządzenie protokołu szkody w obecności kuriera lub przy punkcie odbioru. Poinformowanie Sprzedawcy o uszkodzeniu w ciągu 24h od odbioru jest kluczowe dla sprawnego procesu reklamacyjnego u przewoźnika.

§9. FORMY PŁATNOŚCI I DOKUMENTACJA SPRZEDAŻY

Dostępne Metody Płatności:

Przedpłata na rachunek bankowy: Przelew tradycyjny lub elektroniczny na konto Sprzedawcy:

Dane do przelewu:

Nazwa banku: Bank Millennium S.A.

Numer rachunku: IBAN (zaczynający się od PL). 8111602202000000269560309

Nazwa: Szepten.

Adres: ul. Rogówek 23/1, 16-070 Choroszcz.

Płatności elektroniczne i mobilne: Szybki przelew internetowy, płatność kartą płatniczą (Visa, MasterCard) oraz BLIK – realizowane za pośrednictwem certyfikowanych operatorów (np. PayU, Przelewy24).

Płatność przy odbiorze (za pobraniem): Zapłata u kuriera w momencie doręczenia przesyłki.

Termin Płatności:

W przypadku wybrania formy przedpłaty, Sprzedawca oczekuje na wpłatę przez 3 dni robocze. Po tym terminie zamówienie zostaje anulowane, a umowa ulega rozwiązaniu z winy Kupującego.

Dokumentacja Sprzedaży i Status VAT:

Sprzedawca dokumentuje każdą sprzedaż zgodnie z przepisami dla działalności nierejestrowanej. Standardowym dokumentem jest rachunek uproszczony, przesyłany Klientowi drogą elektroniczną.

Z uwagi na status Sprzedawcy (zwolnienie podmiotowe z VAT na podst. art. 113 ust. 1 i 9 ustawy o VAT), wystawiane dokumenty nie zawierają podatku od towarów i usług i nie są fakturami VAT.

§10. REKLAMACJE (BRAK ZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ) ORAZ INICJATYWA PSZCZELE PRZYMIERZE

Inicjatywa „Pszczele Przymierze” i Transparentność:

Cel: Marka Szepten realizuje inicjatywę „Pszczele Przymierze” pod hasłem: „Wspieramy polskie gospodarstwa pasieczne”. Jej celem jest wsparcie lokalnych pasiek poprzez priorytetowy zakup naturalnego wosku pszczelego.

Dowody rzetelności: Sprzedawca archiwizuje dokumentację handlową (rachunki, faktury od pszczelarzy) potwierdzającą pochodzenie surowca, co stanowi dowód autentyczności i chroni markę przed zarzutem tzw. greenwashingu.

Weryfikacja Wizualna: Widniejące w serwisie produkty spożywcze (miód, pyłek, plastry) oraz scenerie pasiek służą wyłącznie wizualizacji pracy pszczelarzy. Stanowią one elementy kompozycji wizualnej wyłączone z przedmiotu sprzedaży.

Certyfikat: Do każdego zamówienia dołączany jest pamiątkowy Certyfikat Pszczelego Przymierza, potwierdzający rzemieślniczy charakter produktu.

Podstawa Prawna i Okres Odpowiedzialności:

Sprzedawca ponosi wobec Konsumenta oraz Przedsiębiorcy na prawach konsumenta (PNPK) odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu 2 lat od tej chwili.

Domniemywa się, że brak zgodności, który ujawnił się w tym terminie, istniał już w chwili dostarczenia towaru, chyba że zostanie udowodnione inaczej.

Zgodność z Umową i Charakter Rękodzielniczy:

Towar jest zgodny z umową, jeżeli odpowiada opisowi, ilości i jakości określonej w karcie produktu oraz nadaje się do celu, o którym Klient poinformował Sprzedawcę.

Zastrzeżenie: Z uwagi na naturalne pochodzenie surowca i ręczne wykonanie, za brak zgodności z umową nie uważa się drobnych różnic w odcieniu wosku, zapachu czy strukturze (np. drobne pęcherzyki, biały nalot woskowy), o ile nie wpływają one na walory użytkowe świecy.

Procedura Reklamacyjna i Roszczenia:

Zgłoszenie: Reklamację należy przestać drogą elektroniczną na adres e-mail Sprzedawcy (wskazany w §1). Można skorzystać z Formularza Reklamacyjnego (Załącznik nr 2), lecz nie jest to wymóg konieczny.

Hierarchia Roszczeń (Etapy):

Etap I: Klient może żądać w pierwszej kolejności naprawy lub wymiany towaru. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Klient żąda naprawy (lub odwrotnie), jeżeli wybrany sposób jest niemożliwy lub generuje nadmierne koszty.

Etap II: Klient może żądać obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy (zwrotu pieniędzy) tylko w sytuacjach określonych ustawą (np. gdy Sprzedawca odmówił naprawy lub wada jest istotna).

Koszty: W przypadku uznania reklamacji, Sprzedawca odbiera towar na swój koszt oraz pokrywa koszty naprawy/wymiany i ponownej wysyłki.

Termin: Sprzedawca udziela odpowiedzi na reklamację w ciągu 14 dni kalendarzowych. Brak odpowiedzi oznacza uznanie reklamacji.

§11. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY (ZWROTY) I PROCEDURA REKLAMACYJNA

Zasady i Bieg Terminu Odstąpienia:

Zgodnie z ustawą o prawach konsumenta, Klientowi będącemu Konsumentem (oraz Przedsiębiorcy na prawach konsumenta) przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość bez podawania przyczyny w terminie 14 dni kalendarzowych.

Bieg terminu rozpoczyna się od dnia, w którym Klient lub wskazana przez niego osoba trzecia (inna niż przewoźnik) weszła w fizyczne posiadanie Towaru. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

Skutki Odstąpienia i Zwrot Płatności:

W przypadku odstąpienia umowę uważa się za niezawartą. Sprzedawca zwraca Klientowi wszystkie otrzymane płatności, w tym koszty najtańszego oferowanego w Sklepie sposobu dostarczenia Towaru, nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania decyzji o odstąpieniu.

Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania Towaru z powrotem lub dostarczenia dowodu jego odesłania.

Odpowiedzialność za Zmniejszenie Wartości (Ważne dla Szepten):

Klient odpowiada za zmniejszenie wartości Towaru wynikające z korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru (ogłędziny wizualne i zapachowe).

Zapalenie knota świecy stanowi użycie produktu wykraczające poza zwykły zarząd, skutkuje istotnym zmniejszeniem wartości towaru (często do 0 zł) i może zostać potrącone z kwoty zwrotu.

Wyłączenia Prawa do Odstąpienia:

Prawo do zwrotu nie przysługuje m.in. w przypadku:

Towarów nieprefabrykowanych, wyprodukowanych według indywidualnej specyfikacji Klienta (np. świeca z dedykacją, unikalny kształt na zamówienie);

Towarów, które po dostarczeniu zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami.

Procedura Reklamacyjna (Postępowanie):

W celu złożenia reklamacji, Klient powinien dostarczyć zgłoszenie na adres e-mail Sprzedawcy (wskazany w §1), zawierające: dane Klienta, nazwę towaru, numer zamówienia oraz szczegółowy opis wady (na czym polega brak zgodności z umową).

Hierarchia Roszczeń: Proces reklamacyjny jest dwuetapowy. W pierwszej kolejności Klient może żądać naprawy lub wymiany towaru. Dopiero w sytuacji, gdy Sprzedawca odmówi naprawy/wymiany lub wada jest istotna, Klient może żądać obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy (zwrotu pieniędzy).

Rozpatrzenie i Logistyka:

Sprzedawca odpowiada na reklamację w terminie 14 dni kalendarzowych. Brak odpowiedzi w tym terminie uznaje się za akceptację żądań Klienta.

Odpowiedź przekazywana jest na trwałym nośniku (preferowana forma to e-mail z załącznikiem PDF). W przypadku uznania reklamacji, Sprzedawca pokrywa wszelkie koszty odbioru wadliwego towaru oraz ponownej wysyłki.

§12. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA TREŚCI UŻYTKOWNIKÓW (MODERACJA)

Charakter Usługi i Status Sprzedawcy:

Sprzedawca udostępnia w serwisie <https://szepten.com> zasoby teleinformatyczne umożliwiające Klientom zamieszczanie treści (np. opinie, komentarze).

Sprzedawca nie jest twórcą tych treści i pełni jedynie rolę dostawcy usługi hostingu. Zamieszczanie treści przez Klienta odbywa się w sposób dobrowolny.

Oświadczenia i Licencje Klienta:

Klient oświadcza, że jest uprawniony do udostępniania zamieszczanych treści (posiada autorskie prawa lub licencję) oraz że wizerunek osób trzecich jest publikowany za ich wyraźną zgodą.

Klient udziela Sprzedawcy nieodpłatnej, niewyłącznej licencji na wykorzystanie opublikowanych treści w celach promocyjnych marki Szepten, w tym na dokonywanie opracowań (np. skracanie opinii do celów marketingowych).

Zakazy i Treści Niedozwolone:

Zabrania się zamieszczania treści, które: naruszają dobra osobiste i prywatność osób trzecich, są zamieszczane w złej wierze w celu zaszkodzenia renomie Sprzedawcy (np. nieprawdziwe opinie), naruszają prawa autorskie, mają charakter wulgarny, obraźliwy, stanowią spam lub naruszają obowiązujące przepisy prawa.

Procedura Reagowania (zgodnie z Aktem o Usługach Cyfrowych – DSA):

Sprzedawca nie prowadzi stałej, uprzedniej kontroli treści, jednak w przypadku otrzymania wiarygodnego zgłoszenia o ich bezprawności, zastrzega sobie prawo do ich niezwłocznego blokowania lub usuwania.

Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za treści zamieszczone przez Klienta, o ile po otrzymaniu zgłoszenia podjął niezwłoczne działania w celu ich moderacji.

§13. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ

Informacje Ogólne:

Klient będący Konsumentem (oraz Przedsiębiorca na prawach konsumenta) posiada możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji.

Zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych: powiatowych rzeczników konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (uokik.gov.pl).

Przykładowe Procedury Polubowne:

Zwrócenie się do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego.

Zwrócenie się do Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy sprzedaży.

Skorzystanie z bezpłatnej pomocy prawnej Federacji Konsumentów (federacja-konsumentow.org.pl).

Spory Transgraniczne i Platforma ODR:

W rozwiązywaniu sporów transgranicznych na terenie UE pomaga Sieć Europejskich Centrów Konsumentckich (konsument.gov.pl).

Zgodnie z rozporządzeniem UE nr 524/2013, Sprzedawca udostępnia link do europejskiej platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów (ODR): <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Dobrowolność:

Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji ma charakter dobrowolny. Obie strony (Sprzedawca i Klient) muszą wyrazić zgodę na udział w danej procedurze.

§14. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW (B2B)

Zakres podmiotowy:

Postanowienia niniejszego paragrafu dotyczą wyłącznie Klientów i Usługobiorców niebędących konsumentami oraz niebędących osobami fizycznymi zawierającymi umowę bezpośrednio związaną z ich działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że posiada ona dla nich charakter zawodowy (zakup profesjonalny).

Prawo odstąpienia Sprzedawcy:

Sprzedawca zastrzega sobie prawo odstąpienia od Umowy sprzedaży zawartej z Klientem profesjonalnym w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej zawarcia. Odstąpienie może nastąpić bez podania przyczyny i nie rodzi po stronie Klienta żadnych roszczeń odszkodowawczych wobec Sprzedawcy.

Rozwiązanie umowy o usługi elektroniczne:

W przypadku Usługobiorców niebędących konsumentami, Sprzedawca może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi Elektronicznej (np. prowadzenie konta) ze skutkiem natychmiastowym i bez wskazania przyczyn, przesyłając stosowne oświadczenie drogą elektroniczną.

Ograniczenie metod płatności:

Sprzedawca ma prawo ograniczyć dostępne sposoby płatności dla Klientów profesjonalnych (np. wyłączyć płatność przy odbiorze). Sprzedawca może wymagać dokonania przedpłaty w całości lub części, niezależnie od wybranej metody płatności, co jest szczególnie istotne przy zamówieniach o charakterze hurtowym lub personalizowanym.

Przejście ryzyka i transport:

Zgodnie z art. 548 Kodeksu cywilnego, z chwilą wydania Towaru przez Sprzedawcę przewoźnikowi, na Klienta niebędącego konsumentem przechodzą wszelkie korzyści i ciężary związane z rzeczą oraz niebezpieczeństwo jej przypadkowej utraty lub uszkodzenia.

Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za ubytki, uszkodzenia lub utratę produktu powstałe od momentu przyjęcia go do przewozu aż do wydania go Klientowi przez firmę kurierską.

Obowiązek zbadania przesyłki:

Klient niebędący konsumentem zobowiązany jest zbadać przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach tego rodzaju. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia, Klient jest zobowiązany dokonać czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika (sporządzenie protokołu szkody) pod rygorem utraty prawa do roszczeń.

Wyłączenie Rękojmi:

Na podstawie art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego, odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za produkt wobec Klienta niebędącego konsumentem zostaje całkowicie wyłączona.

Ograniczenie odpowiedzialności odszkodowawczej:

Odpowiedzialność Sprzedawcy wobec Klienta profesjonalnego jest ograniczona do wysokości zapłaconej ceny Towaru oraz kosztów dostawy. Sprzedawca odpowiada wyłącznie za typowe szkody, przewidywalne w momencie zawarcia umowy i nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści (lucrum cessans).

Sąd właściwy:

Wszelkie spory powstałe pomiędzy Sprzedawcą a Klientem niebędącym konsumentem zostają poddane sądowi właściwemu miejscowo ze względu na miejsce zamieszkania Sprzedawcy.

§15. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Prymat Prawa Konsumenckiego:

Sklep internetowy <https://szepten.com> w pełni honoruje prawa Klientów wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów. Jeżeli obowiązujące prawo przyznaje Konsumentom korzystniejsze uregulowania niż te zawarte w niniejszym Regulaminu, odpowiednie postanowienia Regulaminu są bezpośrednio zastępowane przez konkretne normy prawne.

Prawo Właściwe i Spory:

W kwestiach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa polskiego.

Spory powstałe w wyniku świadczenia usług zostaną poddane pod rozstrzygnięcie właściwemu sądowi powszechnemu, zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego (KPC).

Oświadczenie Administratora Danych Osobowych (RODO):

Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia Umowy sprzedaży.

Klient ma prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia („prawo do bycia zapomnianym”), ograniczenia przetwarzania oraz przenoszenia danych.

Podstawą przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. a) oraz lit. b) ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (RODO).

Okres przechowywania: Dane będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji zamówienia oraz wypełnienia obowiązków podatkowych (standardowo 5 lat), nie krócej jednak niż przez okres przedawnienia roszczeń (2 lata).

Sprzedawca oświadcza, że nie stosuje zautomatyzowanego podejmowania decyzji ani profilowania danych osobowych Klientów.

Zmiany Regulaminu:

Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn (zmiana przepisów, metod płatności lub danych Sprzedawcy).

Zmiany nie mają wpływu na zamówienia złożone przed ich wejściem w życie. Informacja o zmianach pojawi się na stronie z 14-dniowym wyprzedzeniem.

Dostępność i Integralność:

Załączniki stanowią integralną część Regulaminu. Umowa zawierana jest w języku polskim. Klient może w każdym czasie pobrać Regulamin ze strony głównej oraz sporządzić jego wydruk do celów prywatnych.

§16. OCHRONA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ I NARRACJI MARKI SZEPTEN

Przedmiot Ochrony:

Logotyp marki Szepten (unikalny zapis graficzny), autorskie ikony, autorskie opisy produktów, metafory (np. „Marzycielska Łąka”) oraz nazwy inicjatyw (np. „Pszczele Przymierze”) stanowią utwory w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.

Własność Przemysłowa:

Wszelkie prawa do marki, unikalnej nazwy, szaty graficznej serwisu oraz projektów produktów należą wyłącznie do Mileny Adriany Zajkowskiej. Nazwa „Szepten” oraz powiązane z nią symbole są chronione jako znaki towarowe używane w obrocie gospodarczym.

Zakaz Eksploatacji i Kopiowania:

Zabrania się kopiowania, reprodukowania, modyfikowania, powielania lub wykorzystywania logotypu, ikonki oraz wszelkich treści tekstowych serwisu w celach komercyjnych i prywatnych bez wyraźnej, uprzedniej zgody właściciela wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

Monitoring i Sankcje:

Sprzedawca aktywnie monitoruje sieć pod kątem naruszeń własności intelektualnej. Każda stwierdzona próba bezprawnego użycia logotypu, ikonki, nazwy lub opisów będzie skutkować niezwłocznym podjęciem kroków prawnych na drodze cywilnej (odszkodowanie) oraz karnej (zgłoszenie przywłaszczenia autorstwa).

Nota prawna:

Copyright © 2026 Szepten. Wszystkie prawa zastrzeżone.

Wejście w życie: Regulamin wchodzi w życie z dniem 02.03.2026 r.

Milena Adriana Zajkowska