

REGULAMIN SKLEPU OBOWIĄZUJĄCY OD 1 STYCZNIA 2023 R.

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO MUZEUM ZAMKOWEGO W MALBORKU

Sklep internetowy Muzeum Zamkowego w Malborku funkcjonujący pod adresem www.zamek.malbork.pl/sklep prowadzony jest przez:

Muzeum Zamkowe W Malborku z siedzibą w Malborku, 82-200 Malborku, ul. Starościńska 1, zarejestrowaną pod numerem RIK 13/92

SPIS TREŚCI

Słowniczek

- § 1. Składanie i realizacja zamówień
- § 2. Ceny towarów
- § 3. Modyfikacja składanych zamówień
- § 4. Formy płatności
- § 5. Czas realizacji zamówienia
- § 6. Brak zgodności Towaru z umową i reklamacje
- § 7. Gwarancja
- § 8. Prawo odstąpienia od umowy
- § 9. Dane osobowe
- § 10. Wystawianie recenzji
- § 11. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń
- § 12. Postanowienia końcowe

SŁOWNICZEK

Regulamin – niniejszy regulamin, określający zasady sprzedaży towarów oferowanych przez sklep internetowy www.zamek.malbork.pl/sklep

Sklep – sklep internetowy Muzeum Zamkowego w Malborku, sprzedający za pośrednictwem Internetu Towary znajdujące się w jego ofercie oraz prowadzący działalność pod adresem internetowym www.zamek.malbork.pl/sklep ; dane kontaktowe: e-mail: sklep@zamek.malbork.pl, numer telefonu 55 647 08 05;

Oferta – towary umieszczone na stronie internetowej www.zamek.malbork.pl/sklep i oznaczone jako dostępne;

Klient – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub inna jednostka nieposiadająca osobowości prawnej dokonująca zakupów w Sklepie;

Status Konsumenta – status konsumenta posiada każda osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, jak również osoba fizyczna dokonująca czynność prawną bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści zawartej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego.

Koszyk – element funkcjonalny Sklepu, który umożliwia Klientowi dokonanie zakupów za pośrednictwem strony internetowej www.zamek.malbork.pl/sklep ;

Dni robocze – wszystkie dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;

Czas przygotowania zamówienia – czas, w jakim Sklep skompletuje zamówienie i przekaże do wysyłki za pośrednictwem firmy wybranej przez Klienta spośród wymienionych w Regulaminie;

Czas realizacji zamówienia – czas, w jakim Sklep po przygotowaniu zamówienia dostarczy Towar Klientowi;

Cena sugerowana – sugerowana przez wydawcę lub dostawcę detaliczna cena sprzedaży produktu;

Towar – produkt oferowany do sprzedaży we wszystkich kategoriach Sklepu;

Płatność on-line – płatność wykonywana przez Klienta przy pomocy dostępnych w Sklepie form płatności elektronicznych;

§ 1. Składanie i realizacja zamówień

1. Informacje znajdujące się na stronie internetowej Sklepu nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, lecz są zaproszeniem do zawarcia umowy. Klient, składając zamówienie za pomocą środków wskazanych w ust. 2 pkt 1) i 2), składa ofertę kupna określonego Towaru na warunkach podanych w opisie Towaru i Regulaminie znajdujących się na stronie www.zamek.malbork.pl/sklep. Klient, składając zamówienie za pomocą środków wskazanych w ust. 2 pkt 2), składa ofertę kupna określonego Towaru na warunkach uzgodnionych w trakcie rozmowy telefonicznej lub przez e-mail zgodnie z Regulaminem.

2. Klient może złożyć zamówienie :

1) za pośrednictwem strony internetowej Sklepu www.zamek.malbork.pl/sklep 24 godziny na dobę we wszystkie dni tygodnia:

a) po zarejestrowaniu się - w przypadku nowego Klienta, lub zalogowaniu - w przypadku Klienta, który ma już konto Klienta w Sklepie,

b) bez rejestracji (szybkie zakupy);

2) telefonicznie – wykonując połączenie telefoniczne na numer (55) 647 08 05 od poniedziałku do piątku w godzinach wskazanych na stronie internetowej www.zamek.malbork.pl/sklep i podając w rozmowie telefonicznej dane, o których mowa w ust. 3.

3. **Klient, składając zamówienie przez stronę internetową Sklepu, chcący nabyć Towar**, wybiera dany towar za pomocą kliknięcia w ikonę „Dodaj do koszyka”, a następnie w swoim Koszyku dokonuje wyboru sposobu dostawy i formy płatności.

W trakcie składania zamówienia przez stronę internetową Sklepu, Klient przechodzi przez wskazane etapy:

1) wybiera zamawiane Towary i ich ilość;

2) wybiera sposób dostawy;

3) wybiera formę płatności;

4) wskazuje adres dostawy zamówienia oraz podaje dane do faktury (mogą to być inne dane niż dane Klienta);

5) oświadcza, że zapoznał się z Regulaminem i go akceptuje poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w koszyku AKCEPTUJĘ REGULAMIN SKLEPU MUZEUM ZAMKOWEGO W MALBORKU;

6) w przypadku składania zamówienia na firmę lub podania NIP-u - jeśli zamówienie złożone przez osobę fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, nie posiada dla niej charakteru zawodowego,

7) potwierdza złożenie zamówienia poprzez kliknięcie w ikonę „Kupuję i płacę”.

5. Po złożeniu zamówienia w sposób określony w ust. 2-3 Sklep przesyła Klientowi potwierdzenie przyjęcia zamówienia.

6. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia i rozpoczęcie realizacji zamówienia odbywa się według następujących zasad:

1) zamówienia przez stronę internetową Sklepu

Klient zarejestrowany i niezarejestrowany otrzymuje wiadomość e-mail z potwierdzeniem przyjęcia zamówienia przez Sklep, a w przypadku zakupów z płatnością przy odbiorze także z prośbą o potwierdzenie zgodności danych w złożonym zamówieniu, po wpływie do Sklepu potwierdzenia zgodności danych w zamówieniu, zostaje ono przekazane do realizacji.

2) zamówienia telefoniczne

Klient dokonujący zakupów z płatnością przy odbiorze (jedyna dostępna forma w tym trybie zgodnie z § 4 ust. 1 lit. a)) otrzymuje w trakcie rozmowy telefonicznej potwierdzenie treści proponowanej umowy na trwałym nośniku. Po złożeniu przez Klienta oświadczenia dotyczącego zawarcia umowy otrzymuje on na trwałym nośniku (po zakończeniu rozmowy telefonicznej) potwierdzenie przyjęcia zamówienia, które zostaje przekazane do realizacji.

7. Do każdego zrealizowanego zamówienia jest wystawiany dokument sprzedaży:

Klient, kupujący więcej niż jeden Towar, chcący otrzymać odrębne faktury na poszczególne Towary lub na inne dane Kupującego, powinien złożyć odrębne zamówienia na Towary objęte poszczególnymi fakturami.

8. Sklep nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie w dostawie Towaru wynikające z błędnie podanych przez Klienta danych lub niepoprawnego adresu dostawy.

9. Rejestracja w Sklepie, jak również korzystanie z funkcjonalności Sklepu są nieodpłatne.

10. Opłata za połączenie z numerem 55 647 08 05 jest zgodna ze stawką przewidzianą przez operatora wg aktualnego cennika.

11. Sklep uprawniony jest do zablokowania konta Klienta w przypadku naruszenia przez Klienta przy korzystaniu ze Sklepu powszechnie obowiązujących przepisów prawa, praw osób trzecich w szczególności praw na dobrach niematerialnych, dóbr osobistych osób trzecich, zasad współżycia społecznego lub postanowień niniejszego regulaminu.

12. O zamiarze zablokowania konta Klienta Klient zostanie powiadomiony na adres poczty elektronicznej aktualnie zarejestrowany w Sklepie. Zablokowanie konta zgodnie z postanowieniem

ustępu poprzedzającego, oznacza rozwiązanie umowy z Klientem o świadczenie usług drogą elektroniczną w trybie natychmiastowym. W przypadku zablokowania konta Klienta, niezrealizowane zamówienia złożone przez tego Klienta zostają anulowane.

§ 2. Ceny towarów

1. Ceny Towarów oferowanych do sprzedaży w Sklepie umieszczone są przy danym Towarze.
2. Wszystkie podawane na stronie Sklepu ceny:
 - wyrażone są w złotych polskich;
 - zawierają podatek VAT;
 - nie zawierają kosztów przesyłki.
3. Ceną wiążącą i ostateczną jest cena Towaru podana na oficjalnej stronie Sklepu w chwili składania zamówienia przez Klienta.
5. Klient nie jest zobowiązany do złożenia gwarancji finansowych wykonania umowy.

§ 3. Modyfikacja składanych zamówień

1. Klient ma prawo dokonania zmian w złożonym zamówieniu przyjętym przez Sklep do realizacji do momentu przygotowania zamówienia do wysyłki. Po przygotowaniu zamówienia do wysyłki, konsumentowi oraz osobie fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego przysługuje uprawnienie do odstąpienia od umowy na zasadach określonych w § 8 Regulaminu.
2. Modyfikacji zamówienia można dokonać przez kontakt ze Sklepem za pośrednictwem poczty elektronicznej poprzez e-mail sklep@zamek.malbork.pl. Klient dokonujący modyfikacji zamówienia otrzymuje wiadomość e-mail z potwierdzeniem modyfikacji zamówienia.
3. Wprowadzone przez Klienta zmiany w złożonym zamówieniu dotyczyć mogą: ilości zamówionych towarów, adresu wysyłki, danych do faktury, rezygnacji z części lub całości złożonego zamówienia.
4. W przypadku, gdy Klient rezygnuje z części lub całości wcześniej opłaconego zamówienia, zwrot należności odpowiadającej zapłaconej cenie towaru lub towarów, którego rezygnacja dotyczy, zostanie dokonany niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 (czternaście) dni od dnia, w którym Sklep otrzymał daną rezygnację. Wpłacona przez Klienta kwota, o której mowa w zdaniu poprzednim, zostanie zwrócona na rachunek bankowy, z którego została wykonana płatność.

§ 4. Formy płatności

1. Zapłaty za zakupione **Towary zamówione przez stronę internetową Sklepu** Klient może dokonać:
 - a) płacąc gotówką przedstawicielowi Poczty Polskiej, w której nastąpił odbiór zamówienia w przypadku, gdy wybraną formą płatności jest „płatność przy odbiorze”
 - b) płatnością on-line, płacąc przelewem elektronicznym PAUY. W tym przypadku realizacja złożonego przez Klienta zamówienia rozpocznie się dopiero po otrzymaniu przez Sklep potwierdzenia poprawnego wykonania płatności.
2. Złożone zamówienia z wybraną opcją płatności on-line oczekują na wpłatę Klienta przez 10 (dziesięć) dni od dnia złożenia zamówienia. Po tym czasie nieopłacone zamówienie zostaje automatycznie anulowane.

§ 5. Czas realizacji zamówienia

1. Na stronie Sklepu przy każdym Towarze podana jest (w dniach roboczych) dostępność tego Towaru. Przez dostępność rozumieć należy czas potrzebny Sklepowi do przygotowania danego zamówienia i przekazania go do wysyłki. Czas, w jakim Sklep przekaże zamówiony Towar do wysyłki do Klienta, nie jest równoznaczny z czasem koniecznym do jego dostarczenia Klientowi za pośrednictwem wybranej formy dostawy. Termin otrzymania przez Klienta przesyłki wynosi orientacyjnie czas: dostępności towaru + przewidywany czas dostawy, i nie może przekraczać 30 (trzydziestu) dni od dnia zawarcia umowy.

W razie opóźnienia Sklepu z realizacją zamówienia w terminie 30 (trzydziestu) dni, Klient ma prawo wyznaczyć dodatkowy termin na realizację zamówienia, a po jego bezskutecznym upływie odstąpić od umowy.

2. Wysyłka Towarów następuje po skompletowaniu całości zamówienia. W przypadku złożenia zamówienia na Towary, w których przynajmniej 1 (jeden) z nich ma termin dostępności dłuższy niż 7 (siedem) dni, Sklep podczas procesu zakupowego w koszyku zaoferuje Klientowi podział zamówienia, z którego Klient ma prawo skorzystać według własnego uznania.

3. **Towary objęte zamówieniem** dostarczane są do Klienta na wskazany przez niego adres za pośrednictwem Poczty Polskiej lub kuriera lub za pośrednictwem paczkomatu, zgodnie z wybranym przez niego sposobem dostawy.

4. Termin otrzymania przez Klienta Towaru uzależniony jest od rodzaju Towaru i wybranego przez niego sposobu dostawy i wynosi:

a) w Polsce:

- za pośrednictwem Poczty Polskiej : 3-5 dni roboczych + czas dostępności towaru;
- za pośrednictwem kuriera: 1 dzień roboczy + czas dostępności towaru;
- w Paczkomacie (dostawa towaru do wybranego Paczkomatu): 1-2 dni robocze + czas dostępności towaru;
- odbiór osobisty.

5. Koszt dostawy jest zależny od sposobu dostawy i formy płatności. Cennik zawierający koszty dostawy jest w „Podsumowaniu koszyka”.

§ 6. Brak zgodności Towaru z umową i reklamacje

1. Sklep oświadcza, że dostarczane Towary są oryginalne i bez wad. Sklep ponosi wobec Klienta odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z umową na zasadach określonych w szczególności w przepisach Ustawy o prawach konsumenta oraz poniżej.

2. Klient może odstąpić od umowy tylko w przypadku, gdy niezgodność Towaru z umową jest istotna.

3. Reklamacja lub żądanie doprowadzenia do zgodności Towaru z umową, z wyjątkiem Towaru odebranego i opłaconego w Sklepie, może zostać złożona pocztą – na adres wskazany w ust. 6 poniżej,

4. W przypadku zamówień odebranych w sklepie reklamacji Towaru można dokonać w sklepie. Reklamacja może zostać również dostarczona do sklepu za pośrednictwem firmy kurierskiej lub Poczty Polskiej wedle uznania Klienta.

5. W celu zgłoszenia reklamacji lub żądania doprowadzenia Towaru do zgodności z umową Klient może skorzystać z formularza przygotowanego przez Sklep. (formularz do pobrania na stronie)
6. W przypadku złożenia reklamacji lub żądania doprowadzenia Towaru do zgodności z umową, o którym mowa w ust. 3 powyżej, Klient niezwłocznie odsyła reklamowany Towar na poniżej wskazany adres, z dopiskiem „Reklamacja”.

MUZEUM ZAMKOWE W MALBORKU

ul. Starościńska 1 , 82-200 Malbork

7. Sklep dokonuje zwrotu kosztów nadania przesyłki zawierającej reklamowany Towar na wskazany przez Klienta rachunek bankowy.
8. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje są niepełne i wymagają uzupełnienia, przed rozpoznaniem reklamacji Sklep zwróci się do Klienta o uzupełnienie braków we wskazanym zakresie.
9. Reklamacje Klienta są rozpatrywane przez Sklep w terminie 14 (czternaście) dni od daty otrzymania reklamacji przez Sklep. Nie uchybia to obowiązkowi Sklepu związanym z odpowiedzialnością za zgodność Towaru z umową.
10. Jeżeli Sklep uzna żądanie Klienta to:

- a) w przypadku żądania doprowadzenia Towaru do zgodności z umową – Sklep dokonuje wymiany Towaru w rozsądnym czasie od chwili otrzymania żądania i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta;
- b) w przypadku odstąpienia od umowy - Sklep zwraca Klientowi cenę za zakupiony Towar niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 (czternastu) dni kalendarzowych od dnia otrzymania Towaru lub dowodu jego odesłania;

§ 7. Gwarancja

1. Towary sprzedawane przez Sklep mogą być objęte gwarancją udzieloną przez producenta. Dokument gwarancyjny jest każdorazowo dostarczany w opakowaniu razem z zakupionym Towarem, o ile Towar ten jest objęty gwarancją producenta.
2. Sklep nie udziela żadnej własnej gwarancji na sprzedawane Towary.

§ 8. Prawo odstąpienia od umowy

1. Przepisy niniejszego rozdziału mają zastosowanie wyłącznie do Klienta posiadającego Status Konsumenta w rozumieniu niniejszego Regulaminu.
2. Klient ma możliwość rezygnacji ze złożonego zamówienia do momentu przygotowania zamówienia do wysyłki kontaktując się przy pomocy poczty elektronicznej na adres e-mail: sklep@zamek.malbork.pl lub telefonicznie na numer: (55) 647 08 05. Po przygotowaniu zamówienia do wysłania, Klient może odstąpić od umowy na zasadach określonych w ust. 3-7 poniżej.
3. Klient może odstąpić od umowy, bez podania przyczyny, składając oświadczenie woli w terminie 14 (czternastu) dni kalendarzowych od dnia:
 - a) odebrania Towaru przez Klienta lub wskazaną przez niego osobę trzecią,
 - b) odebrania ostatniego , w przypadku zamówień więcej niż jednego Towaru dostarczanych partiami.

Do zachowania terminu wystarczy wystanie oświadczenia przed jego upływem.

4. W celu odstąpienia od umowy Klient powinien złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy.

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy powinno zawierać: określenie adresata (zgodnie z danymi podanymi poniżej), datę zawarcia umowy/odbioru Towaru, imię, nazwisko oraz adres odstępującego od umowy, informację o przedmiocie odstąpienia, oraz stwierdzenie dotyczące odstąpienia od umowy ze Sklepem, jak również – w przypadku oświadczenia w wersji papierowej - powinno być podpisane.

Odstępując od umowy można skorzystać z formularza przygotowanego przez Sklep lub formularza stanowiącego Załącznik nr 2 do ustawy o prawach konsumenta. (formularz do pobrania na stronie)

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy należy przesać listownie w wersji papierowej pod wskazany niżej adres albo przesać przy pomocy poczty elektronicznej na adres e-mail:

sklep@zamek.malbork.pl.

Muzeum Zamkowe w Malborku

ul. Starościńska 1
82-200 Malbork
z dopiskiem: "zwrot"

5. W terminie 14 dni kalendarzowych od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy Klient powinien dokonać zwrotu Towaru na wyżej wskazany adres.

6. Odstępujący od umowy ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Towaru związane z dostarczeniem Towaru do Sklepu.

7. Klient może przesać oświadczenie o odstąpieniu od umowy wraz ze zwracanym towarem z zachowaniem terminu określonego w ust. 3.

8. Sklep zwróci Klientowi wszystkie dokonane przez niego płatności do Klienta w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego Klient użył przy płatności, chyba że odstępujący od umowy wyrazi zgodę na inny sposób zwrotu, z zastrzeżeniem ust. 9 i 10.

9. Jeżeli dostawa Towaru do Klienta nastąpiła w sposób inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sklep, Sklep nie jest zobowiązany do zwrotu odstępującemu od umowy poniesionych przez niego kosztów przekraczających koszty zwykłego sposobu dostarczenia.

10. Sklep może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od odstępującego od umowy do chwili otrzymania Towaru lub dostarczenia przez odstępującego od umowy dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

§ 9. Dane osobowe

1. Dane osobowe Klienta są przetwarzane przez Sprzedawcę jako administratora danych osobowych.

2. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, ale niezbędne w celu złożenia zamówienia przez Klienta, obsługi i realizacji zamówienia przez Sprzedawcę.

3. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych zawarte są pod adresem: <https://zamek.malbork.pl/ochrona-danych/rodo/>

§ 10. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Klient posiada w szczególności następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

- a) Klient uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy sprzedaży,
- b) Klient uprawniony jest do zwrócenia się do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Klientem, a Sklepem,
- c) Klient może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Klientem, a Sklepem, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów.

2. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (<http://www.uokik.gov.pl>).

§ 11. Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od 1 stycznia 2023 r.

2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, a przede wszystkim kodeksu cywilnego, jak również przepisy ustawy o prawach konsumenta, ustawy o ochronie danych osobowych oraz RODO.

3. Żadne z postanowień Regulaminu nie wyłącza ani nie ogranicza, w jakimkolwiek zakresie, praw przysługujących konsumentowi oraz osobie fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa ani też nie może być w taki sposób interpretowane.

4. W celu zapewnienia jak najwyższej jakości usług Sklep korzysta z informacji zapisywanych przez serwer lokalnie na komputerze Klienta w formie tzw. cookies. Informacje z plików cookies są odczytywane przy każdorazowym połączeniu się przeglądarki internetowej ze stroną internetową Sklepu. Klient, poprzez zmianę ustawień przeglądarki internetowej, może w dowolnym momencie wyłączyć akceptację plików cookies lub wymagać od przeglądarki internetowej każdorazowej zgody na skorzystanie z zawartości pliku cookies. W przypadku nieakceptowania plików cookies korzystanie ze Sklepu może być utrudnione. Szczegóły dotyczące wykorzystywania cookies zawarte są w Polityce prywatności dostępnej na stronie Sklepu pod adresem

<https://zamek.malbork.pl/ochrona-danych/rodo/polityka-prywatnosci/>

5. W przypadku zmiany Regulaminu, zamówienia złożone przed dniem wprowadzenia zmiany są realizowane na podstawie Regulaminu w brzmieniu obowiązującym w dniu złożenia zamówienia.

Regulamin sklepu internetowego udostępniany jest w formie pliku PDF, który umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.