

## 1. Zawarcie umowy i dostawa produktów

- Na stronie [www.silkandmilk.shop](http://www.silkandmilk.shop) umowy zawieramy w języku polskim. W przypadku zamówień na produkty Silk&Milk stroną umowy jest Strefa BHP sp. z o.o., w przypadku zamówień na produkty partnera Silk&Milk stroną umowy jest również odpowiedni partner Silk&Milk. Partnerzy Silk&Milk są wyraźnie wskazani na każdej stronie zawierającej specyfikację produktu.
- Kliknięcie przycisku „kupuję i płacę” powoduje złożenie wiążącego zamówienia na produkty znajdujące się w koszyku. Złożenie zamówienia potwierdzamy drogą mailową bezpośrednio po wystaniu przez Państwa zamówienia. Zawarcie wiążącej umowy następuje wraz z otrzymaniem przez Państwa potwierdzenia zamówienia. Prosimy zwrócić uwagę, że produkty zamówione przez Państwa wysłane zostaną po opłaceniu przez Państwa ich pełnej ceny oraz kosztów dostawy, o ile nie są one pokrywane przez nas zgodnie z punktem 2.2 poniżej.
- W przypadku podania terminu dostawy w dniach roboczych należy rozumieć pod tym pojęciem wszystkie dni od poniedziałku do piątku włącznie, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

## 2. Ceny, koszty wysyłki i wysyłka ekspresowa

- Obowiązują ceny oferowane w chwili złożenia zamówienia. Oferowane ceny są cenami końcowymi, to znaczy, że zawierają także podatek VAT w aktualnie obowiązującej wysokości. Aż do chwili pełnej zapłaty ceny sprzedaży produkt pozostaje naszą własnością lub własnością odpowiedniego partnera Silk&Milk.
- W określonych na stronie produktu przypadkach, koszt wysyłki pokrywamy my.
- Dla niektórych zamówień oferujemy wysyłkę ekspresową. Podczas procedury zamawiania otrzymają Państwo informację, czy dla danego zamówienia oferowana jest wysyłka ekspresowa, a także ile kosztuje. Produkt, w przypadku wyboru opcji wysyłki ekspresowej zostanie dostarczony najpóźniej w ciągu 3 dni roboczych. W przypadku przekroczenia tego terminu dostawy oczywiście otrzymają Państwo zwrot kosztów przesyłki.

## 3. Płatności

- Zasadniczo oferujemy następujące rodzaje płatności: za pobraniem, szybki przelew internetowy oraz przelew tradycyjny. W przypadku każdego zamówienia zastrzegamy sobie prawo nieoferowania niektórych rodzajów płatności i oferowania innych. Prosimy pamiętać, że akceptujemy jedynie płatności dokonywane z kont bankowych prowadzonych w granicach Unii Europejskiej (UE). Wszelkie koszty transakcji finansowych ponoszą Państwo.

## 4. Kupony rabatowe i ich wykorzystywanie

- Kupony rabatowe to bony, które nie mogą zostać nabyte drogą kupna, lecz są wydawane jedynie w ramach kampanii reklamowych i mają określony okres ważności.
- Kupony rabatowe można wykorzystać tylko w określonym czasie i tylko w ramach jednego zamówienia. Z akcji promocyjnej mogą być wykluczone niektóre marki lub produkty. Kuponów rabatowych nie można wykorzystywać do nabywania kart upominkowych. Prosimy pamiętać, że kupony rabatowe mogą być powiązane z minimalną wartością zakupu.
- Wartość produktu musi być nie mniejsza niż kwota na kuponie rabatowym. Ewentualna różnica w przypadku wyższej wartości produktu może zostać wyrównana płatnością

dokonaną na jeden z oferowanych sposobów. Kupon rabatowy nie może zostać wypłacony gotówką, nie jest także oprocentowany. Nie można otrzymać zwrotu kuponu rabatowego, kiedy produkt zostanie całkowicie lub częściowo zwrócony.

- Kupony rabatowe mogą zostać wykorzystane jedynie przed zakończeniem procedury zamawiania. Wykorzystanie późniejsze nie jest możliwe. Kuponów rabatowych nie można przenieść na osoby trzecie. W przypadku braku innych uzgodnień nie można łączyć kilku kuponów rabatowych.
- Jeśli podczas swoich zakupów skorzystają Państwo z kuponu rabatowego, to zastrzegamy sobie prawo do naliczenia pierwotnej ceny produktów, które Państwo zachowają, jeżeli – ze względu na odstąpienie przez Państwa od umowy – całkowita wartość zamówienia spadnie poniżej wartości kuponu rabatowego.

#### 5. Karty upominkowe i ich wykorzystywanie

- Karty upominkowe to bony, które można nabyć drogą kupna. Można je wykorzystać wyłącznie do nabycia produktów Silk&Milk i produktów partnera Silk&Milk, jednak nie do nabycia dalszych kart upominkowych. Jeśli wartość karty upominkowej nie wystarczy do złożenia zamówienia, to różnicę można pokryć przy użyciu jednej z oferowanych metod płatności.
- Karty upominkowe i kwoty naliczone na Państwa koncie mogą zostać wykorzystane tylko przed zakończeniem procedury zamawiania. Kwota karty upominkowej nie może być wypłacona w gotówce, nie są na nią także naliczane odsetki.

#### 6. Ustawowe prawo do odstąpienia od umowy zakupu produktów Silk&Milk

W przypadku nabycia produktów Silk&Milk mają Państwo ustawowe prawo do odstąpienia od umowy:

W przypadku odesłania produktów mogą Państwo użyć formularza zwrotu załączonego do Państwa zamówienia lub dostępnego do wydrukowania na stronie sklepu. Jeśli nie będą Państwo mieli do dyspozycji drukarki, będą mieli problemy ze ściąganiem formularza lub będą potrzebowali nowego formularza zwrotu, mogą go Państwo pozyskać także przez kontakt z nami (dane kontaktowe poniżej). Prosimy o ułatwienie nam uniknięcia dodatkowych kosztów i przesyłanie zwrotów zawsze z formularzem zwrotu.

#### **Pouczenie w kwestii prawa do odstąpienia od umowy**

Mają Państwo prawo do odstąpienia od umowy w ciągu czternastu dni bez podania przyczyn. Termin na odstąpienie od umowy biegnie od dnia, w którym Państwo lub wskazana przez Państwa osoba trzecia niebędąca przewoźnikiem weszli/weszła w posiadanie produktu.

W celu wykonania swojego prawa do odstąpienia od umowy muszą Państwo powiadomić o swojej decyzji w tej sprawie firmę Silk&Milk (adres i dane kontaktowe) w drodze jednoznacznego oświadczenia woli (np. przy pomocy listu wysłanego pocztą lub e-maila). Mogą Państwo w tym celu użyć załączonego wzoru formularza odstąpienia od umowy. Nie ma jednak takiego obowiązku.

Mogą Państwo wypełnić i przesłać nam formularz odstąpienia od umowy albo sporządzić i przesłać jakiegokolwiek inne oświadczenie woli, także elektronicznie, przy użyciu formularza kontaktowego znajdującego się na naszej stronie internetowej. Jeśli

skorzystają Państwo z tej możliwości, prześlemy Państwu niezwłocznie (np. drogą mailową) potwierdzenie otrzymania Państwa oświadczenia. W celu wykonania prawa do odstąpienia od umowy wystarczy wysłać powiadomienie o skorzystaniu z tego prawa przed upływem terminu na odstąpienie od umowy.

### **Skutki odstąpienia od umowy**

W przypadku odstąpienia przez Państwa od umowy mamy obowiązek niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu czternastu dni od dnia otrzymania Państwa powiadomienia o odstąpieniu od umowy, zwrócić Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, włącznie z kosztami dostawy (z wyjątkiem kosztów dodatkowych, które ewentualnie wynikną w związku z wyborem przez Państwa innego sposobu dostawy niż najtańszy zwykły oferowany przez nas sposób dostawy). Do zwrotu płatności stosujemy ten sam środek płatności, którym posłużyli się Państwo podczas pierwotnej transakcji, chyba że jednoznacznie uzgodnimy z Państwem inny środek płatności.

W żadnym wypadku nie naliczymy Państwu za to jakichkolwiek opłat. Możemy natomiast odmówić dokonania zwrotu płatności otrzymanej od Państwa do chwili otrzymania zwrotu produktu lub do chwili, gdy przedstawią Państwo dowód, że produkt został do nas wysłany, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej.

Państwo z kolei mają obowiązek odesłać nam lub przekazać produkt niezwłocznie, jednak nie później niż czternaście dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od umowy.

Termin uważa się za dochowany, jeśli produkt zostanie wysłany przed upływem czternastu dni. Poniesiemy koszty przesyłki zwrotnej produktów w przypadku przesyłek z kraju, w którym doręczono Państwu te towary, jeśli wykorzystają Państwo udostępniony przez nas formularz zwrotu (oraz skorzystają z usług przewoźnika wskazanego w formularzu zwrotu lub w inny sposób w związku ze zwrotem). W przeciwnym razie koszty przesyłki zwrotnej ponoszą Państwo. Odpowiadają Państwo za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

### **Wzór formularza odstąpienia od umowy**

Jeśli chcą Państwo odstąpić od niniejszej umowy, prosimy o wypełnienie niniejszego formularza. Alternatywnie mogą Państwo także odstąpić od umowy w sposób przedstawiony powyżej.

- Adresat: Silk&Milk (Strefa BHP Sp. z o.o., ul. Powstańców 6, 44-145 Pilchowice)
- Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(\*)
- Data zawarcia umowy(\*)/odbioru(\*)
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
- Adres konsumenta(-ów)
- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
- Data

(\*) niepotrzebne skreślić

i przesłanie go do nas na poniższy adres:

(sklep@silkandmilk.shop)

#### 7. Ustawowe prawo do odstąpienia od umowy zakupu produktów partnera Silk&Milk

W przypadku nabycia produktów partnera Silk&Milk mają Państwo ustawowe prawo do odstąpienia od umowy.

W przypadku odstąpienie od umowy zakupu produktów partnera Silk&Milk zgodnie z poniższymi zasadami, Państwa odstąpienie jest skuteczne wobec zarówno Silk&Milk oraz partnera Silk&Milk.

W przypadku odesłania produktów partnera Silk&Milk mogą Państwo użyć formularza zwrotu załączonego do Państwa zamówienia lub dostępnego do wydrukowania na Państwa koncie klienta. Jeśli nie będą Państwo mieli do dyspozycji drukarki, lub będą mieli Państwo problemy ze ściągnięciem formularza, lub będą Państwo potrzebowali nowego formularza zwrotu, mogą go Państwo pozyskać także przez kontakt z nami (dane kontaktowe poniżej). Prosimy o ułatwienie nam uniknięcia dodatkowych kosztów i przesyłanie zwrotów zawsze z formularzem zwrotu.

#### **Pouczenie w kwestii prawa do odstąpienia od umowy:**

Mają Państwo prawo do odstąpienia od umowy w ciągu czternastu dni bez podania przyczyn. Termin na odstąpienie od umowy biegnie od dnia, w którym Państwo lub wskazana przez Państwa osoba trzecia niebędąca przewoźnikiem weszli/weszła w posiadanie produktu.

W celu wykonania swojego prawa do odstąpienia od umowy muszą Państwo powiadomić o swojej decyzji w tej sprawie (dane adresowe, mail telefon) lub odpowiedniego partnera Silk&Milk w drodze jednoznacznego oświadczenia woli (np. przy pomocy listu wysłanego pocztą lub e-maila). Link do danych kontaktowych odpowiedniego partnera Silk&Milk podany jest na stronie internetowej każdego produktu. Dane kontaktowe partnera Silk&Milk są także dostępne w pliku w formacie PDF zatytułowanym „Pouczenie w kwestii prawa do odstąpienia od umowy”, załączonym do potwierdzenia przyjęcia zamówienia wysłanego przez nas Państwu. Mogą Państwo w tym celu użyć załączonego wzoru formularza odstąpienia od umowy. Jednak, nie jest to obowiązkowe.

Mogą Państwo również wypełnić i przesłać nam (lub odpowiedniemu partnerowi Silk&Milk) formularz odstąpienia od umowy, albo sporządzić i przesłać jakiegokolwiek inne oświadczenie woli, także elektronicznie, przy użyciu formularza kontaktowego znajdującego się na naszej stronie internetowej. Jeśli skorzystają Państwo z tej możliwości, prześlemy Państwu niezwłocznie (np. drogą mailową) potwierdzenie otrzymania Państwa oświadczenia. W celu wykonania prawa do odstąpienia od umowy wystarczy wysłać powiadomienie o skorzystaniu z tego prawa przed upływem terminu na odstąpienie od umowy.

#### **Skutki odstąpienia od umowy.**

W przypadku odstąpienia przez Państwa od umowy mamy obowiązek niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu czternastu dni od dnia otrzymania przez nas albo przez partnera Silk&Milk Państwa powiadomienia o odstąpieniu od umowy, zwrócić Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, włącznie z kosztami dostawy (z wyjątkiem kosztów dodatkowych, które ewentualnie wynikną w związku z wyborem przez Państwa innego sposobu dostawy niż najtańszy zwykły oferowany przez nas sposób dostawy).

Do zwrotu płatności stosujemy ten sam środek płatności, którym posłużyli się Państwo podczas pierwotnej transakcji, chyba że jednoznacznie uzgodnimy z Państwem inny środek płatności. W żadnym wypadku nie naliczymy Państwu za zwrot jakichkolwiek opłat. Możemy natomiast odmówić dokonania zwrotu płatności otrzymanej od Państwa do chwili otrzymania przez partnera Silk&Milk zwrotu produktu lub do chwili, gdy przedstawią Państwo nam dowód, że produkt został wysłany do partnera Silk&Milk, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej.

Państwo z kolei mają obowiązek odesłać lub przekazać produkt do odpowiedniego partnera Silk&Milk niezwłocznie, jednak nie później niż czternaście dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo (lub odpowiedniego partnera Silk&Milk) o odstąpieniu od umowy. Link do danych kontaktowych odpowiedniego partnera Silk&Milk podany jest na stronie internetowej każdego produktu. Dane kontaktowe partnera Silk&Milk są także dostępne w pliku w formacie PDF zatytułowanym „Pouczenie w kwestii prawa do odstąpienia od umowy”, załączonym do wysłanego przez nas Państwu potwierdzenia przyjęcia zamówienia.

Termin uważa się za dochowany, jeśli produkt zostanie wysłany przed upływem czternastu dni. Poniesiemy koszty przesyłki zwrotnej produktów w przypadku przesyłek z kraju, w którym doręczono Państwu te produkty, jeśli wykorzystają Państwo udostępniony przez nas formularz zwrotu (oraz skorzystają z usług przewoźnika wskazanego przez Silk&Milk w formularzu zwrotu lub w inny sposób wskazany przez Silk&Milk w związku ze zwrotem). W przeciwnym razie koszty przesyłki zwrotnej ponoszą Państwo. Odpowiadają Państwo tylko za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy. W celu stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy mogą Państwo normalnie otworzyć lub rozpakować paczkę, by sprawdzić cechy i funkcjonowanie rzeczy oraz zbadać ją w sposób przyjęty zwyczajowo w sklepach stacjonarnych.

Zwracamy uwagę na fakt, że jeżeli poproszą nas Państwo o rozpoczęcie świadczenia jakichkolwiek zamówionych usług (z wyłączeniem treści cyfrowych) przed upływem czternastu dni, to będą Państwo zobowiązani do zapłacenia nam wynagrodzenia za usługi proporcjonalnie do zakresu, w jakim zostały już one wykonane do momentu odstąpienia przez Państwa od umowy.

#### **Wzór formularza odstąpienia od umowy.**

Jeśli chcą Państwo odstąpić od niniejszej umowy posługując się niniejszym formularzem odstąpienia, to prosimy o wypełnienie i zwrócenie go Silk&Milk lub partnerowi Silk&Milk. Alternatywnie mogą Państwo także odstąpić od umowy w sposób przedstawiony powyżej.

- Adresat: (adres, dane kontaktowe) (lub odpowiedni partner Silk&Milk).

- Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(\*):
- Data zawarcia umowy(\*)/odbioru(\*)
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
- Adres konsumenta(-ów)
- Data

(\*) niepotrzebne skreślić

## 8. Zwroty płatności

Wszelkie zwroty płatności wykonywane są automatycznie na konto używane przez Państwa do zapłaty. W przypadku zapłaty przelewem na konto płatności zostaną zwrócone na konto, z którego dokonano przelewu. W przypadku zapłaty przez PayPal lub przy pomocy karty kredytowej zwrot nastąpi na wskazane przez Państwa konto bankowe. Jeśli w czasie zakupu skorzystali Państwo z karty upominkowej, to odpowiednia kwota zostanie zwrócona na Państwa saldo i będzie mogła zostać wykorzystana podczas kolejnych zakupów.

## 9. Ustawowa odpowiedzialność za wady produktów

- Zobowiązujemy się do dostarczenia Państwu produktów wolnych od wad.
- W przypadku wszelkich wad produktów zamówionych za pośrednictwem [www.zalando.pl](http://www.zalando.pl) ponosimy ustawową odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady, wynikającą z art. 556 i następnych ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U.2016.380 j.t. z późn. zm.).

## 10. Reklamacje

- Wszelkie reklamacje dotyczące produktów zakupionych w naszym sklepie, jak również przebiegu realizacji Państwa zamówienia należy składać e-mailem na adres [sklep@silkadnmilk.shop](mailto:sklep@silkadnmilk.shop) lub telefonicznie. W ten sam sposób możecie Państwo zgłaszać wszelkie problemy z odbiorem przesyłki zwrotnej przez kuriera.
- W niektórych przypadkach możemy poprosić Państwa o przesłanie nam zdjęć produktów podlegających reklamacji.
- Państwa reklamacja zostanie przez nas rozpatrzona w terminie 14 dni od daty otrzymania kompletnego zgłoszenia reklamacyjnego. O ewentualnych brakach w zgłoszeniu reklamacyjnym powiadomieni zostaną Państwo przez nas niezwłocznie. Wraz z takim zawiadomieniem przesłana zostanie Państwu informacja, w jaki sposób należy uzupełnić braki w zgłoszeniu reklamacyjnym.
- Informujemy jednocześnie, iż przysługuje Państwu możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń zgodnie z procedurą Internetowego Rozstrzygania Sporów opracowaną przez Komisję Europejską dostępną na stronie internetowej: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>.

## 11. Inne informacje

- Niniejszy regulamin znajdują Państwo na stronie [www.silkadnmilk.shop](http://www.silkadnmilk.shop). Ponadto mogą Państwo wydrukować lub zapisać ten dokument korzystając ze zwykłych funkcji swojej przeglądarki internetowej (najczęściej: Plik -> Zapisz jako). Niniejszy dokument mogą

Państwo także ściągnąć w formacie PDF i zarchiwizować, klikając tutaj. W celu otwarcia pliku PDF potrzebują Państwo bezpłatnego programu Adobe Reader (dostępnego na stronie [www.adobe.pl](http://www.adobe.pl)) lub innego, podobnego programu, który otwiera pliki w formacie PDF.

- o Dane swojego zamówienia mogą Państwo zarchiwizować w prosty sposób przez ściągnięcie regulaminu i zapisanie informacji podsumowujących zamówienie znajdujących się na ostatniej stronie Państwa zamówienia podczas jego składania w sklepie internetowym przy użyciu funkcji „Zapisz jako” w swojej przeglądarce internetowej; mogą Państwo także poczekać na potwierdzenie zamówienia, które prześlemy Państwu dodatkowo e-mailem po zakończeniu procesu zamówienia na podany przez Państwa adres. Taki e-mail potwierdzający zamówienie zawiera wszystkie istotne dane Państwa zamówienia, wzór formularza odstąpienia od umowy oraz odnośnik do niniejszego regulaminu, i możliwe jest jego łatwe wydrukowanie tudzież zapisanie przy użyciu programu do otwierania poczty elektronicznej.