

WARUNKI KORZYSTANIA ZE STRONY INTERNETOWEJ WWW.DOLCE-GUSTO.PL

Ostatnia aktualizacja: 6/06/2023

I. Postanowienia ogólne

§ 1 Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych zbieranych za pośrednictwem serwisu internetowego www.dolce-gusto.pl (dalej „Strona”) jest Nestlé Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Domaniewska 32, 02-672 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0000025166, NIP 527020-39-68, kapitał zakładowy 42.459.600 zł w pełni opłacony, BDO 000016180 (dalej: „Spółka”). Spółka jest również administratorem danych w odniesieniu do tych innych danych osobowych, które zostaną zebrane od użytkowników Strony w trakcie ich kontaktów ze Spółką.
2. Wszelkie żądania, pytania i wnioski dotyczące danych osobowych przetwarzanych przez Spółkę lub związanych z nimi praw osób, których dane dotyczą, należy kierować pisemnie na adres: Nestlé Polska S.A., ul. Domaniewska 32, 02-672 Warszawa lub mailem na adres: data.privacy@pl.nestle.com.
3. Dane kontaktowe do inspektora ochrony danych osobowych: DataProtectionOffice@nestle.com.
4. Spółka informuje niniejszym, że dane osobowe klientów sklepu internetowego NESCAFÉ Dolce Gusto, dokonujących płatności za zakupy na Stronie kartą kredytową VISA lub Mastercard, jak również przelewem online, takie jak: imię i nazwisko, adres klienta, adres email, będą przekazywane ADYEN z siedzibą w Amsterdamie (Simon Carmiggelstraat 6-50, 1011 DJ, Amsterdam), zarejestrowanym przez Holenderską Izbę Handlową pod numerem 34259528. ADYEN jest administratorem przekazanych danych osobowych w zakresie, w jakim obsługuje realizację płatności dokonywanych przez klientów w ramach serwisu zapewnianego przez ADYEN w jeden z ww. sposobów, w związku z korzystaniem przez klientów z serwisu zapewnianego przez ADYEN oraz w celu wypełnienia przez ADYEN obowiązków przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa i związanych z obsługą ww. płatności.
5. Informacje na temat: (i) celów i podstaw przetwarzania danych osobowych zbieranych przez Spółkę, (ii) praw osób, których dane dotyczą, (iii) kategorii odbiorców danych, (iv) okresów przechowywania danych oraz (v) warunków mających zastosowanie w przypadku przekazywania danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy, znajdują się w [Polityce Prywatności Nestlé](#).
6. Z zastrzeżeniem ust. 7, podanie danych osobowych Spółce jest dobrowolne, jednakże bez ich podania nie będzie możliwe założenie konta klienta na Stronie, kontaktowanie się ze Spółką, korzystanie z produktów lub usług Spółki, w szczególności dokonywanie zakupów na Stronie.
7. W przypadku, w którym dane osobowe zbierane są przez Spółkę w celu wykonania obowiązku prawnego nałożonego na Spółkę (np. w celu wystawienia faktury), podanie

danych osobowych niezbędnych do wykonania ww. obowiązku jest obowiązkowe i wynika z przepisów prawa określających obowiązki prawne ciążące na Spółce.

§ 2 Zmiany warunków korzystania ze strony internetowej www.dolce-gusto.pl

Spółka zastrzega sobie możliwość zmiany niniejszych Warunków korzystania ze strony internetowej www.dolce-gusto.pl od czasu do czasu, w następujących przypadkach: (i) zmiana przepisów prawa, zmiana orzecznictwa, zmiana podejścia organów administracji publicznej, w zakresie, w jakim dotyczą niniejszych Warunków, (ii) zmiana praktyk rynkowych lub zmiany dotyczące Produktów, (iii) zmiana okoliczności biznesowych leżących u podstaw przyjętego systemu sprzedaży, (iv) inne ważne i uzasadnione przyczyny, poprzez opublikowanie ich nowej wersji na Stronie. Ponadto, w razie zmiany ww. Warunków, użytkownik zostanie poproszony o zapoznanie się z nimi i o ich akceptację.

II. Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną

1. Niniejszy regulamin określa zasady, na jakich użytkownicy Internetu mogą korzystać ze Strony.
2. Strona jest platformą przeznaczoną dla użytkowników Internetu, udostępniającą tym użytkownikom treści o działalności i produktach Spółki oraz umożliwiającą dokonywanie za jej pośrednictwem zakupów produktów marki NESCAFÉ Dolce Gusto, na zasadach określonych w [cz.III – Regulamin Sprzedaży sklepu internetowego NESCAFÉ Dolce Gusto](#).
3. W trakcie korzystania ze Strony, w systemie teleinformatycznym użytkownika instalowane są pliki cookies. Kontynuowanie przeglądania Strony przez użytkownika poinformowanego o wykorzystywaniu przez Stronę plików cookies oknem wyświetlanym przy pierwszej wizycie na Stronie, oznacza zgodę na instalowanie przez Stronę plików cookies na urządzeniu użytkownika. Zasady korzystania z plików cookies przez Stronę opisane są szczegółowo w [Polityce Cookies](#)
4. Dostęp do Strony oraz korzystanie z jej funkcjonalności nie podlega opłatom dla użytkowników, z następującymi zastrzeżeniami:
 - a) użytkownik może być zobowiązany do zapłaty wynagrodzenia na rzecz podmiotów świadczących usługi telekomunikacyjne w zakresie dostępu do Internetu (operatorzy telekomunikacyjni), zgodnie z cennikami i regulaminami świadczenia tych usług obowiązującymi u tych podmiotów, przy czym wynagrodzenie to nie stanowi wynagrodzenia za korzystanie z Serwisu;
 - b) użytkownik składający za pośrednictwem Strony zamówienia na produkty zobowiązany jest do dokonania płatności za te produkty zgodnie z postanowieniami [cz.III – Regulamin Sprzedaży sklepu internetowego NESCAFÉ Dolce Gusto](#).
5. Wszelkie działania podejmowane przez użytkowników w ramach Strony, a także cel tych działań, powinny być zgodne z przepisami prawa, zasadami współzycia społecznego i dobrymi obyczajami.
6. Niedozwolone jest zamieszczanie, w ramach korzystania ze Strony, treści:
 - o obscenicznych lub wulgarnych;
 - o nawołujących do nienawiści w szczególności ze względu na rasę, płeć, narodowość, przynależność państwową, orientację seksualną, obrażających uczucia religijne lub kwestionujących bezwyznaniowość;
 - o godzących w dobra osobiste jakichkolwiek osób trzecich;
 - o naruszających prawa własności intelektualnej osób trzecich;

- o niezgodnych z tematyką Strony;
 - o zawierających dane osobowe osób trzecich, bez zgody tych osób;
 - o zawierających inne dane mogące stanowić naruszenie prywatności osób trzecich, takich jak numer telefonu, adres e-mail lub numer karty kredytowej, bez zgody tych osób;
 - o mogących zawierać jakiegokolwiek wirusy komputerowe lub inne szkodliwe pliki lub oprogramowanie.
7. Niedozwolone jest zamieszczanie w ramach korzystania ze Strony treści o charakterze promocyjnym.
8. Ponadto, w przypadku zamieszczania przez użytkowników na Stronie ich ocen lub recenzji dotyczących produktów NESCAFÉ® Dolce Gusto®, za pośrednictwem zakładek „Oceń Produkt” lub „Recenzje i oceny”, dostępnych na Stronie, zastosowanie znajdować będą następujące dodatkowe zasady (jeśli użytkownik nie wyraża zgody na te zasady, nie powinien korzystać z usługi przekazywania ocen i recenzji):
- a) użytkownik korzystający z usługi ocen i recenzji wyraża zgodę na lub potwierdza, że:
- o ma co najmniej 18 lat,
 - o jeśli otrzymał od Spółki jakiegokolwiek upominek lub premię w zamian za udzielenie opinii lub recenzji, lub ich obietnicę, zobowiązuje się ujawnić ten fakt w treści swojej oceny lub recenzji,
 - o jeśli jest pracownikiem Spółki, zobowiązuje się ujawnić ten fakt w treści swojej oceny lub recenzji,
 - o nie jest pracownikiem żadnej agencji lub innego podmiotu świadczącego na rzecz Spółki usługi reklamy, promocji, wsparcia sprzedaży produktów;
 - o wszelkie treści i informacje przekazywane przez niego w formularzu oceny lub recenzji będą prawdziwe, adekwatne, będą oddawały rzeczywistą opinię użytkownika i będą oparte na rzeczywistym doświadczeniu użytkownika z recenzowanym produktem,
 - o wszelkie treści przekazywane przez użytkownika w formularzu oceny będą stworzone osobiście przez użytkownika.
- b) użytkownik korzystający z usługi ocen i recenzji udziela Spółce zgody na wykorzystanie treści ocen i recenzji umieszczonych przez niego na Stronie do celów promocyjnych i innych, bez wynagrodzenia;
- c) użytkownik korzystający z usługi ocen i recenzji, nie może zamieszczać w formularzu ocen żadnych treści, które: (i) są nieprawdziwe lub wprowadzające w błąd, (ii) naruszają prawa autorskie lub inne prawa własności intelektualnej, a także dobra osobiste osób trzecich, (iii) naruszają przepisy prawa, zachęcają do zachowań naruszających przepisy prawa, (iv) są obraźliwe, wulgarne, naruszające dobre obyczaje, (v) zawierają dane osobowe osób trzecich, (vi) odsyłają do stron internetowych, produktów lub usług osób trzecich, (vii) mogą zawierać jakiegokolwiek wirusy komputerowe lub inne szkodliwe pliki lub oprogramowanie.
9. Wszelkie treści dodawane przez użytkownika w ramach korzystania z usługi ocen i recenzji są monitorowane przez Spółkę przed ich opublikowaniem. Spółka zastrzega sobie prawo do zaniechania publikacji ocen i recenzji użytkowników (w szczególności tych, które nie spełniają warunków niniejszego regulaminu), do publikacji jedynie wybranych ocen i recenzji, jak również do zakończenia dostarczania usługi ocen i recenzji. Spółka nie gwarantuje, że po publikacji oceny lub recenzji na Stronie użytkownik będzie miał możliwość edytowania lub usunięcia przekazanych przez siebie treści. Oceny i recenzje użytkowników są zamieszczane na Stronie w terminie 2-4 dni roboczych,

niemniej Spółka nie jest zobowiązana do publikacji oceny lub recenzji użytkownika, jak również jest uprawniona do usunięcia treści już opublikowanych. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że jest odpowiedzialny za przekazaną przez siebie treść.

10. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych spowodowaną awarią sprzętu lub oprogramowania użytkownika.
11. Spółka dokłada wszelkich starań w celu zapewnienia prawidłowego i nieprzerwanego funkcjonowania Strony, jednakże nie gwarantuje, że działanie Strony będzie w każdym czasie wolne od przerw lub zakłóceń w dostępności i korzystaniu ze Strony lub jej poszczególnych narzędzi internetowych. Przerwy i zakłócenia mogą mieć miejsce przejściowo, jeżeli jest to spowodowane koniecznością naprawy, rozbudowy, modyfikacji lub konserwacji sprzętu albo oprogramowania, lub przyczynami niezależnymi od Spółki.
12. Warunkiem uzyskania dostępu do funkcjonalności Strony jest korzystanie z urządzenia komunikującego się z Internetem i wyposażonego w powszechnie używaną przeglądarkę internetową. Spółka doloży starań, aby korzystanie ze Strony było możliwe dla użytkowników wszystkich popularnych przeglądarek internetowych, systemów operacyjnych, typów komputerów oraz typów połączeń internetowych. Jednakże Spółka nie gwarantuje, że każda kombinacja tych czynników umożliwi w każdym czasie korzystanie ze Strony.
13. Spółka zastrzega sobie możliwość modyfikacji Strony, w szczególności prawo do rozbudowy i zmian oprogramowania przeznaczonego do korzystania ze Strony lub jego szaty graficznej.
14. Użytkownik może kierować zapytania w sprawach związanych z funkcjonowaniem Strony za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego w zakładce „[Kontakt](#).”
15. Każdy użytkownik, który chce dokonywać zakupów w sklepie internetowym NESCAFÉ Dolce Gusto, powinien zarejestrować się – założyć konto klienta na Stronie poprzez wpisanie do formularza rejestracyjnego wskazanych tam danych, a przed zarejestrowaniem – zapoznać się z [Polityką Prywatności Nestlé](#).
16. Spółka jest uprawniona do zablokowania konta klienta założonego przez użytkownika na Stronie, z ważnych powodów, którymi są:
 - a) naruszenie przez użytkownika przy korzystaniu ze Strony powszechnie obowiązujących przepisów prawa, praw osób trzecich (w tym w szczególności praw na dobrach niematerialnych), dóbr osobistych osób trzecich lub zasad współżycia społecznego;
 - b) inne powtarzające się (co najmniej dwukrotne) naruszenie przez użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu;
 - c) uporczywe i powtarzające się składanie i rezygnowanie przez użytkownika z zamówień za pośrednictwem Strony, jeżeli rezygnacja nie jest uzasadniona niemożnością jego realizacji przez Spółkę zgodnie z treścią zamówienia.
17. O zamiarze zablokowania konta klienta, użytkownik zostanie powiadomiony na adres poczty elektronicznej aktualnie zarejestrowany przez użytkownika na Stronie. Zablokowanie konta klienta na podstawie wskazanej w ustępie poprzedzającym, oznacza rozwiązanie przez Spółkę z użytkownikiem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w trybie natychmiastowym.

III. Regulamin sprzedaży sklepu internetowego NESCAFÉ Dolce Gusto

§ 1 Zamówienia

1. Niniejszy regulamin określa zasady sprzedaży przez Spółkę ekspresów do kawy NESCAFÉ® Dolce Gusto® Krups, kapsułek z kawą lub innymi napojami marki NESCAFÉ® Dolce Gusto® oraz akcesoriów do kawy, na podstawie zamówień składanych przez klientów za pośrednictwem Strony.
2. Zamówienia na produkty oferowane na Stronie mogą składać osoby fizyczne posiadające pełną zdolność do czynności prawnych, w tym konsumenci i przedsiębiorcy oraz osoby prawne lub inne jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, którym przepisy prawa przyznają zdolność prawną. Spółka informuje, że procesy logistyczne związane z obsługą sprzedaży prowadzonej na Stronie, w tym planowanie zapasów produktów, przystosowane są przede wszystkim do obsługi klientów detalicznych, dokonujących zakupów na swoje własne potrzeby.
3. Zamówienie złożone przez klienta stanowi ofertę zawarcia umowy ze Spółką w rozumieniu Kodeksu cywilnego. Zamówienie staje się wiążące dla Spółki, dopiero po jego przyjęciu do realizacji, które następuje w momencie powiadomienia klienta o statusie zamówienia „przygotowanie”, o czym klient zostaje powiadomiony na wskazany przez klienta adres email. Zawarcie z klientem umowy sprzedaży następuje w momencie przyjęcia zamówienia do realizacji przez Spółkę.
4. Aby złożyć zamówienie należy uprzednio zarejestrować się na Stronie (założyć konto klienta) podając dane osobowe wskazane w formularzu rejestracyjnym.
5. Nie istnieje możliwość zmiany zamówienia po jego przyjęciu do realizacji przez Spółkę.
6. Ze względu na ograniczenia logistyczne wynikające z cyklu produkcyjnego oraz konieczność zapewniania optymalnego stanu zapasów, dostosowanego do zamówień klientów detalicznych, dokonujących zakupów na swoje własne potrzeby, wartość jednorazowego zamówienia nie powinna przekroczyć 2000 zł brutto, a wartość zamówień tego samego klienta w danym miesiącu kalendarzowym nie powinna przekroczyć 5000 zł brutto. Spółka może odmówić realizacji zamówienia, które nie spełnia ww. limitów.

§ 2 Cena, koszty dostawy i sposób płatności

1. Produkty oferowane na Stronie sprzedawane są po cenie obowiązującej w dniu złożenia zamówienia, wskazanej na Stronie. Ceny wskazane na Stronie zawierają podatek VAT w obowiązującej wysokości.
2. Łączna cena do zapłaty stanowi: iloczyn ilości produktów i obowiązującej ceny jednostkowej brutto poszczególnych produktów, z uwzględnieniem udzielonych klientowi w danym przypadku rabatów wynikających z aktualnych promocji. Dokładna cena do zapłaty będzie określona na Stronie w podsumowaniu zamówienia klienta, bezpośrednio przed jego złożeniem oraz będzie określona w treści dowodu zakupu dołączonego do zamówionych produktów.
3. Do cen produktów zostanie doliczony koszt brutto dostawy produktów (chyba, że dostawa w danym przypadku jest bezpłatna), który to koszt również będzie określony na Stronie w podsumowaniu zamówienia klienta, bezpośrednio przed jego złożeniem oraz będzie określony w treści dowodu zakupu dołączonego do zamówionych Produktów.
4. W przypadku zamówień o wartości poniżej 160 zł brutto, koszt dostawy przy płatności kartą kredytową VISA i Mastercard, przelewem tradycyjnym, przelewem online oraz przy płatności gotówką przy odbiorze wynosi 15 zł brutto.
5. Przy zamówieniach o łącznej wartości równej lub przekraczającej 160 zł brutto klient nie ponosi kosztów dostawy. W przypadku, gdy Klientowi przysługują rabaty wynikające z aktualnych promocji, kwota 160 zł brutto, uprawniająca do bezpłatnej przesyłki, musi stanowić ostateczną cenę do zapłaty, uwzględniającą udzielone rabaty.
6. Płatności można dokonać, wg wyboru klienta, kartą kredytową Visa lub Mastercard, przelewem tradycyjnym, przelewem online albo gotówką przy odbiorze.

7. W przypadku płatności dokonywanych kartą kredytową Visa lub Mastercard bądź przelewem online, płatność następuje przy składaniu zamówienia przez Stronę. W przypadku płatności dokonywanych przelewem tradycyjnym, płatność następuje po złożeniu przez klienta zamówienia przez Stronę. W przypadku płatności dokonywanych gotówką, płatność następuje przy odbiorze produktów od kuriera.
8. Przy wyborze płatności kartą kredytową VISA lub Mastercard jak również przelewem (online lub tradycyjnym), przyjęcie zamówienia do realizacji następuje z chwilą otrzymania przez Spółkę informacji od podmiotów realizujących płatności klienta o autoryzacji płatności, z uwzględnieniem par. 1. Przy wyborze płatności gotówką przy odbiorze, przyjęcie zamówienia do realizacji następuje po jego złożeniu, z uwzględnieniem par. 1.
9. Każda transakcja sprzedaży potwierdzana jest dowodem zakupu dostarczanym zamawiającemu w przypadkach określonych w odrębnych przepisach - fakturę VAT lub paragon fiskalny.
10. Przy dokonywaniu płatności kartą kredytową VISA lub Mastercard, jak również przelewem online, dostęp do transakcji w serwisie jest zabezpieczony poprzez wymagane uwierzytelnienie klienta przy wykorzystaniu identyfikatora i hasła. Bezpieczeństwo transakcji wykonywanych w serwisie jest zapewnione poprzez wdrożenie szyfrowanej transmisji danych z wykorzystaniem protokołu SSL.
11. W zakresie dozwolonym przez prawo i z ważnych powodów, Spółka zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji zamówienia złożonego na Stronie, w szczególności:
 - a) jeśli dojdzie do błędnego wyliczenia należności przez system komputerowy stosowany do obsługi procesu sprzedaży przez Internet (należność wyliczona przez system będzie wyższa lub niższa niż cena zamówionego produktu wskazana na Stronie);
 - b) jeśli dojdzie do błędnego wyliczenia ilości produktów promocyjnych dodawanych automatycznie jako gratis przez system komputerowy stosowany do obsługi procesu sprzedaży przez Internet;
 - c) w innych przypadkach wskazanych w niniejszym regulaminie.

W przypadku wystąpienia jednej z ww. okoliczności, Spółka skontaktuje się z klientem telefonicznie lub mailowo, w celu ustalenia warunków realizacji zamówienia.

12. Odmowa realizacji zamówienia w przypadkach, o których mowa w ust. 11 nastąpi przed upływem terminu realizacji zamówienia wskazanego w par. 4 ust. 8. W przypadku, gdy klient dokonał zapłaty za zamawiane produkty już przy składaniu zamówienia, a następnie Spółka odmówiła realizacji zamówienia, Spółka zwróci klientowi uiszczoną przez niego na rzecz Spółki cenę i koszty dostawy w całości, a jeśli odmowa realizacji zamówienia dotyczy tylko części zamówienia – zwrot uiszczonej na rzecz Spółki ceny i kosztów dostawy.

§ 3 Dostawa

1. Dostawa produktów realizowana jest za pośrednictwem wybranej przez Spółkę firmy kurierskiej.
2. Dostawa zrealizowana zostanie na adres wskazany przez klienta na koncie klienta lub w zamówieniu na Stronie, pod warunkiem, że znajduje się ono w Polsce. Nie są realizowane dostawy poza granicami Polski. Istnieje możliwość zmiany wskazanego adresu przy pomocy funkcji „edytuj profil” i na etapie potwierdzenia w momencie wychodzenia ze Strony.
3. W przypadku przyjęcia zamówienia klienta do realizacji, klient otrzyma stosowną informację pocztą elektroniczną, zgodnie z par. 1 ust. 3. W momencie przekazania paczki z magazynu kurierowi, do klienta zostaje wysłany e-mail z taką informacją oraz linkiem do

strony internetowej firmy kurierskiej, gdzie istnieje możliwość sprawdzenia statusu przesyłki: <https://gls-group.eu/PL/pl/home>.

4. W razie nieobecności klienta w momencie dostawy, pod adresem wskazanym do doręczenia przesyłki, kurier pozostawia druk awizo z informacją:
 - a) o terminie drugiej próby doręczenia (standardowo jest to następny dzień roboczy) oraz numer kontaktowy do firmy kurierskiej; lub
 - b) o możliwości odbioru paczki w punkcie Parcel Shop GLS, jeśli taki punkt znajduje się w odległości 2 km w mieście lub 15 km poza miastem, licząc od miejsca doręczenia. Awizo zawiera wówczas adres punktu do odbioru przesyłki (Parcel Shop) oraz numer kontaktowy do firmy kurierskiej. Przesyłkę w Parcel Shop można odebrać w ciągu kolejnych 9 dni roboczych. Na życzenie klienta, po poinformowaniu telefonicznie firmy kurierskiej, kurier może odebrać paczkę z punktu Parcel Shop i ponowić dostawę pod wskazany na przesyłce adres.
5. Jeżeli przesyłka nie zostanie odebrana przez klienta pomimo dwóch bezskutecznych prób doręczenia zgodnie z ust. 4a) lub nie zostanie odebrana przez Klienta zgodnie z ust. 4b), przyjmuje się, że umowa sprzedaży uległa rozwiązaniu za porozumieniem obu stron. W takiej sytuacji nastąpi zwrot płatności za zamówione a nieodebrane produkty, jeśli wcześniej płatność została uiszczona przez klienta. Jeśli w dalszym ciągu klient będzie zainteresowany zakupem produktów przez Stronę, konieczne będzie ponowne złożenie zamówienia za pośrednictwem Strony.
6. Za zgodą klienta możliwe jest też wydanie przesyłki osobie upoważnionej, obecnej w bezpośrednim sąsiedztwie adresu dostawy. Bezpośrednie sąsiedztwo rozumiane jest jako miejsce w tym samym domu, budynku, obiekcie, co miejsce dostawy bądź dom, budynek, obiekt bezpośrednio najbliższy miejscu dostawy.
7. Możliwość zakupu wybranego produktu zależy od jego dostępności. Informacja o braku dostępności poszczególnych produktów zamieszczona zostanie na Stronie. W okresach wzmożonej sprzedaży mogą zdarzyć się sytuacje, w których informacja o wyczerpaniu zapasu określonego produktu pojawi się na Stronie z opóźnieniem. W takich sytuacjach Serwis Konsumenta Nestlé skontaktuje się z klientem w celu uzgodnienia realizacji złożonego zamówienia.
8. W razie przyjęcia zamówienia do realizacji, Spółka doloży starań, aby dostarczyć zamówione produkty w terminie do 3 dni roboczych od złożenia zamówienia, w zależności od ich dostępności. W przypadku, gdy zamówiony produkt aktualnie jest niedostępny w magazynie lub wystąpią inne przeszkody uniemożliwiające dostarczenie przesyłki w terminie 3 dni roboczych, Serwis Konsumenta Nestlé skontaktuje się z klientem w ciągu tego okresu w celu potwierdzenia przewidywanego terminu dostawy.
9. Warunkiem wydania produktów jest przy płatności gotówką za pobraniem – zapłata pełnej ceny do rąk kuriera, w przypadku płatności kartą kredytową VISA i Mastercard oraz przelewem online i przelewem tradycyjnym - otrzymanie przez Spółkę stosownej autoryzacji od podmiotów realizujących płatności.
10. Spółka zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia zamówienia do realizacji. W szczególności może to mieć miejsce w sytuacji, gdy dany klient uprzednio złożył zamówienie, którego nie odebrał, pomimo dwukrotnej próby dostarczenia produktów przez kuriera, jeśli płatność klienta nie zostanie zatwierdzona lub jeśli istnieje zasadne przekonanie, że płatność zostanie odrzucona na dowolnym etapie, bądź jeśli zamówienie przekroczy limity określone w par. 1 ust. 6. W przypadku, gdy Spółka odmawia przyjęcia zamówienia do realizacji, klient zostanie o tym poinformowany przez Serwis Konsumenta Nestlé.

§ 4 Warunki szczególne dotyczące promocji

1. Promocje ogłaszane na Stronie rozpoczynają się w momencie, w którym zaczyna być aktywny mechanizm promocyjny na Stronie i opublikowane są na Stronie materiały informacyjne o mechanizmie promocji. To oznacza, że zakupem promocyjnym uprawniającym do otrzymania rabatu promocyjnego lub gratisowego produktu (w zależności od warunków promocji) jest zakup zrealizowany nie wcześniej niż po opublikowaniu materiałów informacyjnych o promocji na Stronie i uruchomieniu mechanizmu promocyjnego. Przez uruchomienie mechanizmu promocyjnego rozumie się pojawienie się w „koszyku” klienta produktu z ceną promocyjną lub gratisowego produktu zgodnie z warunkami danej promocji.
2. W informacji o warunkach promocji polegającej na otrzymaniu gratisowego produktu w zamian za zakup produktów określonych w warunkach promocji, może być wskazane, iż promocja trwa do wyczerpania limitu zapasów gratisowych produktów. W przypadku, gdy po dodaniu do koszyka produktów określonych w warunkach promocji, nie zostanie automatycznie dodany gratisowy produkt przypisany do tego zakupu, oznaczać to będzie, iż doszło do wyczerpania zapasów produktu gratisowego przypisanego do określonego w promocji koszyka produktów. W takiej sytuacji klient ma prawo do rezygnacji z zakupu koszyka produktów, dla którego wyczerpany został zapas gratisowych produktów. Produkty gratisowe nie będą dosyłane do zrealizowanych zamówień, do których automatycznie nie przydzieliły się produkty gratisowe z uwagi na wyczerpanie limitu zapasów.

§ 5 Produkty wadliwe – reklamacje

1. Spółka zobowiązuje się dostarczać produkty zgodne z umową/wolne od wad. Spółka ponosi prawną odpowiedzialność za brak zgodności produktów z umową/wady na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa, tj. w Ustawie o prawach konsumenta(konsumenci to osoby fizyczne, o których mowa w § 7) oraz Kodeksie cywilnym (pozostali klienci).
2. Reklamacje dotyczące dostarczonych produktów powinny być zgłaszane telefonicznie, mailowo lub pisemnie do Serwisu Konsumenta Nestlé, pod numerem 800 174 902 (infolinia czynna od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 18:00) lub na adres email cs@pl.nestle.com, lub na adres: Serwis Konsumenta Nestle, ul. Łódzka 153, 62 – 800 Kalisz. Jeśli zakupiony przez Klienta produkt jest wadliwy, Spółka rozpatrzy reklamacje zgodnie z przepisami Ustawy o prawach konsumenta oraz Kodeksu cywilnego.
3. W przypadku zwrotu produktu w ramach złożonej reklamacji Konsument może wypełnić formularz zwrotu stanowiący Załącznik nr 2 do niniejszego regulaminu i załączyć go do przesyłki.
4. Przesyłka zawierająca zwracane produkty powinna być wysłana na poniższy adres:

Magazyn OEX Fulfillio (Nescafe Dolce Gusto)

ul. Łubińska 10 hala B, Łubna
05-532 Baniocha

§ 6 Prawo konsumenta do odstąpienia od umowy

1. W przypadku, gdy klient dokonał zakupu produktów na Stronie jako osoba fizyczna nie prowadząca działalności gospodarczej lub w celach nie związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą i zawodową (tj. jako konsument), przysługuje mu prawo do odstąpienia od zawartej umowy, bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia wydania mu produktów. Konsument może odstąpić od umowy bez ponoszenia kosztów, z

wyjątkiem kosztów opisanych poniżej. Zgodnie z przepisami ustawy z 30 maja 2014r o prawach konsumenta, odstąpienie od umowy może być dokonane poprzez złożenie oświadczenia o odstąpieniu przed upływem ww. terminu. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi **załącznik nr 1** do niniejszego regulaminu.

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy można także złożyć dzwoniąc lub kierując maila do Serwisu Konsumenta Nestlé, pod numer 800 174 902 (Pn-Pt 8-18) lub na adres e-mail cs@pl.nestle.com, przed upływem ww. terminu. W przypadku odstąpienia od umowy przez konsumenta, umowa uważana jest za niezawartą.

2. W przypadku składania przez konsumenta oświadczenia o odstąpieniu od umowy na piśmie, do zachowania 14-dniowego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem na adres: Serwis Konsumenta Nestlé, ul. Łódzka 153, 62 – 800 Kalisz. Konsument może również wysłać pisemne oświadczenie o odstąpieniu od umowy pod adres wskazany w ust. 3 poniżej, jeśli dokonuje jednocześnie zwrotu towaru w sposób opisany w tym punkcie.
3. Konsument, który dokonał odstąpienia od umowy powinien dokonać zwrotu produktów w terminie 14 dni od dnia dokonania odstąpienia. Do zachowania ww. terminu wystarczy odesłanie produktów przed upływem tego terminu. Przesyłka zawierająca zwracane produkty powinna być wysłana na poniższy adres: **Magazyn OEX Fulfillio (Nescafe Dolce Gusto)**, ul. Łubińska 10 hala B, Łubna, 05-532 Baniocza, Polska. W przypadku zwrotu produktu w ramach ww. odstąpienia od umowy Konsument może wypełnić formularz zwrotu stanowiący Załącznik nr 2 do niniejszego regulaminu i załączyć go do przesyłki.
4. Konsument odstępujący od umowy ponosi we własnym zakresie bezpośrednio koszty zwrotu produktów, tj. w szczególności koszt przesyłki, w której konsument zwraca produkty, chyba że Spółka zgodziła się ponieść te koszty.
5. Dokonując odstąpienia od umowy, konsument powinien podać swoje dane osobowe zgodne z danymi osobowymi podanymi przy składaniu zamówienia/przypisanymi do złożonego zamówienia.
6. W terminie do 14 dni od otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy zostaną Klientowi zwrócone koszty zakupionych produktów, tj. zapłacona cena produktów wraz z poniesionymi kosztami dostawy. Jeżeli Spółka nie zaproponowała, że sama odbierze produkty od konsumenta, Spółka może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania produktów z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu ich odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej. Jeżeli konsument wybrał sposób dostarczenia produktów przy zakupie inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Spółkę, Spółka nie jest zobowiązana do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów. Zwrot płatności następuje na numer rachunku, z którego zapłacona została należność. Zwrot płatności dokonanej kartą płatniczą następuje na tę kartę. W przypadku, gdy konsument, który odstępuje od umowy dokonał zapłaty za produkty gotówką, zwrot należności może być dokonany na rachunek bankowy podany przez konsumenta, co nie wiąże się dla konsumenta z żadnymi dodatkowymi kosztami. Ww. zasady dotyczące zwrotu należności stosuje się odpowiednio w przypadku odstąpienia od umowy przez klienta w ramach realizacji uprawnień z tytułu rękojmi/braku zgodności towaru z umową.
7. Prawo odstąpienia nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów, w których 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.
8. Postanowienia § 8 stosuje się również do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego.

§ 7 Gwarancja

Niezależnie od odpowiedzialności Spółki jako sprzedawcy z tytułu rękojmi /braku zgodności towaru z umową, ekspresy do kawy NESCAFÉ Dolce Gusto Krups są objęte gwarancją, udzielaną przez producenta tych ekspresów, firmę Groupe SEB Polska sp. z o.o. (gwarant). Gwarancja obejmuje wady fabryczne materiałów lub jakość ich wykonania, wykryte w ciągu 24 miesięcy (konsument) lub 1 roku (osoby fizyczne, o których mowa w § 7 ust. 8) od daty zakupu produktów. Gwarancja ta pokrywa wszelkie koszty związane z przywróceniem niesprawnego produktu do stanu odpowiadającego jego oryginalnym właściwościom, poprzez naprawę lub wymianę uszkodzonych części. Decyzją gwaranta, zamiast naprawy produktu może nastąpić jego wymiana na nowy egzemplarz. Gwarancja producenta jest ważna za okazaniem ważnego dowodu zakupu. Gwarancja jest realizowana w autoryzowanych punktach serwisowych gwaranta. Produkt może być dostarczony bezpośrednio do autoryzowanego punktu serwisowego lub zabezpieczony i następnie przesłany odpowiednią przesyłką do autoryzowanego punktu serwisowego. Pełne dane adresowe autoryzowanych punktów serwisowych gwaranta wymienione są na stronach internetowych KRUPS (www.KRUPS.com). Szczegółowe warunki gwarancji oraz przypadki wad, których gwarancja nie obejmuje (np. uszkodzenia mechaniczne, użycie złego rodzaju wody, zniszczenia powstałe na skutek nieprawidłowego napięcia zasilającego), określa karta gwarancyjna dostarczana razem z danym ekspresem, którego dotyczy.

§ 8 Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

1. Celem pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, czyli sporów pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą wynikających z zawartej przez nich umowy, jest rozwiązywanie sporu konsumenckiego polegające na: (i) umożliwieniu zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony, (ii) przedstawieniu stronom propozycji rozwiązania sporu.
2. W przypadku, gdy w następstwie złożonej Spółce przez klienta będącego konsumentem reklamacji, spór nie zostanie rozwiązany, Spółka przekaże konsumentowi, na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o:
 - a) zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich albo o zgodzie na udział w takim postępowaniu, wskazując jednocześnie właściwy dla siebie podmiot uprawniony albo
 - b) odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
3. Jeżeli Spółka nie złoży klientowi będącemu konsumentem żadnego z ww. oświadczeń, uznaje się, że wyraziła zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
4. Spory rozpatrywane są przez podmioty uprawnione, wpisane do rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, na podstawie obowiązujących w danym podmiocie procedur postępowania.
5. Podmiotem uprawnionym dla sporów, jakie mogą wynikać pomiędzy Spółką a klientami będącymi konsumentami jest INSPEKCJA HANDLOWA. Szczegółowe zasady postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Inspekcją Handlową określa Ustawa z dnia 15.12.2000r. o Inspekcji Handlowej (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1706) oraz przepisy wykonawcze do tej ustawy, w tym wskazane na stronie internetowej Inspekcji Handlowej: <http://bip.wiih.org.pl/index.php?id=554>.
6. Klient będący konsumentem, w celu rozwiązania sporu, może również skorzystać ze stałych polubownych sądów konsumenckich działających przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej. Szczegółowe zasady postępowania przed ww.

- sądami określa Ustawa, o której mowa w ust. 5 oraz przepisy wykonawcze do tej Ustawy.
7. Klient będący konsumentem, dokonujący zakupu przez Internet, w celu rozwiązania sporu, może również skorzystać z platformy umożliwiającej rozwiązanie sporu online, tzw. platformy ODR: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>.
 8. Korzystanie z ww. procedur jest dobrowolne i może mieć miejsce tylko za zgodą obu stron sporu. Ww. zapisy mają charakter informacyjny i nie stanowią zgody Spółki na udział w pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji, dochodzenia roszczeń lub rozwiązywania sporów.
 9. Informacje w zakresie możliwości pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i dochodzenia roszczeń dostępne są również na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: www.uokik.gov.pl.

ZAŁĄCZNIK NR 1 do Regulaminu sprzedaży sklepu NESCAFÉ Dolce Gusto

WZÓR FORMULARZA Odstąpienia od umowy

"ZAŁĄCZNIK NR 1"

ZAŁĄCZNIK NR 2 do Regulaminu sprzedaży sklepu NESCAFÉ Dolce Gusto

WZÓR FORMULARZA zwrotu

"ZAŁĄCZNIK NR 2"