

1. Postanowienia ogólne, kontakt z właścicielem sklepu

1.1 Niniejszy regulamin (dalej „Regulamin”) określa zasady i warunki korzystania ze sklepu internetowego Serowo.pl, działającego pod adresem: <https://serowo.pl>.

1.2 Właścicielem Sklepu jest PauKam Paulina Kamińska, z siedzibą pod adresem: Plac Mirowski 1 paw. 157, 00-138 Warszawa, wpisana do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG), NIP: 5272634299, REGON: 381052154 (dalej „Sprzedawca”).

1.3 Dane kontaktowe Sprzedawcy są następujące:

Adres do kontaktu: Plac Mirowski 1 paw. 157, 00-138 Warszawa

Adres e-mail:

Numer telefonu:

(Godziny obsługi telefonicznej klientów – dostępne w zakładce Kontakt na stronie sklepu).

2. Wymagania techniczne

Do prawidłowego korzystania ze Sklepu internetowego Serowo.pl niezbędne jest:

2.1 posiadanie komputera, smartfona lub innego urządzenia z dostępem do Internetu,

2.2 zainstalowana i aktualna przeglądarka internetowa (np. Chrome, Firefox, Safari, Edge),

2.3 aktywne konto e-mail umożliwiające odbieranie wiadomości,

2.4 włączona obsługa plików cookies oraz JavaScript w przeglądarce.

3. Dane osobowe

3.1 Administratorem danych osobowych Klientów Sklepu jest PauKam Paulina Kamińska, prowadząca działalność gospodarczą pod adresem: Plac Mirowski 1 paw. 157, 00-138 Warszawa, NIP: 5272634299, REGON: 381052154.

3.2 Szczegółowe informacje na temat zasad przetwarzania danych osobowych, celów ich zbierania, a także przysługujących Klientom praw znajdują się w dokumencie Polityka prywatności, dostępnym na stronie internetowej Sklepu.

5. Zawarcie umowy sprzedaży, Konto Klienta

5.1 Sklep internetowy Serowo.pl umożliwia zakup produktów (dalej „Towary”) prezentowanych na stronie, na dwa sposoby:

- a. bez konieczności zakładania konta (zakup jako gość),
- b. poprzez utworzenie konta użytkownika w Sklepie (dalej „Konto”).

5.2 W obu przypadkach złożenie zamówienia wymaga:

- a. wyboru Towarów i dodania ich do „Koszyka”,

- b. przejścia do formularza zamówienia,
- c. wyboru preferowanych metod płatności i dostawy,
- d. wypełnienia niezbędnych danych do realizacji zamówienia (w tym danych do faktury VAT, jeśli Klient ich zażąda),
- e. zaakceptowania regulaminu i złożenia zamówienia.

5.3 Prezentowane na stronie informacje o Towarach, w tym ich opisy, zdjęcia i ceny, mają charakter informacyjny i stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego.

5.4 Zatwierdzenie zamówienia poprzez kliknięcie przycisku „Kupuję i płacę” (lub innego o równoważnym znaczeniu) oznacza:

- a. złożenie oferty zawarcia umowy sprzedaży na warunkach określonych w zamówieniu oraz niniejszym Regulaminie,
- b. zgodę Klienta na obowiązek zapłaty za zamówione Towary oraz koszty dostawy.

5.5 Zawarcie umowy sprzedaży (dalej „Umowa”) następuje w chwili, gdy Sprzedawca potwierdzi przyjęcie zamówienia do realizacji poprzez przesłanie stosownej wiadomości e-mail do Klienta.

5.6 Każda Umowa sprzedaży zawierana i realizowana jest w punkcie stacjonarnym: Sklep Serowo.pl (PauKam Paulina Kamińska)
Plac Mirowski 1 paw. 157, 00-138 Warszawa.

5.7 W przypadku braku możliwości realizacji zamówienia w całości lub części, Sprzedawca poinformuje Klienta o zaistniałej sytuacji oraz zaproponuje alternatywne rozwiązania – np. częściową realizację lub wydłużenie terminu dostawy. W przypadku uprzedniej zapłaty, a niemożliwości realizacji, Sprzedawca niezwłocznie zwróci wpłacone środki w odpowiednim zakresie.

5.8 Sprzedawca przekazuje Klientowi potwierdzenie zawarcia Umowy na trwałym nośniku (np. e-mailem), najpóźniej w chwili dostarczenia Towaru.

5.9 Sklep nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub brak realizacji zamówienia wynikające z podania przez Klienta nieprawidłowych, niepełnych lub fałszywych danych.

5.10 Sprzedawca zastrzega sobie prawo do wstrzymania realizacji zamówienia, jeżeli poweźmie uzasadnione wątpliwości co do prawdziwości danych podanych przez Klienta. W takim przypadku podejmie próbę kontaktu celem ich weryfikacji.

5.11. Sprzedawca może odmówić przyjęcia Zamówienia w następujących przypadkach:

- a. zamówiony Towar jest niedostępny w magazynie lub chwilowo niedostępny w sprzedaży,
- b. dane podane przez Klienta podczas składania Zamówienia są niekompletne, zawierają błędy lub budzą uzasadnione wątpliwości co do ich prawdziwości.

- c. Klient nie odebrał wcześniejszego zamówienia, bez uprzedniego poinformowania Sprzedawcy o przyczynach,
- d. wystąpiły niezależne od Sprzedawcy okoliczności uniemożliwiające realizację Zamówienia, w szczególności siła wyższa, awaria systemów, problemy z dostawą od producentów lub dostawców.

5.12 W terminie przewidzianym na potwierdzenie przyjęcia Zamówienia, Sprzedawca może skontaktować się z Klientem za pośrednictwem adresu e-mail lub numeru telefonu podanego w trakcie składania Zamówienia (w przypadku Klienta niezarejestrowanego lub zamawiającego telefonicznie) bądź zapisanego w zakładce „Moje konto” (w przypadku Klienta posiadającego Konto), w celu:

- a. poinformowania o wydłużonym czasie realizacji Zamówienia na dany Towar lub Towary, wraz ze wskazaniem nowego, przewidywanego terminu – jeśli Klient nie zaakceptuje zmienionego terminu w ciągu 3 dni roboczych od dnia kontaktu, Zamówienie zostanie anulowane,
- b. weryfikacji poprawności danych podanych w Zamówieniu – w przypadku uzasadnionych wątpliwości co do ich prawidłowości,
- c. wyjaśnienia wszelkich niejasności dotyczących szczegółów złożonego Zamówienia, które mogą mieć wpływ na jego realizację.

6. Konto Klienta

6.1 Założenie Konta w Sklepie następuje jednorazowo i wymaga podania adresu e-mail oraz ustalenia hasła. Konto umożliwia:

- a. szybki dostęp do historii zamówień,
- b. ponowne składanie zamówień bez konieczności każdorazowego wpisywania danych,
- c. zarządzanie danymi kontaktowymi.

6.2 Rejestracja i korzystanie z Konta jest bezpłatne. Klient może również logować się przez konto Google lub wybrane media społecznościowe, jeśli taka opcja jest udostępniona.

6.3 Klient ma prawo w każdej chwili i bez podawania przyczyny zrezygnować z posiadania Konta. W tym celu należy przesłać stosowną wiadomość e-mail na adres.....

7. Ceny i sposoby płatności

7.1. Wszystkie ceny widoczne na stronie Sklepu są podane w złotych polskich (PLN) i zawierają obowiązujący podatek VAT – zgodnie z aktualną matrycą stawek. Ceną obowiązującą przy zawarciu umowy sprzedaży jest cena widoczna przy danym produkcie w chwili składania zamówienia. Ceny produktów nie uwzględniają kosztów dostawy – są one doliczane osobno, zgodnie z aktualnym cennikiem usług kurierskich dostępnym w Sklepie.

7.2. Całkowita wartość zamówienia, obejmująca cenę brutto wszystkich wybranych produktów, koszty przesyłki oraz – w razie potrzeby – dodatkowe opłaty wynikające z wybranej metody płatności, jest zawsze wyświetlana przed finalnym potwierdzeniem zamówienia przez Klienta.

7.3. Klient może wybrać jedną z dostępnych metod płatności, oferowanych przez Sklep:

a. szybki przelew elektroniczny / BLIK / płatność tzw. wirtualnym portfelem - za pośrednictwem platformy płatniczej:
- Przelewy24

7.4. W przypadku niektórych produktów lub form dostawy Sklep może ograniczyć dostępność wybranych metod płatności.

7.5. Sprzedawca może także – na życzenie Klienta – umożliwić inne formy płatności, jeśli zostało to uzgodnione indywidualnie.

7.6. Akceptując niniejszy Regulamin, Klient wyraża zgodę na otrzymanie faktury VAT w formie elektronicznej na podany podczas składania zamówienia adres e-mail. Dotyczy to zarówno konsumentów, jak i Klientów prowadzących działalność gospodarczą.

7.7. W przypadku odstąpienia od umowy lub zwrotu towaru Sprzedawca wystawi odpowiednią fakturę korygującą, która również zostanie przesłana drogą elektroniczną.

8. Dostawa zamówionych produktów

8.1 Dostawy realizowane są zgodnie z wyborem dokonany przez Klienta w trakcie składania zamówienia. Do dostępnych opcji należą m.in.:

- a. przesyłka kurierska (np. DPD, InPost),
- b. doręczenie do Paczkomatu InPost,
- c. usługa weekendowej dostawy, jeśli jest oferowana.

8.2 Za moment realizacji uznaje się przekazanie paczki firmie dostawczej – od tego momentu odpowiedzialność za doręczenie przejmuje przewoźnik.

8.3 Ostateczny czas dostawy zależy od wybranej firmy kurierskiej i jej wewnętrznego harmonogramu, dlatego Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne opóźnienia wynikające z działania przewoźnika.

8.4 Towary są standardowo przygotowywane do wysyłki w terminie do 2 dni roboczych od daty potwierdzenia przyjęcia zamówienia. Jeśli przy konkretnym produkcie widnieje inna informacja dotycząca czasu realizacji, ma ona charakter wiążący. Szczegółowy harmonogram znajduje się na stronie internetowej Sklepu, w zakładce „Czas realizacji zamówienia”.

8.5 Zamówienia realizowane są na terenie Polski. Koszt dostawy zależy od wybranej opcji i jest każdorazowo widoczny dla Klienta podczas składania zamówienia oraz szczegółowo opisany w sekcji „Czas i koszty dostawy”.

8.6 W przypadku płatności przelewem bankowym lub kartą, czas realizacji zamówienia liczony jest od chwili zaksięgowania należności na koncie Sprzedawcy.

9. Prawo do odstąpienia od umowy

9.1 Klient będący konsumentem, a także osoba prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, korzystająca z uprawnień konsumenckich (tzw. „Przedsiębiorca uprzywilejowany” zgodnie z art. 7aa ustawy o prawach konsumenta), ma prawo zrezygnować z zawartej umowy sprzedaży bez podawania przyczyny – w terminie 14 dni od dnia otrzymania przesyłki.

9.2 Aby skorzystać z tego prawa, Klient powinien złożyć stosowne oświadczenie w dowolnej formie – wystarczy, że wyśle je:

- a. drogą elektroniczną na adres: kontakt@serowo.pl, lub
- b. listownie na adres: Plac Mirowski 1 paw. 157, 00-138 Warszawa.

9.3 Dla zachowania terminu wystarczy, że oświadczenie zostanie wysłane przed jego upływem. Można skorzystać z udostępnionego przez Sprzedawcę wzoru formularza odstąpienia, ale nie jest to obowiązkowe. Po otrzymaniu oświadczenia, Sprzedawca prześle Klientowi potwierdzenie jego przyjęcia na podany adres e-mail.

9.4 Zwrot towaru powinien nastąpić w ciągu kolejnych 14 dni, licząc od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu. Zwracane produkty należy odesłać na adres: Serowo.pl – Zwroty, Plac Mirowski 1 paw. 157, 00-138 Warszawa. Koszt odesłania towaru ponosi Klient.

9.5 Sprzedawca zobowiązuje się do dokonania zwrotu:

- a. zapłaconej ceny towaru,
- b. kosztów dostawy w wysokości odpowiadającej najtańszej dostępnej opcji dostawy oferowanej w Sklepie.

9.6 Zwrot płatności nastąpi nie później niż w ciągu 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Sprzedawca może jednak wstrzymać się ze zwrotem środków do momentu, gdy otrzyma zwracany towar lub otrzyma dowód jego odesłania – w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej.

9.7 Zwrot zostanie dokonany w takiej samej formie płatności, jakiej użył Klient podczas składania zamówienia, chyba że zostanie uzgodniona inna metoda zwrotu – niepowodująca dla Klienta dodatkowych kosztów.

9.8 W przypadku, gdy zwracany produkt nosi ślady użytkowania wykraczające poza zakres niezbędny do zapoznania się z jego właściwościami i działaniem, Klient ponosi odpowiedzialność za ewentualne zmniejszenie jego wartości.

10. Towary wyłączone z prawa odstąpienia od umowy

10.1 Prawo do odstąpienia od umowy sprzedaży nie przysługuje w niektórych przypadkach, gdy charakter produktu lub sposób jego przygotowania wyklucza możliwość zwrotu. Dotyczy to w szczególności:

- a. produktów wykonanych na specjalne zamówienie Klienta lub dostosowanych do jego indywidualnych preferencji (np. personalizowane etykiety, produkty na wymiar),
- b. towarów spożywczych i innych, które z natury są nietrwałe i szybko tracą przydatność do użycia (np. sery, wędliny, świeże pieczywo),
- c. artykułów zapakowanych w sposób uniemożliwiający ich ponowną sprzedaż po otwarciu – jeżeli opakowanie zostało rozpieczętowane, a zwrot mógłby naruszyć kwestie higieny lub zdrowia (np. żywność, kosmetyki),
- d. produktów, które po dostarczeniu zostały połączone w sposób trwały z innymi towarami i nie dają się od nich oddzielić bez uszkodzenia (np. kleje, zaprawy, materiały budowlane),
- e. gazet, magazynów i czasopism – z wyjątkiem zamówionych w formie prenumeraty,
- f. towarów, których cena uzależniona jest od wahań rynkowych niezależnych od Sprzedawcy – i których wartość może się zmieniać w krótkim czasie,

11. Reklamacje

11.1 Sprzedawca zobowiązuje się dostarczać Towary wolne od wad oraz zgodne z zawartą umową.

11.2 W przypadku konsumentów oraz osób prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą objętych ochroną konsumencką („Przedsiębiorcy uprzywilejowani”), odpowiedzialność Sprzedawcy za zgodność Towaru z umową opiera się na przepisach ustawy o prawach konsumenta. Dla pozostałych Klientów zastosowanie mają ogólne regulacje zawarte w Kodeksie cywilnym.

11.2 Jeśli Klient stwierdzi niezgodność towaru z umową, może złożyć reklamację w jednej z następujących form:

- a. elektronicznie – przesyłając wiadomość e-mail na adres:,
- b. pisemnie – kierując reklamację na adres korespondencyjny: Plac Mirowski 1 paw. 157, 00-138 Warszawa..

11.3 Sprzedawca zobowiązuje się udzielić odpowiedzi na reklamację w tej samej formie, w jakiej została złożona – w terminie do 14 dni roboczych od daty jej otrzymania. W odpowiedzi Klient zostanie poinformowany o sposobie rozpatrzenia zgłoszenia oraz ewentualnych dalszych krokach.

11.4 W przypadku sporu dotyczącego złożonej reklamacji, Klient będący konsumentem lub Przedsiębiorcą uprzywilejowanym ma możliwość skorzystania z dostępnych metod polubownego dochodzenia roszczeń. W tym celu można:

- a. złożyć wniosek o mediację do wojewódzkiego inspektoratu Inspekcji Handlowej,
- b. uzyskać wsparcie powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów,
- c. zgłosić sprawę do stałego polubownego sądu konsumenckiego,
- d. skorzystać z platformy internetowej ODR (Online Dispute Resolution), dostępnej pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>, służącej do rozwiązywania sporów online wynikających z umów zawartych na odległość.

11.5 Dodatkowe informacje o pozasądowych formach rozwiązywania sporów można znaleźć także na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: <https://polubowne.uokik.gov.pl>.

12. Opinie klientów

12.1 Klienci mają możliwość zamieszczania opinii o Towarach dostępnych w Sklepie oraz o przebiegu realizacji zamówienia. Opinie mogą być publikowane na stronie Sklepu po dokonaniu zakupu i/lub otrzymaniu wiadomości z prośbą o ocenę.

12.2 Zamieszczane opinie powinny być zgodne z prawdą, odnosić się do rzeczywistych doświadczeń Klienta oraz dotyczyć wyłącznie zakupionego Towaru lub obsługi zamówienia. Niedozwolone jest publikowanie treści obraźliwych, nieprawdziwych, reklamowych lub naruszających prawa osób trzecich.

12.3 Sklep zastrzega sobie prawo do weryfikacji i moderowania opinii – w szczególności ich usuwania lub niepublikowania w przypadkach, gdy naruszają postanowienia niniejszego Regulaminu, przepisy prawa lub dobre obyczaje.

12.3 Sprzedawca nie ingeruje w treść merytoryczną opinii pozytywnych ani negatywnych, o ile są one zgodne z powyższymi zasadami.

12.4 Publikowane opinie pochodzą wyłącznie od Klientów, którzy faktycznie dokonali zakupu w Sklepie. Sprzedawca podejmuje uzasadnione działania techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia, że opinie publikowane w Sklepie pochodzą od rzeczywistych nabywców.

13. Prawa autorskie i własność intelektualna

13.1 Wszelkie treści zamieszczone na stronie internetowej Sklepu Serowo.pl, w tym w szczególności: zdjęcia produktów, opisy, grafiki, logo, układ graficzny, materiały promocyjne, elementy identyfikacji wizualnej, a także treść Regulaminu – stanowią własność Sprzedawcy lub podmiotów, z którymi Sprzedawca zawarł odpowiednie umowy licencyjne.

13.2 Wszystkie wymienione powyżej materiały podlegają ochronie na podstawie przepisów prawa autorskiego, prawa własności przemysłowej oraz innych obowiązujących regulacji prawnych.

13.3 Zabronione jest kopiowanie, rozpowszechnianie, publikowanie, przetwarzanie, udostępnianie lub wykorzystywanie jakichkolwiek elementów strony internetowej

Sklepu bez uprzedniej, pisemnej zgody Sprzedawcy – z wyjątkiem sytuacji dozwolonego użytku wynikającego z przepisów prawa.

13.4 Użycie materiałów graficznych lub tekstowych należących do Sklepu w celach komercyjnych, marketingowych lub publicznych (w tym publikowanie ich w mediach, serwisach społecznościowych, katalogach, itp.) bez pisemnej zgody Sprzedawcy stanowi naruszenie praw autorskich i może skutkować odpowiedzialnością cywilną lub karną.

13.5 W przypadku podejrzenia naruszenia praw autorskich lub nieuprawnionego wykorzystania materiałów, Sprzedawca zastrzega sobie prawo do podjęcia odpowiednich kroków prawnych.

14. Postanowienia końcowe

14.1 Regulamin wchodzi w życie z dniem opublikowania na stronie internetowej Sklepu i obowiązuje przez czas nieokreślony.

14.2 Sprzedawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Regulaminie z ważnych przyczyn, w szczególności związanych z:

- a) koniecznością dostosowania treści Regulaminu do obowiązujących przepisów prawa,
- b) zmianami technicznymi lub organizacyjnymi w funkcjonowaniu Sklepu,
- c) zmianą oferty, warunków świadczenia usług lub metod płatności i dostawy.

14.3 O każdej zmianie Regulaminu Klienci posiadający Konto zostaną poinformowani drogą elektroniczną (na adres e-mail przypisany do Konta). Nowa wersja Regulaminu będzie również dostępna na stronie Sklepu.

14.4 Zmiany w Regulaminie nie mają wpływu na prawa Klientów, którzy złożyli zamówienie przed datą wejścia zmian w życie – dla tych zamówień obowiązuje wersja Regulaminu aktualna w chwili ich składania.

14.5 W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego, w szczególności:

- a. Kodeks cywilny,
- b. ustawa o prawach konsumenta,
- c. ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

14.6 Wszelkie spory wynikające z umowy sprzedaży lub świadczenia usług drogą elektroniczną rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny. Klient będący konsumentem może również skorzystać z pozasądowych sposobów dochodzenia roszczeń, zgodnie z informacjami wskazanymi w Regulaminie.

14.7 Regulamin dostępny jest w formacie umożliwiającym jego zapisanie, odtwarzanie i przechowywanie na trwałym nośniku.

