Regulamin Pracowni Tortów Róg Wojskiego

§1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady składania i realizacji zamówień na torty i wyroby cukiernicze w Pracowni Tortów Róg Wojskiego.
2. Sprzedawcą jest Krzysztof Knitter prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Róg Wojskiego Krzysztof Knitter, ul. Wojskiego 11c, 80-119 Gdańsk, NIP 583-257-69-48, REGON 192988063 (dalej: „Pracownia").
3. Kontakt z Pracownią: tel. 58 302 50 18, email cukiernia@rogwojskiego.pl lub formularz na stronie rogwojskiego.pl.
4. Pojęcia użyte w regulaminie:
    1. **Klient** – osoba składająca zamówienie;
    2. **Konsument** – Klient będący osobą fizyczną, który zamawia tort w celu niezwiązanym bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową; postanowienia dotyczące Konsumentów stosuje się także do osób prowadzących jednoosobową działalność, gdy zamówienie nie ma dla nich charakteru zawodowego;
    3. **Zamówienie** – zapytanie złożone przez formularz na stronie, opisujące tort, termin i sposób odbioru;
    4. **Potwierdzenie** – wiadomość e-mail od Pracowni z wyceną i terminem, przyjmująca Zamówienie do realizacji;
    5. **Termin** – dzień odbioru tortu w Pracowni lub dzień dostawy.
5. Informacje o tortach, zdjęcia i ceny na stronie rogwojskiego.pl mają charakter informacyjny i nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 Kodeksu cywilnego, lecz zaproszenie do złożenia zamówienia (art. 71 Kodeksu cywilnego).
6. Ceny podane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT.

§2. Składanie zamówień

1. Zamówienia przyjmujemy wyłącznie przez formularz na stronie rogwojskiego.pl.
2. W formularzu Klient podaje m.in.: wzór lub opis tortu, liczbę porcji, smak, treść napisu, Termin oraz dane kontaktowe. Jeżeli imię osoby, dla której jest tort, nie wskazuje jednoznacznie płci, Klient wskazuje ją w zamówieniu.
3. Wysłanie formularza jest zapytaniem o wykonanie tortu i nie oznacza zawarcia umowy.
4. Pracownia odpowiada na zapytanie wyceną i propozycją terminu odbioru. Zapytania na najbliższe dni rozpatrujemy w pierwszej kolejności, zwykle w ciągu kilku godzin, pozostałe – do 48 godzin.

5. Umowa zostaje zawarta z chwilą wpłaty zadatku przez Klienta na podstawie Potwierdzenia.
6. Pracownia może odmówić przyjęcia zamówienia, w szczególności, gdy Termin jest zajęty, wykonanie tortu jest niemożliwe technicznie lub tort miałby zawierać składniki, których Klient nie może spożywać ze względu na alergię (§7 ust. 4).
7. Terminy oznaczone w kalendarzu formularza jako „tylko duże torty firmowe" są dostępne wyłącznie dla tortów od 60 porcji. Wybór takiego terminu wymaga potwierdzenia przez Klienta, że zna to ograniczenie.
8. Klient, który przekazuje Pracowni materiały do wykorzystania na torcie (zdjęcia, logotypy, grafiki), oświadcza, że ma prawo do ich wykorzystania w tym celu.

§3. Wycena, zadatek i płatności

1. Cena tortu zależy od stopnia skomplikowania dekoracji i liczby porcji. Ceny podane na stronie są cenami orientacyjnymi „od". Wiążąca jest cena podana w Potwierdzeniu.
2. W celu rezerwacji Terminu Klient wpłaca zadatek w wysokości i terminie wskazanych w Potwierdzeniu, przelewem na podany w nim rachunek. Brak wpłaty w tym terminie oznacza, że Termin nie został zarezerwowany.
3. Po zawarciu umowy cena nie ulega zmianie, chyba że Klient zmieni zamówienie (np. liczbę porcji, dekoracje, dowóz) – wtedy Pracownia przedstawia nową wycenę.
4. Zadatek jest zaliczany na poczet ceny. Skutki rezygnacji z zamówienia określa §6.
5. Pozostałą część ceny Klient płaci przy odbiorze gotówką lub kartą albo przelewem przed odbiorem, jeżeli tak ustalono w Potwierdzeniu. Koszt dowozu jest doliczany do ceny tortu.
6. Przy odbiorze Klient otrzymuje paragon fiskalny lub – na życzenie zgłoszone w zamówieniu – fakturę VAT. Do faktury potrzebny jest NIP i dane firmy.
7. Jeżeli tort został wydany na wielorazowej desce, paterze lub w pojemniku termoizolacyjnym, Pracownia może pobrać kaucję i opłatę za wypożyczenie. Kaucja jest zwracana po oddaniu przedmiotu w stanie niepogorszonym w ciągu 4 dni od odbioru tortu; po tym terminie przepada.

§4. Terminy i odbiór w Pracowni

1. Pracownia nie ma stałych godzin otwarcia. Tort odbiera się w Pracowni przy ul. Wojskiego 11c w Gdańsku w dniu i przedziale godzin wskazanych w Potwierdzeniu (zwykle 2 godziny).

2. Dostępne godziny odbioru zależą od dnia tygodnia i są pokazywane w formularzu po wybraniu daty. Jeżeli Klient nie może przyjechać w ustalonych godzinach, informuje Pracownię telefonicznie jak najwcześniej.
3. Zmiana Terminu jest możliwa, jeżeli do Terminu pozostało więcej niż 7 dni i Pracownia ma wolny nowy termin. Przy mniej niż 7 dniach zmiana zależy od możliwości Pracowni i może wymagać dopłaty, o której Pracownia informuje przed jej dokonaniem.
4. Jeżeli Klient nie odbierze tortu w ustalonym dniu do końca godzin pracy Pracowni, Pracownia nie przechowuje go dłużej ze względów sanitarnych. Klient pozostaje zobowiązany do zapłaty ceny, ponieważ tort został wykonany na jego indywidualne zamówienie; należność należy uregulować przelewem w ciągu 3 dni.
5. Torty wydajemy w kartonie. Uchwyt kartonu jest tekturowy – nie należy podnosić za niego tortu; karton należy trzymać od spodu.
6. Od chwili wydania tortu za jego transport i przechowywanie odpowiada Klient. Tort należy przewozić na płaskiej powierzchni (np. podłoga samochodu, bagażnik), nie na siedzeniu.

§5. Dowóz

1. Dowóz ustalamy indywidualnie, zwykle przy dużych i wymagających tortach.
2. Godzinę dostawy (zwykle w przedziale 2-godzinnym) potwierdzamy przed Terminem. Godziny wskazane przez Klienta w formularzu traktujemy jako preferowane i uwzględniamy je w miarę możliwości.
3. Klient podaje dokładny adres, wskazówki dojazdu oraz osobę, która odbierze tort na miejscu. Wydanie tortu tej osobie lub obsłudze lokalu oznacza doręczenie.
4. Jeżeli dostawa nie dojdzie do skutku z przyczyn niezależnych od Pracowni (np. zamknięta droga, wypadek, awaria pojazdu), Pracownia niezwłocznie informuje Klienta i proponuje odbiór tortu w Pracowni lub inny sposób dostarczenia. Jeżeli tort nie zostanie dostarczony, Klient nie ponosi kosztu dowozu.
5. Jeżeli dostawa nie dojdzie do skutku z przyczyn leżących po stronie Klienta (np. brak osoby odbierającej, błędny adres), Klient ponosi koszt dowozu i cenę tortu.

§6. Zmiany zamówienia i rezygnacja

1. Konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość, ponieważ tort jest wykonywany według specyfikacji Klienta i służy zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb oraz ulega szybkiemu zepsuciu (art. 38 ust. 1 pkt 3 i 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta).

Regulamin Pracowni Tortów Róg Wojskiego

2. Zmiany wyglądu, smaku lub wielkości tortu po zawarciu umowy są możliwe tylko za zgodą Pracowni i zależą od etapu przygotowań. Zmiana może oznaczać nową cenę (§3 ust. 3).
3. Klient może zrezygnować z zamówienia, informując Pracownię e-mailem lub telefonicznie. Skutki rezygnacji:
    1. więcej niż 10 dni przed Terminem – Pracownia zatrzymuje zadatek; Klient nie płaci reszty ceny;
    2. 10 dni lub mniej przed Terminem – Pracownia zatrzymuje zadatek, a jeżeli poczyniła już wydatki na wykonanie tortu przekraczające zadatek (zakup składników, wykonanie dekoracji, figurek lub nadruku), może żądać ich zwrotu po ich wykazaniu;
    3. tort został już wykonany lub nie został odebrany – Klient płaci całą cenę (§4 ust. 4).
4. Jeżeli Pracownia nie może wykonać zamówienia z przyczyn leżących po jej stronie, zwraca Klientowi zadatek w podwójnej wysokości (art. 394 §1 Kodeksu cywilnego), chyba że strony uzgodnią inny termin lub inny tort.
5. Jeżeli wykonanie zamówienia jest niemożliwe z powodu siły wyższej (np. epidemia, stan wyjątkowy, klęska żywiołowa, choroba, awaria uniemożliwiająca produkcję), Pracownia niezwłocznie informuje Klienta i proponuje nowy termin. Jeżeli Klient go nie przyjmie, Pracownia zwraca wpłacony zadatek w pojedynczej wysokości.

§7. Wykonanie tortu, składniki i bezpieczeństwo

1. Każdy tort wykonujemy ręcznie, na indywidualne zamówienie. Tort może różnić się od zdjęcia wzoru drobnymi szczegółami (np. ułożeniem dekoracji, odcieniem barw), bez zmiany motywu, postaci, kolorystyki ani napisu (z zastrzeżeniem ust. 2). Istotne zmiany projektu, wynikające np. z wymagań konstrukcyjnych przy większej liczbie porcji, Pracownia uzgadnia z Klientem przed wykonaniem.
2. Na małych tortach ilość miejsca na napis jest ograniczona. Jeżeli zamówiony napis jest zbyt długi, aby czytelnie zmieścić go na torcie lub jego wykonanie nie jest technicznie możliwe, Pracownia może go skrócić (np. pominąć część tekstu lub zastosować skrót), zachowując jego sens. Skrócenie napisu z tego powodu nie stanowi niezgodności tortu z umową.
3. Kolory na zdjęciach mogą różnić się od rzeczywistych ze względu na ustawienia ekranu i oświetlenie. Natężenie barw na torcie może się nieznacznie zmieniać z upływem czasu.

Regulamin Pracowni Tortów Róg Wojskiego

4. W Pracowni używamy m.in.: zbóż zawierających gluten, mleka i produktów mlecznych (laktoza), jaj, orzechów, migdałów, czekolady, soi, sezamu i kakao. Nie możemy wykluczyć obecności śladów tych składników w żadnym torcie. Pracownia nie wykonuje tortów przeznaczonych dla osób z alergiami lub nietolerancjami pokarmowymi. Informacja o składzie i alergenach konkretnego tortu jest dostępna na życzenie.

5. Figurki i dekoracje wykonujemy z jadalnych mas cukrowych, ale mogą zawierać elementy niejadalne dopuszczone do kontaktu z żywnością (druciki, patyczki, wykałaczki), a torty piętrowe – wsporniki konstrukcyjne. Przed krojeniem i podaniem tortu należy je usunąć, szczególnie gdy tort jedzą dzieci.

6. Niektóre barwniki używane do dekoracji mogą mieć szkodliwy wpływ na aktywność i skupienie uwagi u dzieci.

7. Torty z całymi owocami (np. wiśniami, malinami) mogą puszczać sok. Ponadto biszkopt w naszych tortach jest nasączany, dlatego na podkładzie tortu może pojawić się niewielka ilość płynu. Są to naturalne właściwości owoców i nasączanego ciasta, a nie wada tortu.

8. Jeżeli z przyczyn niezależnych od Pracowni (np. awaria drukarki, brak dostępności materiału) nie będzie możliwe wykonanie jadalnego nadruku lub jadalnej koronki, Pracownia niezwłocznie informuje Klienta i proponuje dekorację zastępczą. Jeżeli Klient jej nie zaakceptuje, cena zostaje odpowiednio obniżona.

9. Tort należy przechowywać w lodówce i spożyć w ciągu 24 godzin od odbioru. Przed podaniem warto wyjąć go z lodówki na 15–20 minut.

10. Torty z motywami postaci z bajek, filmów i gier wykonujemy jako jednostkowe zamówienia na prywatny użytek Klienta. Nie są to produkty licencjonowane przez właścicieli tych marek.

11. Jeżeli Klient przesyła wzór tortu wygenerowany przez sztuczną inteligencję (AI), Pracownia traktuje go jako inspirację, a nie jako dokładny projekt. Wizualizacje AI często przedstawiają elementy niemożliwe do wykonania w technice cukierniczej, zagrażające stabilności tortu lub bardzo kosztowne w wykonaniu. Pracownia zachowuje motyw, styl i kolorystykę wzoru, a o doborze, liczbie i ułożeniu elementów dekoracyjnych decyduje sama. W takim przypadku tort może różnić się od wzoru w szerszym zakresie niż drobne szczegóły, o których mowa w ust. 1, co nie stanowi niezgodności tortu z umową.

12. Pracownia zachowuje swobodę twórczą przy wykonaniu tortu. Z Klientem uzgadniane są: motyw, postacie, kolorystyka, napis i liczba porcji. Ostateczny projekt tortu, w tym dobór, kształt i ułożenie elementów dekoracyjnych, wykończenie oraz technikę wykonania, określa Pracownia tak, aby tort był

estetyczny, stabilny i zgodny z jej stylem pracy. Jeżeli Klientowi zależy na dokładnym odwzorowaniu konkretnego elementu, zaznacza to w zamówieniu, a Pracownia informuje w wycenie, czy jest to możliwe.

§8. Reklamacje

1. Pracownia odpowiada wobec Konsumenta za zgodność tortu z umową na zasadach ustawy o prawach konsumenta. Regulamin nie ogranicza ustawowych uprawnień Konsumenta.
2. Prosimy o sprawdzenie tortu przy odbiorze (wygląd, napis, kolorystyka) – wiele niezgodności możemy wtedy poprawić od ręki.
3. Reklamację można złożyć e-mailem na adres cukiernia@rogwojskiego.pl. Aby ułatwić jej rozpatrzenie, prosimy zgłosić ją możliwie szybko (w przypadku tortu najlepiej w dniu odbioru) i dołączyć zdjęcia tortu oraz opis problemu.
4. Pracownia odpowiada na reklamację Konsumenta w ciągu 14 dni od jej otrzymania. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji.
5. Jeżeli tort jest niezgodny z umową, Konsument może żądać jego wymiany lub naprawy (o ile to możliwe przed uroczystością), a gdy nie jest to możliwe – obniżenia ceny lub przy istotnej niezgodności, odstąpienia od umowy i zwrotu ceny.
6. Przy ustalaniu obniżenia ceny Pracownia kieruje się poniższymi wartościami orientacyjnymi. Nie ograniczają one prawa Konsumenta do żądania obniżenia proporcjonalnego do faktycznej niezgodności.
7. Pracownia nie odpowiada za uszkodzenia i wady powstałe po wydaniu tortu w wyniku jego niewłaściwego przechowywania (poza lodówką) lub transportu przez Klienta, ani za cechy opisane w §7 ust. 1, 2, 3, 7,11 i 12.

Niezgodność	**Orientacyjne obniżenie ceny**
Inny smak niż zamówiony	5–10%
Brak lub błąd w napisie, niemożliwy do poprawienia przy odbiorze	10%
Nieuwzględnione zmiany kolorystyki	10%
Różnice w odcieniu jednej barwy	0–5%
Kolorystyka niedopasowana do płci, mimo że Klient ją wskazał	50%

Całkowita zmiana lub pomyłka motywu tortu	90%

7. Pracownia nie odpowiada za uszkodzenia i wady powstałe po wydaniu tortu w wyniku jego niewłaściwego przechowywania (poza lodówką) lub transportu przez Klienta, ani za cechy opisane w §7 ust. 1, 2, 3 i 7.
8. Wobec Klientów niebędących Konsumentami odpowiedzialność Pracowni z tytułu rękojmi jest ograniczona do wysokości ceny tortu.
9. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów, np. pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów albo Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Gdańsku.

§9. Zdjęcia tortów i materiały Klienta

1. Pracownia może fotografować wykonane torty i publikować ich zdjęcia w galerii na stronie rogwojskiego.pl oraz w swoich mediach społecznościowych.
2. Jeżeli tort zawiera elementy pozwalające zidentyfikować osobę lub firmę (np. nazwisko, logotyp, zdjęcie na fototorcie), Klient może w zamówieniu zastrzec, że zdjęcie tortu nie zostanie opublikowane. Pracownia uwzględnia takie zastrzeżenie także wtedy, gdy zostanie zgłoszone później – usuwając zdjęcie z publikacji.
3. Zdjęć fototortów z wizerunkiem osób Pracownia nie publikuje bez zgody Klienta.
4. Materiały przekazane przez Klienta (zdjęcia, grafiki, logotypy) Pracownia wykorzystuje wyłącznie do wykonania zamówienia. Odpowiedzialność za prawo do ich wykorzystania ponosi Klient (§2 ust. 8).

§10. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest Pracownia (§1 ust. 2). W sprawach danych osobowych można kontaktować się pod adresem cukiernia@rogwojskiego.pl.
2. Dane przetwarzamy w następujących celach i na następujących podstawach (RODO – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679):

Cel	**Podstawa prawna**	**Jak długo przechowujemy dane**
Odpowiedź na zapytanie i przygotowanie wyceny	art. 6 ust. 1 lit. b RODO (działania przed zawarciem umowy)	do 6 miesięcy od wysłania zapytania, jeżeli umowa nie zostanie zawarta

Realizacja zamówienia, kontakt w jego sprawie, dowóz	art. 6 ust. 1 lit. b RODO (wykonanie umowy)	do upływu terminu przedawnienia roszczeń z umowy
Rozpatrywanie reklamacji, dochodzenie i obrona roszczeń	art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes)	do upływu terminu przedawnienia roszczeń
Wystawianie paragonów i faktur, prowadzenie księgowości	art. 6 ust. 1 lit. c RODO (obowiązek prawny)	5 lat od końca roku, w którym upłynął termin płatności podatku
Ochrona formularzy przed spamem (Google reCAPTCHA)	art. 6 ust. 1 lit. f RODO (bezpieczeństwo strony)	zgodnie z zasadami Google
Informowanie o nowościach i promocjach	art. 6 ust. 1 lit. a RODO (zgoda) – tylko jeżeli Klient ją wyrazi	do wycofania zgody

3. Pracownia nie prosi o informacje o stanie zdrowia. Jeżeli Klient mimo to poda je w zamówieniu (np. informację o alergii), przetwarzamy je wyłącznie w celu udzielenia odpowiedzi na zapytanie, na podstawie wyraźnej zgody Klienta (art. 9 ust. 2 lit. a RODO), wyrażonej przez dobrowolne podanie tych informacji. Zgodę można wycofać w każdej chwili – usuniemy wtedy te informacje. W każdym przypadku usuwamy je wraz z pozostałymi danymi zapytania.
4. Zdjęcia przesłane do wykonania figurek lub fototortów wykorzystujemy wyłącznie do realizacji zamówienia i usuwamy po 30 dniach od Terminu, chyba że Klient zgodzi się na ich dłuższe przechowywanie.
5. Odbiorcami danych mogą być podmioty, z których usług korzystamy przy prowadzeniu działalności, wyłącznie w niezbędnym zakresie: dostawca hostingu i poczty e-mail, bank obsługujący płatności, Google Ireland Limited (reCAPTCHA, Google Tag Manager i Google Analytics) oraz – przy dowozie realizowanym przez firmę zewnętrzną – przewoźnik.
6. Korzystanie z usług Google może wiązać się z przekazaniem danych do USA. Google LLC uczestniczy w programie EU–US Data Privacy Framework, na podstawie decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony.
7. Klientowi przysługuje prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania opartego na prawnie uzasadnionym interesie

oraz wycofania zgody w dowolnym momencie (bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania przed jej wycofaniem).

8. Klient ma prawo wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa), jeżeli uzna, że przetwarzanie jego danych narusza przepisy RODO.
9. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do przygotowania wyceny i realizacji zamówienia.
10. Dane nie są wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania.
11. Zasady dotyczące plików cookies i narzędzi analitycznych na stronie określa odrębna Polityka prywatności i cookies.

§11. Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest dostępny na stronie rogwojskiego.pl i można go pobrać oraz wydrukować. Przed wysłaniem formularza Klient potwierdza zapoznanie się z regulaminem.
2. Do zamówień stosuje się regulamin w wersji obowiązującej w dniu wysłania formularza. Zmiany regulaminu nie dotyczą zamówień złożonych wcześniej.
3. W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego i ustawy o prawach konsumenta.
4. Postanowienia regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają praw Konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
5. Regulamin obowiązuje od 5 października 2026 r. Poprzednia wersja (ostatnia aktualizacja 1 sierpnia 2023 r.) stosuje się do zamówień złożonych przed tą datą.