



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 związanymi 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 rozbicie 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 odstępstwie 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 odstępstwa, środki zwracane są na rachunek bankowy Kupującego w ciągu **14 dni roboczych** od dnia otrzymania informacji o odstępstwie.

7. Reklamacje i Niezgodność Towaru z Umową

7.1 Prawo do Reklamacji

Jeżeli produkt:

- jest uszkodzony, zbledzony 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. Przejść do sekcji „Moje Zamówienia” i wybrać produkt
3. Kliknąć „Zgłoś 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 żądaną 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 rozstrzygającą 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 | 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