Regulamin sklepu internetowego i rezerwacji Muzeum Czekolady

sklep.muzeumczekolady.edu.pl · obowiązuje od 20 listopada 2026 r.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania ze sklepu internetowego dostępnego pod adresem https://sklep.muzeumczekolady.edu.pl, w tym zasady sprzedaży produktów, rezerwacji i opłacania warsztatów oraz świadczenia usług drogą elektroniczną.
2. Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Sklep prowadzi **Muzeum Czekolady spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Poznaniu, ul. Wrocławska 12, 61-838 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000959147, NIP 7831853223, REGON 521448540 (dalej: „Sprzedawca”).
4. Kontakt ze Sprzedawcą:
   - adres do korespondencji: ul. Wrocławska 12, 61-838 Poznań,
   - e-mail: poznan@muzeumczekolady.edu.pl,
   - telefon: +48 502 454 177 (w dni robocze w godz. 10:00–18:00; opłata według taryfy operatora).
5. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie na stronie Sklepu w sposób umożliwiający jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
6. Ceny w Sklepie są podawane w złotych polskich (PLN) i są cenami brutto (zawierają podatek VAT).
7. Rozpoczęcie korzystania ze Sklepu, w tym złożenie Zamówienia lub Rezerwacji, wymaga zapoznania się z Regulaminem i jego akceptacji.

§ 2. Definicje

1. **Sklep** – serwis internetowy Sprzedawcy dostępny pod adresem https://sklep.muzeumczekolady.edu.pl.
2. **Klient** – osoba fizyczna posiadająca co najmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, korzystająca ze Sklepu.
3. **Konsument** – Klient będący osobą fizyczną, który zawiera ze Sprzedawcą umowę niezwiązaną bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.
4. **Przedsiębiorca na prawach konsumenta** – osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie ma ona dla niej charakteru zawodowego (w szczególności na podstawie przedmiotu działalności ujawnionego w CEIDG).
5. **Produkt** – rzecz ruchoma oferowana w Sklepie, w szczególności wyroby czekoladowe, pralinki, upominki i zestawy prezentowe.

6. **Warsztaty** – usługa polegająca na udziale w zajęciach czekoladowych w siedzibie Sprzedawcy przy ul. Wrocławskiej 12 w Poznaniu, w dniu i o godzinie wybranych przy Rezerwacji.
7. **Rezerwacja** – zakup miejsc na Warsztatach przez formularz rezerwacji dostępny w Sklepie (https://sklep.muzeumczekolady.edu.pl/rezerwacje/).
8. **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta zmierzające do zawarcia umowy sprzedaży Produktów.
9. **Paynow** – usługa Integratora Płatności Paynow świadczona przez mBank S.A. z siedzibą w Warszawie, za pośrednictwem której Klient opłaca Zamówienia i Rezerwacje.
10. **Dzień roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

§ 3. Usługi świadczone drogą elektroniczną

1. Sprzedawca świadczy w Sklepie nieodpłatnie następujące usługi drogą elektroniczną:
   - umożliwienie przeglądania oferty Sklepu,
   - formularz Zamówienia (koszyk) – składanie Zamówień na Produkty,
   - formularz Rezerwacji – rezerwowanie i opłacanie miejsc na Warsztatach.
2. Umowa o świadczenie usługi przeglądania oferty zostaje zawarta z chwilą wejścia na stronę Sklepu i rozwiązuje się z chwilą jej opuszczenia. Umowa o korzystanie z formularza Zamówienia lub Rezerwacji zawierana jest na czas wypełniania formularza i rozwiązuje się z chwilą jego wysłania albo zaniechania.
3. Klient może w każdej chwili zaprzestać korzystania z usług elektronicznych, opuszczając stronę Sklepu lub przerywając wypełnianie formularza. Sprzedawca może odmówić przyjęcia Zamówienia lub Rezerwacji, jeżeli Klient dostarcza treści o charakterze bezprawnym lub podaje dane w oczywisty sposób nieprawdziwe.
4. **Wymagania techniczne.** Do korzystania ze Sklepu potrzebne są:
   - urządzenie z dostępem do internetu (komputer, tablet lub smartfon),
   - aktualna wersja przeglądarki internetowej (np. Chrome, Firefox, Safari, Edge) z włączoną obsługą JavaScript i plików cookies,
   - aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail),
   - do płatności: dostęp do bankowości internetowej, aplikacji z BLIK lub karta płatnicza obsługująca płatności internetowe.
5. **Zakaz treści bezprawnych.** Klient zobowiązany jest korzystać ze Sklepu zgodnie z prawem i dobrymi obyczajami. Zakazane jest dostarczanie treści o charakterze bezprawnym, w szczególności naruszających dobra osobiste, prawa autorskie lub dane osobowe osób trzecich, treści obraźliwych oraz niezamawianej informacji handlowej (spamu).
6. Korzystanie z internetu wiąże się z typowymi zagrożeniami (np. złośliwe oprogramowanie, próby wyłudzenia danych). Sprzedawca stosuje szyfrowane połączenie (SSL) i nie przechowuje danych kart płatniczych – obsługuje je operator płatności.

7. **Reklamacje usług elektronicznych** można składać e-mailem na adres poznan@muzeumczekolady.edu.pl lub pisemnie na adres Sprzedawcy. Reklamacja powinna zawierać dane kontaktowe Klienta i opis problemu. Sprzedawca odpowiada w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji, w sposób, w jaki ją złożono, chyba że Klient wskaże inny.

§ 4. Zamówienia na Produkty

1. Informacje o Produktach w Sklepie nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, lecz zaproszenie do zawarcia umowy.
2. Aby złożyć Zamówienie, Klient:
   a. dodaje wybrane Produkty do koszyka,
   b. podaje dane do realizacji Zamówienia (imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, adres dostawy) oraz – jeśli chce otrzymać fakturę – dane do faktury z numerem NIP,
   c. wybiera sposób dostawy i metodę płatności,
   d. akceptuje Regulamin i klika przycisk „Zamawiam i płacę” (lub o równoważnej treści).
3. Przed złożeniem Zamówienia Klient widzi łączną cenę Produktów, koszt dostawy i łączną kwotę do zapłaty.
4. Umowa sprzedaży zostaje zawarta z chwilą otrzymania przez Klienta e-maila z potwierdzeniem przyjęcia Zamówienia. Potwierdzenie zawiera treść umowy i link do Regulaminu.
5. Produkty personalizowane (np. z nadrukiem lub dedykacją wskazaną przez Klienta) Sprzedawca wykonuje według specyfikacji Klienta. Termin realizacji takich Zamówień Sprzedawca podaje w opisie Produktu lub ustala z Klientem.
6. Zamówienia firmowe na większą liczbę Produktów lub upominki z logo mogą być realizowane na podstawie indywidualnych ustaleń mailowych. W takim przypadku Regulamin stosuje się w zakresie nieuregulowanym w tych ustaleniach.

§ 5. Rezerwacje Warsztatów

1. Warsztaty odbywają się w siedzibie Sprzedawcy przy ul. Wrocławskiej 12 w Poznaniu. Standardowe Warsztaty trwają ok. 50 minut. Podczas Warsztatów każdy uczestnik wykonuje własną tabliczkę czekolady, którą zabiera ze sobą. Szczegółowy program i cena są podane przy wyborze terminu.
2. Aby dokonać Rezerwacji, Klient:
   a. wybiera rodzaj klienta (indywidualny lub grupa), dzień, godzinę i liczbę miejsc,
   b. podaje imię i nazwisko, adres e-mail i numer telefonu, a w razie potrzeby dane do faktury,
   c. akceptuje Regulamin i opłaca Rezerwację przez Paynow.
3. Rezerwację należy opłacić w ciągu 60 minut od wysłania formularza. Po tym czasie nieopłacona Rezerwacja jest anulowana, a miejsca zwalniane.
4. Umowa o udział w Warsztatach zostaje zawarta z chwilą otrzymania przez Klienta e-maila potwierdzającego opłaconą Rezerwację. Potwierdzenie stanowi bilet

uprawniający do udziału w Warsztatach.

5. **Grupy szkolne i przedszkolne.** Przy Rezerwacji grupowej w polu „Uwagi” należy podać klasę (grupę) i liczbę uczestników. Jeden opiekun na każde rozpoczęte 15 dzieci (w przedszkolach – na każde rozpoczęte 10 dzieci) uczestniczy bezpłatnie. Opiekunowie odpowiadają za zachowanie grupy w czasie pobytu w Muzeum.
6. **Urodziny i Warsztaty dla firm** są realizowane na podstawie indywidualnych ustaleń (e-mail lub telefon), w szczególności co do terminu, programu, liczby uczestników i ceny.
7. **Dzieci.** Dzieci poniżej 10 lat uczestniczą w Warsztatach pod opieką osoby dorosłej. Dzieci starsze mogą uczestniczyć samodzielnie; opiekun przyprowadza i odbiera dziecko punktualnie.
8. **Spóźnienie.** Prosimy o przybycie 10 minut przed godziną rozpoczęcia. Warsztaty zaczynają się punktualnie; w razie spóźnienia czas Warsztatów nie jest wydłużany. Nieobecność bez wcześniejszej zmiany terminu nie uprawnia do zwrotu ceny.
9. **Zmiana terminu przez Klienta**: Klient może bezpłatnie zmienić termin Rezerwacji, jeżeli zgłosi to e-mailem lub telefonicznie najpóźniej 48 godzin przed rozpoczęciem Warsztatów, w miarę dostępności wolnych miejsc. Na prośbę Klienta zgłoszoną w tym samym terminie Sprzedawca może zamiast zmiany terminu wystawić voucher na Warsztaty ważny 12 miesięcy.
10. **Odwołanie Warsztatów przez Sprzedawcę.** Jeżeli Warsztaty nie mogą się odbyć z przyczyn leżących po stronie Sprzedawcy (np. choroba prowadzącego, awaria), Sprzedawca niezwłocznie informuje Klienta i proponuje inny termin. Jeżeli Klient go nie przyjmie, Sprzedawca zwraca całą zapłaconą cenę w terminie 14 dni.
11. Warsztaty wiążą się z degustacją wyrobów czekoladowych, które mogą zawierać alergeny (m.in. mleko, soję, orzechy, gluten). Klient powinien poinformować Sprzedawcę o alergiach uczestników przed Warsztatami.

§ 6. Ceny i metody płatności

1. Ceny Produktów i Warsztatów są cenami brutto w PLN. Cena wiążąca Klienta to cena widoczna w chwili złożenia Zamówienia lub Rezerwacji. Koszt dostawy jest podawany osobno przed złożeniem Zamówienia.
2. Przy każdej informacji o obniżce ceny Sprzedawca podaje także najniższą cenę Produktu z okresu 30 dni przed wprowadzeniem obniżki.
3. Płatności w Sklepie obsługuje **Paynow – mBank S.A.** z siedzibą w Warszawie. Dostępne metody płatności:
   - **BLIK**,
   - **szybki przelew internetowy** (pay-by-link),
   - **karta płatnicza** Visa lub Mastercard (debetowa, kredytowa, przedpłacona), w tym karty wydane przez banki zagraniczne,
   - **portfele cyfrowe** Google Pay i Apple Pay – jeśli są wyświetlane przy płatności.
4. Po złożeniu Zamówienia lub Rezerwacji Klient jest przekierowany na stronę Paynow, gdzie autoryzuje płatność. Sprzedawca nie otrzymuje ani nie przechowuje danych kart płatniczych.

5. Sprzedawca nie pobiera dodatkowych opłat za wybór płatności kartą ani innej metody płatności.
6. Zamówienia i Rezerwacje opłaca się z góry, online. Rezerwacje – w terminie wskazanym w § 5 ust. 3. Zamówienia są realizowane po zaksięgowaniu płatności.
7. **Zwroty płatności** (np. po odstąpieniu od umowy, uznaniu reklamacji lub odwołaniu Warsztatów przez Sprzedawcę) Sprzedawca realizuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni, przy użyciu takiej samej metody płatności, jakiej użył Klient – w przypadku płatności kartą zwrot następuje na tę samą kartę – chyba że Klient zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
8. Na życzenie Klienta Sprzedawca wystawia fakturę VAT. W tym celu należy podać dane do faktury i NIP w formularzu Zamówienia lub Rezerwacji.

§ 7. Dostawa i odbiór osobisty

1. Produkty są dostarczane na terytorium Polski za pośrednictwem firmy kurierskiej lub do paczkomatu. Koszt dostawy zależy od wybranej formy i jest widoczny w koszyku przed złożeniem Zamówienia.
2. Klient może odebrać Zamówienie osobiście w sklepie Muzeum Czekolady przy ul. Wrocławskiej 12 w Poznaniu, w godzinach otwarcia, po otrzymaniu informacji, że Zamówienie jest gotowe do odbioru. Odbiór osobisty jest bezpłatny.
3. Termin realizacji Zamówienia wynosi do 3 Dni roboczych od zaksięgowania płatności, a dla Produktów personalizowanych – zgodnie z opisem Produktu lub ustaleniami z Klientem. Do terminu realizacji należy doliczyć czas dostawy przez przewoźnika.
4. Produkty czekoladowe są wrażliwe na temperaturę. W okresie upałów Sprzedawca może wstrzymać wysyłkę lub zaproponować inny termin, informując o tym Klienta.
5. Klient powinien sprawdzić przesyłkę przy odbiorze. W razie uszkodzenia zaleca się spisanie protokołu szkody z przewoźnikiem; nie jest to jednak warunkiem złożenia reklamacji przez Konsumenta.

§ 8. Prawo odstąpienia od umowy

1. Konsument i Przedsiębiorca na prawach konsumenta mogą w terminie 14 dni odstąpić od umowy sprzedaży zawartej na odległość bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów wskazanych w ust. 5. Termin biegnie od dnia, w którym Klient objął Produkt w posiadanie.
2. Aby odstąpić od umowy, wystarczy przed upływem terminu wysłać oświadczenie e-mailem na adres poznan@muzeumczekolady.edu.pl lub pocztą na adres Sprzedawcy. Można skorzystać ze wzoru stanowiącego Załącznik nr 1, ale nie jest to obowiązkowe. Sprzedawca niezwłocznie potwierdza otrzymanie oświadczenia e-mailem.
3. Sprzedawca zwraca wszystkie otrzymane płatności, w tym koszt najtańszej oferowanej dostawy, w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia, zgodnie z § 6 ust. 7. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem do chwili otrzymania Produktu lub dowodu jego odesłania.

4. Klient odsyła Produkt na adres Sprzedawcy w terminie 14 dni od dnia odstąpienia.
5. Klient ponosi bezpośredni koszt zwrotu Produktu oraz odpowiada za zmniejszenie jego wartości wynikające z korzystania w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru i cech Produktu.
6. **Prawo odstąpienia nie przysługuje** (art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta) w odniesieniu do umowy:
   - o świadczenie usług związanych z wydarzeniami rozrywkowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi – dotyczy to Rezerwacji Warsztatów na konkretny dzień i godzinę (pkt 12); zasady zmiany terminu określa § 5 ust. 9,
   - w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia, np. pralinki i wyroby z nadzieniem (pkt 4),
   - w której przedmiotem świadczenia jest rzecz wyprodukowana według specyfikacji Klienta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb, np. czekolady z personalizowanym nadrukiem lub dedykacją (pkt 3),
   - w której 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 (pkt 5).
7. Przy każdym Produkcie, którego dotyczy wyjątek z ust. 6, Sprzedawca zamieszcza odpowiednią informację w opisie Produktu.

§ 9. Reklamacje Produktów i Warsztatów

1. Sprzedawca odpowiada wobec Konsumenta i Przedsiębiorcy na prawach konsumenta za brak zgodności Produktu z umową na zasadach określonych w rozdziale 5a ustawy o prawach konsumenta, a wobec pozostałych Klientów – na zasadach rękojmi z Kodeksu cywilnego, z wyłączeniami dopuszczalnymi przez prawo.
2. Reklamację można złożyć e-mailem na adres poznan@muzeumczekolady.edu.pl, pisemnie na adres Sprzedawcy lub osobiście w sklepie Muzeum. Zaleca się podać: dane kontaktowe, numer Zamówienia lub Rezerwacji, opis problemu wraz ze zdjęciami (jeśli dotyczy) oraz żądanie Klienta.
3. W przypadku Produktów spożywczych prosimy o zgłoszenie reklamacji niezwłocznie po stwierdzeniu wady i zachowanie Produktu wraz z opakowaniem do czasu rozpatrzenia reklamacji. Nie ogranicza to ustawowych terminów na złożenie reklamacji.
4. Jeżeli Produkt jest niezgodny z umową, Konsument może żądać jego wymiany lub naprawy, a w przypadkach określonych w ustawie – obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy.
5. Reklamację dotyczącą Warsztatów (np. niezgodność przebiegu z opisem) należy zgłosić w sposób wskazany w ust. 2, najlepiej bezpośrednio po Warsztatach.
6. Sprzedawca rozpatruje reklamację i odpowiada na nią w terminie 14 dni od jej otrzymania. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji

Konsumenta.

7. Koszty wymiany, naprawy lub odesłania reklamowanego Produktu ponosi Sprzedawca.

§ 10. Postanowienia końcowe

1. **Pozasądowe rozwiązywanie sporów.** Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności:
   - zwrócić się do stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Poznaniu,
   - zwrócić się do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego,
   - skorzystać z bezpłatnej pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów. Informacje o tych procedurach są dostępne na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl.
2. **Dane osobowe.** Administratorem danych osobowych Klientów jest Sprzedawca. Dane są przetwarzane w celu realizacji Zamówień i Rezerwacji oraz świadczenia usług opisanych w Regulaminie. Dane niezbędne do realizacji płatności są przekazywane mBank S.A. jako operatorowi Paynow, a dane do dostawy – wybranemu przewoźnikowi. Szczegóły zawiera Polityka prywatności (https://sklep.muzeumczekolady.edu.pl/polityka-prywatnosci/).
3. Umowy zawierane w Sklepie są zawierane w języku polskim. Prawem właściwym jest prawo polskie; nie pozbawia to Konsumenta ochrony przysługującej mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć umową, obowiązujących w państwie jego zwykłego pobytu.
4. Spory ze Sprzedawcą Klientów niebędących Konsumentami ani Przedsiębiorcami na prawach konsumenta rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby Sprzedawcy.
5. Sprzedawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności zmiany przepisów, metod płatności lub zakresu usług. Zmiany nie dotyczą Zamówień i Rezerwacji złożonych przed ich wejściem w życie. Informacja o zmianie zostanie opublikowana w Sklepie z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem.
6. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
7. Regulamin obowiązuje od dnia 20 listopada 2026 r. Do Zamówień złożonych wcześniej stosuje się regulamin obowiązujący w dniu ich złożenia.

Załącznik nr 1 – Wzór formularza odstąpienia od umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat: Muzeum Czekolady sp. z o.o., ul. Wrocławska 12, 61-838 Poznań, e-mail: poznan@muzeumczekolady.edu.pl

Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(*) / umowy o świadczenie następującej usługi(*):

.....

.....

Data zawarcia umowy(*) / odbioru(*): .....

Numer Zamówienia: .....

Imię i nazwisko konsumenta(-ów): .....

Adres konsumenta(-ów): .....

Numer rachunku do zwrotu (tylko jeśli Klient zgadza się na zwrot inną metodą niż użyta przy płatności): .....

Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej): .....

Data: .....

(*) Niepotrzebne skreślić.