

# **REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO KWIATY w Zabrze**

## **§ 1.**

### **Postanowienia wstępne**

1. Właścicielem Sklepu Internetowego jest Beata Sych prowadząca działalność gospodarczą jako firma „KWIATY Sych Beata” z siedzibą przy ul. Obrońców Westerplatte 2A, 41 - 809 Zabrze, wpisana do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej przez Ministra Gospodarki, NIP: 6481626896, REGON: 366111109.
2. Klient może kontaktować się ze Sprzedającym poprzez: wiadomości e-mail pod adresem: [kwiatyzabrze@gmail.com](mailto:kwiatyzabrze@gmail.com), telefonicznie dzwoniąc pod numer tel: +48 (32) 271 64 14, od pn. do pt. w godz. 07:00 - 18:00, sob. w godz. 07:00 - 14:00, niedz. w godz. 09:00 - 13:00. Adres do korespondencji: 41 - 809 Zabrze, ul. Obrońców Westerplatte 2A.

## **§ 2.**

### **Definicje**

1. Sprzedający - Właściciel Sklepu Internetowego KWIATY, o którym mowa w §. 1 ust. 1 Regulaminu.
2. Klient - każda osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną.
3. Sklep - Sklep Internetowy KWIATY dostępny pod adresem internetowym: [www.kwiaty-zabrze.pl](http://www.kwiaty-zabrze.pl)
4. Regulamin - Niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną.
5. Polityka prywatności - Dokument wyjaśniający zasady i zakres przetwarzania danych osobowych Klientów, przysługujące im prawa i obowiązki sklepu jako administratora danych.
6. Dni robocze - dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
7. „Formularz zamówienia” - miejsce dostępne dla Usługobiorcy. Podanie danych zawartych w formularzu stanowi etap niezbędny do dalszego przetworzenia i tym samym realizacji zamówienia.
8. RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie

swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)

### **§ 3.**

#### **Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną**

1. Usługi świadczone drogą elektroniczną na podstawie niniejszego Regulaminu polegają na umożliwieniu korzystania ze Sklepu Internetowego KWIATY w celu zawarcia umowy sprzedaży oraz jej realizacji.
2. Zamówienia składane są bez dokonywania rejestracji.
3. Aby złożyć zamówienie niezbędne jest wypełnienie przez zamawiającego formularza zamówienia.
4. Dane osobowe podane przez klienta w formularzu zamówienia używane są wyłącznie w celu poprawnej realizacji zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami RODO.
5. Zamówienia realizowane są na terytorium Polski wyłącznie na terenie Zabrze i Rudy Śląskiej.

### **§ 4.**

#### **Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną**

1. W celu korzystania z usług świadczonych na podstawie niniejszego Regulaminu Klient powinien posiadać:
  - Przeglądarkę internetową: Internet Explorer w wersji nie starszej niż 7.0 lub Mozilla FireFox w wersji nie starszej niż 3.0 lub Chrome (wszystkie wersje) lub Opera w wersji nie starszej niż 2.0,
  - Włączoną obsługę Java Script,
  - Aktywny adres e-mail.

### **§ 5.**

#### **Ceny i dostępność produktów**

1. Ceny na stronie Sklepu Internetowego KWIATY podawane są w polskich złotych, są cenami brutto i zawierają podatek VAT;
2. Przedmiotem sprzedaży internetowej jest wyłącznie asortyment udostępniony przez sprzedającego na stronie internetowej sklepu. W przypadku zapotrzebowania na asortyment którego aktualnie nie ma w ofercie na stronie sklepu prosimy skontaktować się z obsługą Sklepu Internetowego KWIATY telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.

3. Sklep Internetowy KWIATY zastrzega sobie prawo do dokonywania na bieżąco zmian w cenach towarów znajdujących się w jego ofercie. Niemniej wprowadzane zmiany nie będą odnosiły skutku w stosunku do Klientów, z którymi wcześniej została zawarta umowa sprzedaży.
4. Informacja na temat całkowitej wartości zamówienia przedstawiana jest Klientowi po dokonaniu przez Klienta wyboru produktów, formy płatności i terminu dostawy zamówienia.
5. Ze względu na specyfikę części asortymentu będącego w ofercie sklepu (żywe rośliny) otrzymane zamówienie może nieco odbiegać od tego przedstawionego na zdjęciu (inny odcień kolorów roślin, skład, itp). Z tego tytułu fotografie towarów dostępnych w ofercie na stronie sklepu mają charakter poglądowy i wyłącznie reprezentatywny.
6. W związku z powyższym pomimo dołożenia wszelkich starań nie gwarantujemy, że publikowane dane, zdjęcia oraz opis produktu nie zawierają uchybień lub błędów które jednak nie mogą stanowić podstawy do ewentualnych roszczeń z tego tytułu. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości, prosimy przed podjęciem decyzji o kontakt z obsługą Sklepu.
7. Jeśli realizacja zamówienia nie będzie możliwa ze względu na niedostępność konkretnego asortymentu, obsługa sklepu KWIATY skontaktuje się z Klientem celem podjęcia decyzji dalszego postępowania.

## **§ 6.**

### **Proces składania zamówienia i zawarcie umowy sprzedaży**

1. Składanie zamówień w sklepie Internetowym KWIATY jest możliwe przez 24 godziny na dobę za pośrednictwem strony internetowej: [kwiaty-zabrze.pl](http://kwiaty-zabrze.pl). Klient składa zamówienie wskazując na produkt, który chce zakupić, za pomocą opcji "Dodaj do Koszyka", a następnie, podczas dalszych kroków w procesie składania zamówienia, wypełnia formularz zamówienia oraz wybiera formę płatności.
2. Zamawiający wypełniając formularz zamówienia zobowiązany jest podać następujące dane:
  - Dane nadawcy: imię i nazwisko, numer telefonu, adres email
  - Dane odbiorcy: imię i nazwisko, numer telefonu, adres pod który zamówienie ma zostać doręczone (ulica, numer budynku, numer lokalu, kod pocztowy, miasto)
3. Pozostałe dane klient może podać opcjonalnie podając np:
  - uwagi do zamówienia: np. kolorystyka bukietu,

- czas rozpoczęcia uroczystości (szczególnie ważne jeżeli zamówienie przeznaczone jest na konkretne uroczystości jak np. śluby, pogrzeby),
  - treść bileciku dołączonego do zamówienia.
4. W formularzu zamówienia klient może także opcjonalnie wybrać dokument poświadczający zamówienie: paragon lub fakturę.
  5. Podczas składania zamówienia Klient zobowiązany jest zapoznać się z regulaminem i zasadami polityki prywatności. Dokumenty te zamieszczone są na stronie internetowej Sklepu. Akceptacja przez Klienta postanowień niniejszych dokumentów dokonywana jest poprzez kliknięcie w odpowiednim polu formularza zamówienia.
  6. W przypadku braku potwierdzenia akceptacji postanowień regulaminu i zasad polityki prywatności przez Klienta zamówienie nie zostanie przyjęte do realizacji.
  7. Do zawarcia umowy sprzedaży dochodzi poprzez złożenie zamówienia przez Klienta i jego akceptacji przez Sprzedającego. Złożenie zamówienia następuje poprzez kliknięcie przycisku: "Zamawiam i płacę". W odpowiedzi na złożone zamówienie Sprzedający wysyła wiadomość e-mail na podany przez Klienta adres e-mail w celu potwierdzenia złożonego zamówienia.
  8. Klient może zgłosić chęć modyfikacji zamówienia kontaktując się ze sklepem KWIATY telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej. Zmiana zamówienia lub umowy sprzedaży musi zostać potwierdzona przez pracownika sklepu na dobę przed jego realizacją.

## **§ 7.**

### **Formy płatności**

1. Zamówienie jest realizowane natychmiast po zaksięgowaniu wpłaty na konto Sklepu.
2. Sklep Internetowy KWIATY oferuje następujące formy płatności za zamówione produkty:
  - System płatności online (przelew, Blik, płatności kartą płatniczą)
  - Twisto w ramach formuły zakupowej „Kup teraz, zapłać później”
3. Płatności online realizowane są przed dostawą w systemie płatniczym imoje, obsługiwanym przez spółkę ING Bank Śląski SA., z siedzibą w Katowicach, adres: ul. Sokolska 34, 40 - 086 Katowice.
4. Twisto, obsługiwanym przez spółkę Twisto Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Zgoda 3/8, 00 - 018 Warszawa.
5. W przypadku wyboru przez Klienta któregoś z powyższych sposobów płatności, Sprzedawca rozpocznie realizację zamówienia po otrzymaniu z systemu imoje lub Twisto potwierdzenia dokonania płatności. Brak

otrzymania płatności na rachunek Sprzedawcy w terminie 1 dzień roboczy od daty zawarcia Umowy Sprzedaży, a następnie w dodatkowo wyznaczonym przez Sprzedawcę terminie, powoduje możliwość odstąpienia od Umowy Sprzedaży przez Sprzedawcę.

## **§ 8.**

### **Dostawa i realizacja zamówienia**

1. Sklep Internetowy KWIATY dostarcza zamówienia wyłącznie w formie przesyłek kurierskich.
2. Koszt dostawy w przypadku wyboru przez Klienta standardowej pory doręczenia jest zawarty w cenie zamówienia, z kolei niestandardowe pory doręczeń podlegają dodatkowej opłacie.
3. Za standardowe pory doręczeń uznawane są wszystkie dni robocze, w godz. 9:00-18:00 oraz soboty w godz. 9.00 - 15.00.
4. Niestandardowe pory doręczeń (kwota opłaty widoczna przy składaniu zamówienia) są realizowane we wszystkie dni robocze w godz. 18.00 - 20.00 (15 zł), 20.00 - 22.00 (30 zł), 22.00 - 24.00 (50 zł) oraz w niedziele w godz. 9:00-15:00 (+20 zł).
5. Termin realizacji zamówienia, tj. wysyłki zamówionych produktów, jest każdorazowo wskazywany trakcie zawarcia umowy sprzedaży. Zamówienia złożone w dniu roboczym przyjmowane są do godz. 14:00 z gwarantowanym doręczeniem tego samego dnia do godz.18.00 lub o niestandardowej porze doręczenia (4. pkt).
6. Zamówienia składane w sobotę do godz. 12.00 mają gwarantowany termin doręczenia na sobotę i niedzielę wedle życzenia Klienta.
7. W dniach 21 stycznia (Dzień Babci), 14 lutego (Walentynki), 8 marca (Dzień Kobiet) oraz 26 maja (Dzień Matki) każdego roku realizacja dostawy zamówień do Odbiorców odbywa się w godzinach od 9:00 do 20:00 (bez możliwości wyboru mniejszego przedziału godzinowego) lub w niestandardowych porach doręczeń (4. pkt). W te dni zamówienia przyjmowane są do godz. 17.00 i mają gwarantowany termin doręczenia w tym samym dniu.
8. Klient składając zamówienie może w polu „Uwagi do zamówienia” zasugerować preferowaną godzinę dostawy, o ile ta wchodzi w zakres standardowej pory doręczenia (3. pkt) niemniej Sklep KWIATY nie gwarantuje dostawy w o tej konkretnej porze.
9. Istnieje możliwość dostarczenia zamówienia do kościołów i kaplic przykościelnych (np wieńce, palmy, itd). Zamówienia związane z uroczystościami takimi jak: ślub, pogrzeb są traktowane priorytetowo.

10. Do zamawianych bukietów na życzenie Klienta dołączamy karteczkę lub bilecik z życzeniami.
11. Karteczka lub bilecik nie mogą zawierać treści o charakterze obraźliwym, pornograficznym, przedstawiać przemocy w jakiegokolwiek postaci, uprzedzeń rasowych czy narodowościowych, konfliktów zbrojnych lub treści mogących wywołać uczucie zgorznienia u Odbiorcy.
12. Poprzez zakładkę „Dodaj Upominek” istnieje możliwość zakupu dodatkowych artykułów dla danego zamówienia jak np: alkohol, biżuteria, porcelana, szkło ozdobne, perfumy „Yodeyma”, maskotki, itd.
13. Upominki dostarczane są tylko i wyłącznie z kwiatami. Sklep KWIATY nie prowadzi sprzedaży artykułów znajdujących się zakładce „Dodaj Upominek” oddzielnie. Usługa polega na zakupieniu u odrębnych Podmiotów wybranych produktów i dołączeniu ich do zamówienia w ramach realizacji zlecenia.
14. Klient zamawiając kompozycje kwiatowe zawierające alkohol oświadcza, że jest pełnoletni oraz zamawia te Produkty dla osoby pełnoletniej. Złożenie zamówienia na prezent z alkoholem jest tożsame z oświadczeniem Klienta, iż nie jest osobą, której zgodnie z art. 15 ustawy z dnia 28.10.1982 r. o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi, zabrania się sprzedaży napojów alkoholowych.
15. Sklep Internetowy KWIATY nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie towaru lub opóźnienie w dostarczeniu zamówionego towaru wynikające wyłącznie z podania przez Klienta błędnego lub niedokładnego adresu dostawy.
16. W przypadku zdarzeń losowych takich jak np. awaria sieci, problemy z systemem płatności lub wyjątkowym obłożeniem zamówień ze względu na uroczysty dzień (7. pkt) sklep przestrzega przed ewentualnymi opóźnieniami w realizacji zamówień.

## **§ 9.**

### **Zasady reklamacji (zgłoszenie towaru niezgodnego z umową)**

1. Sprzedający ma obowiązek dostarczenia towaru w stanie wolnym od wad.
2. Pełen zakres odpowiedzialności i obowiązków Sprzedawcy względem Klienta jest określony powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym. Dla umów sprzedaży podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy wobec Klienta z tytułu niezgodności produktu z umową sprzedaży są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa sprzedaży konsumenckiej.

3. Klientowi przysługuje prawo złożenia reklamacji zarówno odnośnie wykonania umowy sprzedaży jak i wykonania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. W razie stwierdzenia występowania wady rzeczy sprzedanej Sprzedający ponosi odpowiedzialność określoną w szczególności w przepisach art. 556 i 5561-5563 Kodeksu cywilnego.
4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zostać sporządzone w formie pisemnej i może zostać złożone za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: [kwiatyzabrze@gmail.com](mailto:kwiatyzabrze@gmail.com), telefonicznie pod nr telefonu: +48 (32) 271 64 14, lub osobiście pod adresem firmy: KWIATY, ul. Obrońców Westerplatte 2A, 41 - 809 Zabrze.
5. Reklamacja dotycząca kwiatów zostanie rozpatrzona w ciągu 1 dnia roboczego od daty jej złożenia.
6. Reklamacje dotyczące świeżości Produktów kwiatowych (kwiatów, kwiatów w pudełku, kompozycji kwiatowych) oraz zgodności kwiatów z zamówieniem należy zgłaszać w ciągu 3 dni od daty doręczenia. Zalecane jest dostarczenie zdjęcia reklamowanego Produktu lub samego Produktu do siedziby sprzedającego. Po upływie tego terminu rozpatrzenie reklamacji może nie być wykonalne.
7. W celu uniknięcia wątpliwości stwierdza się, że żadne z postanowień niniejszego regulaminu nie ogranicza uprawnień Klienta będącego Konsumentem przysługujących mu na podstawie obowiązujących przepisów prawa. W każdym przypadku nadrzędne zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa, a w szczególności Kodeksu cywilnego oraz Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014, poz. 827).
8. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń zgodnie z zasadami określonymi na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl) w zakładce „rozstrzygnięcie sporów konsumenckich”.
9. W przypadku uznania złożonej reklamacji za zasadną towar wadliwy zostanie wymieniony na pełnowartościowy, a jeżeli będzie to niemożliwe Klient będzie mógł wybrać inny produkt spośród dostępnych w ofercie Sklepu, o wartości nie przekraczającej ceny reklamowanego produktu.

## **§ 10.**

### **Odstąpienie od umowy sprzedaży**

1. Zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jednolity z dnia 21.02.2020 r., Dz.U. 2020, poz. 287) Klient będący Konsumentem ma prawo do odstąpienia od umowy świadczenia usług drogą elektroniczną bez podania przyczyn, w terminie 14 dni kalendarzowych.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, należy poinformować Sklep KWIATY Zabrze (ul. Obrońców Westerplatte 2a, 41 - 809 Zabrze, e-mail: kwiatyzabrze@gmail.com, tel. +48 (32) 271 64 14) o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną). Konsument może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy (załączone do ustawy o prawach konsumenta, jednak nie jest to obowiązkowe. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy wysłać informację dotyczącą wykonania przysługującego Konsumentowi prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
3. Prawo do odstąpienia od umowy sprzedaży, o którym mowa w ust. 1. nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umów:
  - o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
  - w przypadku świadczeń, w których przedmiotem świadczenia jest rzecz niefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta, dla zaspokojenia jego indywidualnych potrzeb lub ściśle związanych z jego osobą (Produkty na specjalne zamówienie klienta), a także gdy przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia; stosownie do przepisów art. 38 pkt 1, 3, 4 Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827).
4. W przypadku skorzystania przez Konsumenta z prawa odstąpienia od umowy, Konsument jest obowiązany zwrócić towar Sprzedającemu niezwłocznie tj. nie później niż w terminie nie dłuższym niż 14 (czternaście) dni na adres Sklepu. Konsument może także dokonać zwrotu towaru przekazując go do odbioru osobie upoważnionej przez Sprzedawcę, przy zachowaniu w/w terminów.
5. Konsument ponosi bezpośrednio koszty zwrotu towaru (koszty przesyłki) mając na uwadze, aby wybrać taki sposób, by towar dotarł



do Sprzedającego w stanie nie zniszczonym na adres: KWIATY: ul. Obrońców Westerplatte 2A, 41 - 809 Zabrze.

## **§ 11.**

### **Prawa autorskie**

1. Niektóre treści dostępne w Sklepie Internetowym KWIATY, w szczególności zdjęcia i teksty, są własnością Sprzedającego. Wszelkie kopiowanie tych treści i wykorzystywanie bez zgody Sprzedającego spowoduje konsekwencje prawne wobec osób i firm które się tego dopuszczają. W celu ustalenia czy wybrane treści mogą zostać skopiowane i wykorzystywane należy skontaktować się ze Sklepem telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej.

## **§ 12.**

### **Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, a zwłaszcza Kodeksu Cywilnego oraz przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jednolity z dnia 21.02.2020 r., Dz.U. 2020, poz. 287).
2. Sądem właściwym miejscowo dla rozstrzygnięcia sporu będzie sąd właściwy dla siedziby Sprzedającego.
3. Wszystkie nazwy towarów oferowanych do sprzedaży przez Sklep Internetowy KWIATY są używane w celach identyfikacyjnych i mogą być chronione i zastrzeżone na podstawie przepisów Ustawy Prawo własności przemysłowej (tekst jednolity z dnia 21.02.2020 r., Dz.U. 2020, poz. 286).