

Ogólne warunki umowy

Wszystkie wypieki sprzedajemy na bieżąco w naszej KETO piekarni w Mielcu, dlatego Twoje zamówienie traktujemy indywidualnie i wypiekamy specjalnie dla Ciebie dodatkową ilość. Nie trzymamy na stanie Keto- wypieków. Twoje zamówienie będzie pochodzić z wypieku w dniu wysyłki, więc masz pewność, że będą świeże.

Wysyłki realizujemy od wtorku do czwartku.

Zamówienia opłacone szybkim przelewem, złożone do godziny 12:00 w poniedziałek wysyłamy zwykle we wtorek. Możliwe jest opóźnienie w realizacji zamówienia.

Zastrzegamy możliwość odstąpienia od umowy kupna-sprzedaży w przypadku, gdy jest utrudniony dostęp do surowca. Zastrzegamy możliwość przeniesienia realizacji zamówienia na kolejny tydzień. Poinformujemy o tej sytuacji telefonicznie lub e-mailem.

Gwarancja terminu ważności:

Termin ważności Keto wypieków zazwyczaj 4-5 dni od daty produkcji. Zaleca się przechowywać produkty w temperaturze od 2 do 8 st C aby zachować termin ważności. Można mrozić.

Szczegółowe informacje o terminie ważności i warunkach przechowywania na stronach produktu.

W większości przypadków przesyłki docierają do klientów, paczkomatów lub punktów odbioru następnego dnia.

Firmy kurierskie gwarantują dostawę w 1-2 dni od dnia nadania. Nie odpowiadamy za opóźnienia wynikające z działania firm dostarczających przesyłki. Klient zobowiązuje się odebrać paczkę.

Gwarancja świeżości

Świeże produkty wypiekane są w dniu nadania. W Keto Piekarni masz gwarancję otrzymania bezglutenowych wypieków oraz pieczywa niskowęglowodanowego o możliwie najdłuższej dacie ważności.

Odstąpienia od umowy oraz reklamacje

1. Za konsumenta rozumie się Klienta – osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
2. Klientowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia otrzymania przesyłki, w przypadku umowy, która obejmuje wiele rzeczy, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części. Odstąpienie od umowy następuje poprzez złożenie Spółce oświadczenia na piśmie (wzór

oświadczenia o odstąpieniu stanowi załącznik numer 1 do niniejszego regulaminu – skorzystanie z zamieszczonego wzoru nie jest jednak obligatoryjne).

3. Zgodnie z regulacją art. 38 pkt. 4 ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. z 2014 r. poz. 827) prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów, których przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia.
4. Za towary ulegające szybkiemu zepsuciu w rozumieniu ust. 3 niniejszego paragrafu rozumie się:
 - Pieczywo
 - Wybrane produkty cukiernicze m.in. ciastka i ciasta z nadzieniami
5. Firma zobowiązana jest do dostarczenia Klientowi towarów wolnych od wad fizycznych lub prawnych. Firma odpowiada wobec Klienta jeżeli towar konsumpcyjny w chwili wydania ma wadę fizyczną lub prawną. Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. W przypadku stwierdzenia przez Klienta niezgodności towaru z umową może on złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że Firma niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Klient, może zamiast zaproponowanego przez Firmę usunięcia wady żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Firmę.
6. Odstąpienie od umowy z powodu stwierdzonych wad powinno nastąpić nie później niż przed upływem daty minimalnej trwałości towaru lub terminu jego przydatności do spożycia, za wyjątkiem towarów, dla których daty minimalnej trwałości albo terminu przydatności do spożycia nie określa się.
7. Odstąpienie od umowy z powodu stwierdzonych wad może być dokonane za pośrednictwem poczty elektronicznej. W zawiadomieniu Klient powinien w zawiadomieniu wskazać rodzaj dostrzeżonej niezgodności i opisać na czym ona polega oraz załączyć fotografię. Konieczność wykazania faktu zawiadomienia Firmy o stwierdzeniu istnienia wad spoczywa na Kliencie w zgodzie z regulacją art. 6 kodeksu cywilnego.
8. Firma nie odpowiada za wady, gdy kupujący w chwili zawarcia umowy o nich wiedział lub, oceniając rozsądnie, powinien był wiedzieć.
9. Klient nabywający produkt w celu związanym z działalnością zawodową lub gospodarczą (Klient nie będący konsumentem) ma prawo złożyć reklamację stosownie do obowiązujących w tej mierze przepisów prawa.
10. W przypadku wymiany towaru lub odstąpienia Klienta od umowy zgodnie z treścią ust. 2 i 5 niniejszego paragrafu Firma bez zbędnej zwłoki i nie później niż w terminie 14 dni dokona zwrotu kosztów odesłania towaru do Firmy, a w przypadku odstąpienia od umowy kosztów zakupu (wraz z odsetkami od dokonanej przedpłaty w przypadku odstąpienia od umowy na podstawie ust. 3 niniejszego paragrafu) przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami, z zastrzeżeniem, że w przypadku gdy Klient dokonał płatności za zamówienie z nienależącego do niego rachunku bankowego i nie wnosił o dokonanie zwrotu w inny sposób zwrot nastąpi bezpośrednio na rzecz posiadacza tego rachunku bankowego.

Jeżeli Klient wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Firmę, Firma nie jest zobowiązana do zwrotu poniesionych przez Klienta dodatkowych kosztów.

11. Regulacji ust. 10 nie stosuje się w przypadku stwierdzenia przekroczenia przez Klienta terminów, o których mowa w treści ust. 2 niniejszego paragrafu, stwierdzenia braku wadliwości towaru lub stwierdzenia okoliczności uniemożliwiających odstąpienie od umowy, o którym mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu. W takim przypadku Firma poinformuje Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej, faxu lub telefonicznie (w zależności od rodzaju środka porozumiewania na odległość, za pośrednictwem którego złożone zostało zawiadomienie o istnieniu wad lub odstąpieniu od umowy) o stwierdzeniu zaistnienia powyższych przesłanek oraz dokona ustalenia sposobu wysyłki towaru do Klienta. Koszty ponownej wysyłki towaru nie obciążają Firmy.
12. W przypadku odsyłania towaru celem wymiany lub na skutek odstąpienia od umowy – za należyte przechowywanie i zapakowanie towaru oraz jego zabezpieczenie przed zniszczeniem w trakcie przesyłki i wpływem czynników zewnętrznych oraz z uwzględnieniem specyfiki towaru- Klient odpowiada na zasadach ogólnych.
13. W przypadku odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 2 Klient ponosi bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy do Firmy. W przypadku skorzystania przez Klienta z uprawnień wynikających z rękojmi Firma niezwłocznie zwraca Klientowi koszty dostarczenia do niej towaru, chyba, że stwierdzony zostanie brak podstaw do uwzględnienia roszczeń z rękojmi. Zwrot kosztów następuje zgodnie z ust. 11.
14. Towary dostępne do nabycia w Sklepie internetowym nie są objęte gwarancją w rozumieniu art. 577 § 1 i nast. kodeksu cywilnego.
15. Klient niezadowolony z wyniku rozpoznania zgłoszonej przez niego reklamacji uprawniony jest do złożenia do Firmy odwołania od decyzji w nieprzekraczalnym terminie 14 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o rozstrzygnięciu zgłoszonej reklamacji. Wniesienie odwołania następuje na zasadach określonych w treści niniejszego paragrafu.
16. W przypadku negatywnego rozpoznania zgłoszonego odwołania Klient uprawniony jest do skorzystania z alternatywnych metod rozstrzygania sporów (może zwrócić się o mediację lub rozstrzygnięcie do sądu polubownego). Zasady dostępu do procedur:
 - mediacja/sądownictwo polubowne – „jeżeli konsument chce rozwiązać spór z przedsiębiorcą bez udziału sądu powinien skorzystać z mediacji lub też polubownego sądownictwa. W tym celu należy dostarczyć do instytucji, przed którą będzie toczyło się postępowanie odpowiedni formularz – wniosek o mediację lub wniosek o rozpatrzenie sprawy przed sądem polubownym (w niektórych instytucjach formularz ten ma różne nazwy, np. wniosek-zapis na sąd polubowny). Skorzystanie z alternatywnych metod rozstrzygania sporów jest możliwe tylko i wyłącznie po:
 - zakończeniu procesu reklamacyjnego
 - wyrażeniu przez obie strony zgody na postępowanie
17. Jeżeli jedna ze stron nie będzie chciała poddać się procedurze alternatywnych metod rozstrzygania sporów, nie jest możliwe jej zastosowanie.”Sądownictwo polubowne przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim (SPSK) – „Sprawę do SPSK może wnieść konsument, przedsiębiorca, organizacja konsumencka oraz powiatowy/miejski rzecznik konsumentów. W tym celu należy złożyć do właściwego terenowo Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej odpowiedni wniosek (w

zależności od rodzaju postępowania wniosek o mediację lub wniosek o rozpoznanie sprawy przed polubownym sądem konsumenckim/wniosek-zapis na sąd polubowny). Formularze dostępne są w sekretariacie każdego sądu konsumenckiego a także na stronach internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej – Lista WIIH wraz z danymi teleadresowymi dostępna jest na stronie www.uokik.gov.pl
Postępowania są, co do zasady bezpłatne.

18. Rozwiązanie sporu w wyniku procedury mediacji
19. Rozwiązanie sporu uzgodnione przez strony ma charakter dobrowolny i nie podlega egzekucji administracyjnej ani sądowej. Jednocześnie nie służy od niego odwołanie. Należy jednak pamiętać, że skorzystanie z mediacji nie ma wpływu na możliwość wniesienia sporu do sądu powszechnego lub do rozpatrzenia przez stały polubowny sąd konsumencki przy WIIH. Uгода oraz wyroki wydane przez SPSK mają moc wyroku sądu powszechnego. Od wyroku można wnieść skargę do sądu powszechnego. Należy jednak pamiętać, że żądanie uchylecia wyroku jest możliwe, jeżeli w trakcie postępowania doszło do uchybień formalnych lub proceduralnych (np. brak zapisu na sąd polubowny, nie zostały zachowane wymagania co do składu sądu, w tej samej sprawie między tymi samymi stronami zapadł prawomocny wyrok sądu). Skargę należy wnieść nie później niż w ciągu trzech miesięcy od dnia doręczenia wyroku. W przypadku zawarcia przed sądem ugody, strony nie mogą jej zaskarżyć.”
20. Procedury pozasądowego rozpoznawania sporów z udziałem konsumentów szczegółowo opisane zostały na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php#faq1363)