



# Regulamin Zakupów na Platformie Smaki Wsi – Dla Kupujących (B2C)

## 1. Postanowienia Ogólne

### 1.1 Zakres Regulaminu

Niniejszy Regulamin określa zasady zakupu produktów na platformie Smaki Wsi (dalej: „Platforma”) przez konsumentów (dalej: „Kupujący”). Regulamin stosuje się do każdej umowy sprzedaży zawieranej za pośrednictwem Platformy między Kupującym a Sprzedawcą.

### 1.2 Definicje

- **Sprzedawca** – rolnik, producent lub inny przedsiębiorca/osoba prywatna, która oferuje produkty na Platformie, wskazany przy każdym produkcie.
- **Hub (Punkt Odbioru)** – punkt logistyczny, w którym Kupujący może odebrać produkty; hub nie jest stroną umowy sprzedaży, chyba że wyraźnie wskazano go jako Sprzedawcę.
- **Zamówienie** – zestawienie produktów złożone przez Kupującego, które może zawierać towary od wielu Sprzedawców.
- **Umowa Sprzedaży** – odrębna umowa zawierana między Kupującym a każdym Sprzedawcą, którego produkty znajdują się w Zamówieniu.
- **Usługa** – platforma internetowa Smaki Wsi umożliwiająca Kupującym przeglądanie, zamawianie i odbieranie produktów od Sprzedawców.

---

## 2. Strony Umowy i Rola Platformy

### 2.1 Kto Jest Sprzedawcą

Stroną umowy sprzedaży zawieranej z Kupującym jest zawsze **Sprzedawca wskazany przy produkcie** (rolnik, producent lub inna osoba oferująca towar), a **nie Smaki Wsi**.

Smaki Wsi jest dostawcą platformy i pośrednikiem technologicznym; nie jest stroną umowy sprzedaży między Kupującym a Sprzedawcą i nie ponosi odpowiedzialności za jakość, zgodność towaru z umową, dostawę ani inne aspekty transakcji między Kupującym a Sprzedawcą.

## 2.2 Zamówienia Wielosprzedawcy

Jedno Zamówienie może zawierać produkty od wielu Sprzedawców. W takim przypadku Kupujący zawiera odrębne Umowy Sprzedaży z każdym Sprzedawcą. Każda Umowa Sprzedaży podlega niezależnie warunkom określonym w niniejszym Regulaminie.

## 2.3 Informacje o Sprzedawcy

Przed sfinalizowaniem Zamówienia Kupujący zostanie poinformowany o:

- nazwie i danych kontaktowych Sprzedawcy
- statusie Sprzedawcy (przedsiębiorca/osoba prywatna) – istotne dla praw konsumenckich
- wybranej metodzie realizacji (dostawa, odbiór w hubie, odbiór u Sprzedawcy)
- koszcie dostawy (jeśli dotyczy)

---

## 3. Zawarcie Umowy Sprzedaży

### 3.1 Moment Zawarcia Umowy

Umowa Sprzedaży jest zawierana w momencie:

- złożenia Zamówienia przez Kupującego przez portal Platformy, oraz
- potwierdzenia Zamówienia przez Sprzedawcę (automatycznie lub ręcznie, w zależności od ustawień Sprzedawcy)

Od tego momentu Kupujący i Sprzedawca są związani Umową Sprzedaży na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie i ofertą Sprzedawcy.

### 3.2 Prawo Sprzedawcy do Odrzucenia Zamówienia

Sprzedawca ma prawo odrzucić Zamówienie lub jego część z przyczyn technicznych, logistycznych lub innych, bez obowiązku uzasadnienia. W przypadku odrzucenia płatność nie zostanie pobrana (lub zostanie zwrócona w całości w ciągu 3 dni roboczych).

### 3.3 Anulowanie Zamówienia przez Kupującego (Przed Potwierdzeniem)

Kupujący może anulować Zamówienie przed jego potwierdzeniem przez Sprzedawcę bez ponoszenia dodatkowych kosztów. Po potwierdzeniu Zamówienia anulowanie podlega warunkom określonym w punkcie dotyczącym Odstąpienia od Umowy.

---

## 4. Płatności

### 4.1 Metoda Płatności

Płatność za produkty dokonywana jest **z góry** w momencie złożenia Zamówienia za pośrednictwem Platformy (karty kredytowe, e-portfele, przelewy bankowe i inne metody dostępne w systemie).

**Wyjątek:** W przypadku wyboru opcji „Odbiór u Sprzedawcy” Kupujący może zapłacić przy odbiorze produktu.

## 4.2 Rozdzielenie Płatności

W zamówieniach wielosprzedawcy Platformy wykazuje rozbieżność kwoty na poszczególnych Sprzedawców. Każda część płatności trafia bezpośrednio do właściwego Sprzedawcy (Platforma nie gromadzi środków).

## 4.3 Potwierdzenie Płatności

Po dokonaniu płatności Kupujący otrzyma potwierdzenie na adres e-mail podany podczas rejestracji. Potwierdzenie zawiera listę produktów, Sprzedawców, kwotę i wybrany sposób realizacji.

## 4.4 Zwrot Środków

Zwrot środków w przypadku odstąpienia od umowy, reklamacji lub anulowania Zamówienia dokonywany jest przez Sprzedawcę bezpośrednio na rachunek bankowy Kupującego w terminie do 14 dni od dnia uznania roszczenia.

---

# 5. Metody Realizacji Zamówienia

## 5.1 Dostępne Metody

Kupujący może wybrać jedną z poniższych metod dla każdego Sprzedawcy w Zamówieniu:

- **Dostawa** – Sprzedawca wysyła produkt na adres podany przez Kupującego
- **Odbiór w Hubie** – Kupujący odbiera produkt w punkcie odbioru (hub) wskazanym w Platformie
- **Odbiór u Sprzedawcy** – Kupujący odbiera produkt bezpośrednio u Sprzedawcy

## 5.2 Termin Realizacji

Termin realizacji (przygotowania i wydania produktu) wynosi **3–5 dni roboczych** od potwierdzenia Zamówienia, chyba że Sprzedawca wskaże termin inny przy ofercie.

Dla produktów świeżych termin ten może być krótszy ze względu na jakość towaru.

## 5.3 Dostawa

- Sprzedawca zawsze odpowiada za prawidłowe pakowanie, zabezpieczenie opakowania i nadanie produktu.
- Koszt dostawy określony jest przy ofercie i zawiera się w cenie finalnej.
- Dostawca faktycznie realizujący przesyłkę (partner logistyczny Sprzedawcy) nie jest stroną Umowy Sprzedaży.
- Kupujący może zawrzeć umowę ubezpieczenia przesyłki (opcjonalnie, na żądanie).

## 5.4 Odbiór w Hubie

Hub jest punktem wydania produktu, a nie stroną umowy sprzedaży. Sprzedawca odpowiada za:

- dostarczenie produktu do hubu w terminie
- właściwe przechowywanie (w tym warunki temperatury dla produktów wymagających chłodzenia)

- wydanie produktu Kupującemu na jego żądanie

Kupujący zobowiązuje się odebrać produkt w terminie wskazanym w Platformie, najpóźniej w ciągu **7 dni od dnia dostępu do hubu**. W przypadku nieuregulowanego przechowywania produktu (zwłaszcza świeżych towarów) hub może naliczyć dodatkową opłatę za przechowywanie.

## 5.5 Odbiór u Sprzedawcy

Kupujący odbiera produkt bezpośrednio u Sprzedawcy w umówionym miejscu i terminie. Sprzedawca określa harmonogram dyżurów oraz zasady rezerwacji w Platformie.

---

# 6. Odstąpienie od Umowy

## 6.1 Prawo Odstąpienia – Zasada Ogólna

Kupujący, będący konsumentem, ma prawo odstąpić od Umowy Sprzedaży bez podania przyczyny w ciągu **14 dni** od dnia:

- dostarczenia produktu (przy dostawie), lub
- wydania produktu Kupującemu (przy odbiorze osobistym)

Prawo to przysługuje wyłącznie Kupującemu, który jest konsumentem (osobą fizyczną dokonującą zakupu niezwiązanego bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą).

## 6.2 Wyłączenia od Prawa Odstąpienia

Prawo Odstąpienia **nie przysługuje** w przypadku:

- produktów szybko psujących się lub o krótkim terminie przydatności (warzywa, owoce, nabiał, mięso, ryby, piekarskie, jeśli posiadają termin przydatności poniżej 5 dni od daty dostawy/odbioru)
- produktów otwartych lub uszkodzonych przez Kupującego (w stopniu uniemożliwiającym ponowną sprzedaż)
- produktów będących zapieczętowanymi opakownikami, których uszczelnienie zostało naruszone

## 6.3 Oznaczenie Wyłączenia

Produkty wyłączone z prawa Odstąpienia są wyraźnie oznaczone w Platformie (przy karcie produktu i w koszyku) komunikatem „Produkt wyłączony z prawa do odstąpienia – art. 38 ustawy o ochronie konsumenta” wraz z uzasadnieniem.

## 6.4 Procedura Odstąpienia

Aby odstąpić od Umowy, Kupujący musi:

1. Zalogować się na swoje konto w Platformie i przejść do sekcji „Moje Zamówienia”
2. Wybrać Zamówienie i produkt, od którego chce odstąpić
3. Kliknąć przycisk „Wznów prawo do odstąpienia” i wypełnić formularz
4. Wysłać oświadczenie o odstąpieniu najpóźniej **14. dnia** od dnia dostawy/odbioru

Alternatywnie, Kupujący może wysłać oświadczenie o odstąpieniu e-mailem na adres wskazany w Platformie, pod warunkiem wysłania przed upływem terminu.

## 6.5 Koszt Zwrotu

W przypadku uszkodzenia produktu przez Kupującego bądź użycia produktu w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem, Sprzedawca może naliczyć opłatę za utratę wartości towaru. W pozostałych przypadkach koszt zwrotu ponosi Sprzedawca (lub obustronnie bez kosztów).

## 6.6 Termin Zwrotu Środków

Po potwierdzeniu przez Sprzedawcę odstąpienia, środki zwracane są na rachunek bankowy Kupującego w ciągu **14 dni roboczych** od dnia otrzymania informacji o odstąpieniu.

---

# 7. Reklamacje i Niezgodność Towaru z Umową

## 7.1 Prawo do Reklamacji

Jeżeli produkt:

- jest uszkodzony, zbredzony lub nie nadaje się do użytku w wyniku przewozu bądź postępowania Sprzedawcy
- nie spełnia warunków określonych w ofercie (np. rozmiar, ilość, gatunek)
- posiada skrócony termin przydatności (poniżej czasu gwarantowanego przez Sprzedawcę)
- posiada widoczne wady fizyczne lub zmianę barwy/zapachu (dla świeżych produktów)

Kupujący może złożyć **reklamację** w ciągu **7 dni** od dnia dostawy/odbioru produktu.

## 7.2 Procedura Reklamacji

Aby złożyć reklamację, Kupujący musi:

1. Zalogować się na swoje konto w Platformie
2. Przejsć do sekcji „Moje Zamówienia” i wybrać produkt
3. Kliknąć „Złóż reklamację” i opisać szczegółowo problem
4. Dołączyć fotografie produktu/opakowania (opcjonalnie, ale zalecane)
5. Przesłać reklamację

Alternatywnie, Kupujący może wysłać reklamację e-mailem, zawierającą numer Zamówienia, opis problemu i żadaną formę zadośćuczynienia.

## 7.3 Terminy Rozpatrzenia

Sprzedawca zobowiązuje się:

- potwierdzić odbiór reklamacji w ciągu **2 dni roboczych**
- udzielić odpowiedzi merytorycznej w ciągu **7 dni roboczych** od daty otrzymania reklamacji

## 7.4 Formy Rozpatrzenia Reklamacji

Sprzedawca może:

- zwrócić pełną kwotę Kupującemu (jeśli produkt jest wadliwy)
- wymienić produkt na nowy (jeśli dostępny)
- naliczyć częściową stratę wartości, jeśli wada powstała z winy Kupującego

## 7.5 Brak Odpowiedzi

Jeśli Sprzedawca nie odpowie w terminie 7 dni, Kupujący ma prawo:

- powtórnie złożyć reklamację przez Platformę z zaznaczeniem „druga próba”
- skontaktować się z supportem Platformy, aby mediatorem
- złożyć skargę do UOKiK w przypadku negatywnego stanowiska Sprzedawcy

---

# 8. Odpowiedzialność Sprzedawcy

## 8.1 Gwarancja Jakości

Sprzedawca gwarantuje, że produkty:

- są świeże, bezpieczne i przydatne do spożycia/użycia
- posiadają termin przydatności co najmniej **3 dni** od daty dostawy/odbioru (chyba że w ofercie wskazano inaczej)
- są opakowane w zgodzie z wymogami sanitarno-higienicznymi
- są zgodne z opisem i ceną wskazaną w ofercie

## 8.2 Zabezpieczenie Opakowania

Sprzedawca odpowiada za:

- prawidłowe zabezpieczenie produktu w opakowanie chroniące przed uszkodzeniami i zanieczyszczeniami
- utrzymanie odpowiedniej temperatury dla produktów wymagających chłodzenia (w temperaturze wskazanej prawem lub w ofercie)
- oznaczenie opakowania wszystkimi wymaganymi informacjami (ingredencje, termin przydatności, producent, dane kontaktowe)

## 8.3 Odpowiedzialność za Dostawę

Sprzedawca odpowiada za:

- terminową realizację dostawy zgodnie z wyborem Kupującego
- prawidłowe opakowanie towaru
- odpowiedzialność odszkodowawczą w przypadku utraty lub uszkodzenia produktu w trakcie transportu (jeśli sam realizuje dostawę)

Jeśli Sprzedawca korzysta z partnera logistycznego, odpowiada on Kupującemu za działania tego partnera.

---

## 9. Dane i Prywatność

### 9.1 Przetwarzanie Danych Osobowych

Dane osobowe Kupującego (imię, nazwisko, adres, e-mail, numer telefonu) przetwarzane są przez:

- **Sprzedawcę** – w celu realizacji Umowy Sprzedaży (wysyłka, korespondencja)
- **Platformę (Smaki Wsi)** – w celu administracji Platformą, fakturowania i komunikacji

Przetwarzanie danych podlega Polityce Prywatności dostępnej na stronie Platformy.

### 9.2 Zgoda na Marketing

Rejestrując konto, Kupujący może wyrazić zgodę na otrzymywanie wiadomości marketingowych. Kupujący może wycofać zgodę w każdej chwili, klikając „Anuluj subskrypcję” w e-mailu lub w ustawieniach konta.

---

## 10. Postanowienia Ogólne

### 10.1 Wersja Języka

Niniejszy Regulamin dostępny jest w języku polskim. W przypadku rozbieżności między wersją polską a angielską rozstrzygająca jest **wersja polska**.

### 10.2 Spory i Prawo

Wszelkie spory wynikające z Umowy Sprzedaży między Kupującym a Sprzedawcą podlegają prawu polskiemu, w szczególności ustawie o ochronie konsumenta.

Kupujący może skorzystać z:

- mediatora/arbitrażu (jeśli dostępny w systemie Platformy)
- sądu powszechnego właściwego dla siedziby/zamieszkania Sprzedawcy lub Kupującego
- Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) – w przypadku naruszenia praw konsumenckich

### 10.3 Odpowiedzialność Platformy

Platforma (Smaki Wsi) **nie ponosi odpowiedzialności** za:

- jakość, zgodność towaru z umową ani uszkodzenia produktu
- terminy realizacji przez Sprzedawcę
- działania lub zaniechania Sprzedawcy
- niespełnianie obowiązków przez Sprzedawcę

Platforma odpowiada wyłącznie za funkcjonowanie technicznego systemu rezerwacji, płatności i komunikacji.

## 10.4 Obowiązki Kupującego

Kupujący zobowiązuje się:

- podać dane prawdziwe i aktualne
- wysyłać życzliwą i uczciwą komunikację z Sprzedawcą i Platformą
- odebrać towar w umówionym terminie
- nie wykorzystywać produktu w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem
- zapoznać się z treścią Regulaminu przed złożeniem Zamówienia

## 10.5 Zmiana Regulaminu

Platforma zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. Zmiany będą komunikowane e-mailem co najmniej na **30 dni** przed wejściem w życie (z wyjątkami wymuszającymi zmianę natychmiast ze względów bezpieczeństwa lub prawne).

Dalsze korzystanie z Platformy po zmianach oznacza akceptację nowych warunków.

---

## 11. Kontakt i Pomoc

### 11.1 Kanały Kontaktu

W przypadku pytań, wątpliwości lub problemów Kupujący może skontaktować się z:

- **Platformą (Smaki Wsi):** [support@smaki-wsi.pl](mailto:support@smaki-wsi.pl) | formularz kontaktowy w Platformie
- **Sprzedawcą bezpośrednio:** dane kontaktowe dostępne w Platformie przy każdej ofercie

### 11.2 Czas Odpowiedzi

Platforma udziela odpowiedzi na wiadomości w ciągu **2–3 dni roboczych**. Sprzedawcy zobowiązują się odpowiadać w ciągu **24–48 godzin**.

---

**Ostatnia aktualizacja: 2026-01-15**

Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem opublikowania na Platformie. Kupujący są zobowiązani do zapoznania się z regulaminem przed złożeniem Zamówienia.

---

## Załączniki

### Załącznik 1: Formy Kontaktu i Rozwiązywania Sporów

Kupujący ma prawo skorzystać z:

1. **Mediatora Platformy** – bezpłatna mediacja między Kupującym a Sprzedawcą (opcjonalnie)
2. **Sądu Powszechnego** – pełnomocnictwo prawa polskiego, właściwość miejscowa sądu siedziby Sprzedawcy lub Kupującego
3. **UOKiK** – w przypadku naruszenia praw konsumentów przez Platformę lub Sprzedawcę

## Załącznik 2: Wyjątki od Prawa Odstąpienia (Szczegółowo)

- **Warzywa i owoce świeże** – wyłączone, jeśli termin przydatności < 5 dni
- **Nabiał** – wyłączony, jeśli termin przydatności < 5 dni
- **Mięso i ryby** – wyłączone zawsze (zgodnie z art. 38 ustawy o ochronie konsumenta)
- **Piekarskie i cukiernicze** – wyłączone, jeśli termin przydatności < 3 dni
- **Produkty zapieczętowane** – wyłączone, jeśli plombę lub uszczelnienie naruszyła osoba trzecia