

Regulamin usługi „Kwiaty na telefon”.

Informacje wstępne:

1. Usługę dostarcza Kwiaciarnia „Tajemniczy Ogród” (zwana dalej „kwiaciarnia”), 05-300 Mińsk Mazowiecki, ul. Czarnieckiego 15, tel. 691-518-927, email: kontakt@tokwiaciarnia.pl, wpisana do Centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej pod nr REGON 146262190, NIP 822-119-59-40, która jest właścicielem strony internetowej www.tokwiaciarnia.pl.
2. Przedmiotem usługi „Kwiaty na telefon” jest zamówienie przez telefon, dostarczenie pod wybrany adres oraz przekazanie wskazanej osobie kwiatów, kompozycji, bukietu, wiązanki lub upominku.
3. Terenem działania kwiaciarni jest obszar w promieniu do 20km od kwiaciarni.
4. Wszystkie treści i materiały znajdujące się na stronie kwiaciarni www.tokwiaciarnia.pl należą do kwiaciarni lub zostały przekazane przez partnerów kwiaciarni i objęte są ochroną zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 4 lutego 1994r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2006r., Nr 2006, poz. 631 z późn. zm. – j.t.).
5. Klient jest odpowiedzialny za przekazanie prawidłowych i prawdziwych danych, które są niezbędne do wykonania usługi.
6. Wszystkie dane przekazane przez Klienta w celu wykonania usługi objęte są ochroną danych osobowych zgodnie z obowiązującym prawem (Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych z późniejszymi zmianami). Dane przekazane przez Klientów są wykorzystywane wyłącznie w celu realizacji zamówienia oraz potwierdzenia płatności za zamówienie.
7. Klientem kwiaciarni może być osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej oraz osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych.
8. Klient może składać zamówienia w godzinach otwarcia kwiaciarni (tj. pon.-pt. 10-18, sob. 10-19, niedz. 9-14) z wyjątkiem dni wolnych od pracy (dni, w których kwiaciarnia będzie nieczynna są na bieżąco podawane na stronie www.tokwiaciarnia.pl).
9. Zdjęcia na stronie www.tokwiaciarnia.pl nie stanowią oferty handlowej. Zdjęcia są poglądowe i są jedynie zaproszeniem do zawarcia umowy. Zamówiona kompozycja, bukiet, kwiaty itd. mogą nieznacznie odbiegać od zdjęć przedstawionych na stronie. Jest to spowodowane sezonową dostępnością kwiatów i dodatków roślinnych.

Składanie zamówienia

1. Kwiaciarnia przyjmuje zamówienia na realizację usługi przez telefon pod nr 691-518-927 oraz na adres e-mail kontakt@tokwiaciarnia.pl. W przypadku zamówień e-mail prosimy o ich telefoniczne potwierdzenie.
2. Klient składa zamówienie, wskazując produkt, który zamierza nabyć (jeśli jest to produkt przedstawiony na stronie www.tokwiaciarnia.pl, należy podać nr katalogowy produktu) lub opisując jego właściwości, określając ilość danego towaru. Po wybraniu produktu i określeniu jego ilości, Klient podaje dane kontaktowe osoby odbierającej kwiaty / prezent, a następnie wskazuje sposób płatności oraz potwierdza zamówienie.

3. Klient otrzymuje podczas rozmowy telefonicznej cenę realizacji zamówienia, która obejmuje całkowity koszt kwiatów, bukietu lub wiązanki, dodatków, przybrania oraz dostarczenia przesyłki na wskazane miejsce.
4. Czas realizacji zamówienia wynosi od 2 do 7 dni roboczych i jest uzgadniany podczas rozmowy telefonicznej.
5. Cena kwiatów, bukietu lub wiązanki nie jest stała, ponieważ zależy od rodzaju kwiatów, ich ilości, rodzaju oraz ilości dodatków, przybrania oraz cen rynkowych poszczególnych składowych. Z tego też względu ceny nie są podane na stronie www.tokwiaciarnia.pl.
6. Cena dostarczenia jest stała i dotyczy jednej przesyłki według cennika:
 - a) Na Terenia miasta Mińsk Mazowiecki oraz w promieniu do 3 km od kwiaciarni – 7 zł,
 - b) W promieniu 3 – 10 km od kwiaciarni – 10 zł,
 - c) W promieniu 10 – 15 km od kwiaciarni – 15 zł,
 - d) W promieniu 15 – 20 km od kwiaciarni – 20 zł.
7. Klient ma możliwość wybrania sposobu płatności:
 - a) Płatność gotówką na miejscu w kwiaciarni,
 - b) Płatność przelewem bankowym na konto kwiaciarni: ING Bank Śląski S.A., nr 45 1050 1894 1000 0090 9777 0953, Kwiaciarnia Tajemniczy Ogród Waldemar Krusiewicz, ul. Czarnieckiego 15, 05-300 Mińsk Mazowiecki
 - c) Płatność gotówką przy odbiorze zamówienia.
8. Klient przesyła na adres e-mail kontakt@tokwiaciarnia.pl potwierdzenie opłacenia zamówienia w formacie *.pdf (wybór tego formatu uniemożliwia edytowanie dokumentu, a tym samym zmniejsza ryzyko sfałszowania potwierdzenia) jeżeli zamówienie ma być zrealizowane przed planowanym zaksięgowaniem opłaty na koncie kwiaciarni (procedura księgowania przelewu może trwać do 3 dni roboczych w zależności od banku).
9. Na życzenie zamawiającego do kwiatów, bukietu lub wiązanki może być dołączony bilecik z dedykacją podaną przez Klienta. Do zamówienia może być dołączony również upominek wybrany na życzenie Klienta.
10. Umowa sprzedaży zostaje zawarta pomiędzy Klientem a kwiaciarnią:
 - a) dla zamówień złożonych przez telefon - z chwilą potwierdzenia przyjęcia takiego zamówienia przez pracownika kwiaciarni
 - b) dla zamówień złożonych na adres e-mail – z chwilą telefonicznego potwierdzenia przez Klienta zamówienia złożonego drogą elektroniczną.
11. Złożenie i opłacenie zamówienia jest zgłoszeniem przez Klienta w stosunku do kwiaciarni oferty zawarcia umowy sprzedaży.
12. Klient jest odpowiedzialny za podanie prawdziwych i prawidłowych danych niezbędnych do realizacji zamówienia. Kwiaciarnia ponosi odpowiedzialność za niedostarczenie lub opóźnienie w dostarczeniu zamówienia z przyczyn leżących po stronie kwiaciarni.
13. Zmiany do zamówienia można zgłaszać telefonicznie pod numerem 691-518-927 lub na adres e-mail : kontakt@tokwiaciarnia.pl (zgłoszenie e-mail wymaga potwierdzenia telefonicznego). Zmiany mogą dotyczyć rezygnacji z całości bądź z części produktów składających się na zamówienie, zmian w adresie dostawy, zmian treści bilecika, zmian terminu realizacji oraz odbiorcy. Zmiany i rezygnację można zgłaszać najpóźniej 2 dni przed dostarczeniem zamówienia (uwzględniając godziny otwarcia kwiaciarni).
14. Kwiaciarnia realizuje wszystkie zamówienia Klientów złożone zgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu.

15. Wybrane produkty mogą być objęte promocją. Warunki i zasady korzystania z promocji mogą różnić się od warunków zawartych w niniejszym regulaminie. Wiążące wówczas dla danego zamówienia pozostają warunki promocji. Promocje, upusty i rabaty nie łączą się. Wszelkie akcje promocyjne nie mają wpływu na zamówienia złożone przed datą wejścia w życie danej zmiany.
16. Na życzenie Klienta przesyłamy potwierdzenie na podany adres e-mail lub wiadomość mms ze zdjęciem przedstawiającym zamówiony produkt.
17. W przypadku poniesienia przez kwiaciarnię kosztów związanych z realizacją zamówienia, które nie może zostać zrealizowane z powodu nieprawidłowości danych przekazanych przez Klienta, zlecenie zostanie uznane za zrealizowane. Ponowna próba realizacji tego zlecenia będzie wymagać dodatkowej opłaty. W przypadku braku wymaganej dodatkowej opłaty w czasie umożliwiającym zachowanie terminu zlecenia i/lub braku możliwości kontaktu z Klientem, kwiaciarnia nie jest zobowiązana do realizacji zamówienia.

Realizacja zamówienia

1. Zamówienie jest realizowane po dokonaniu płatności lub spełnieniu wymagań dotyczących wybranej metody płatności.
2. Wykaz akceptowanych form płatności znajduje się w niniejszym regulaminie w sekcji „Składanie zamówienia” punkt 7.
3. Kwiaciarnia ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zamówienia z przyczyn leżących po stronie kwiaciarni.
4. Kwiaciarnia zastrzega sobie prawo do zastąpienia kwiatów, roślin oraz dodatków podobnymi o takiej samej wartości i jakości.
5. Klient zamawiając prezenty zawierające alkohol i/lub wyroby tytoniowe, oświadcza, że jest pełnoletni oraz zamawia te produkty dla osoby pełnoletniej.
6. Kwiaciarnia zastrzega sobie prawo dołączania materiałów reklamowych do doręczanych bukietów.
7. Przyjęcie dostarczonych kwiatów / prezentów odbiorca potwierdza własnoręcznym podpisem na potwierdzeniu doręczenia.
8. Gdy pracownik kwiaciarni nie zastanie odbiorcy pod podanym adresem, gdy adres jest nieprawidłowy, kiedy odbiorca odmówi odbioru przesyłki lub z powodu innych przyczyn, niezależnych od kwiaciarni, przesyłka wróci do kwiaciarni, wówczas kwiaciarnia nie ponosi odpowiedzialności za nieterminowe wykonanie zamówienia.

Postanowienia ogólne

1. Kwiaciarnia gwarantuje świeżość kwiatów ciętych przez 3 dni od momentu doręczenia do odbiorcy, jeśli będą pielęgnowane we właściwy sposób.
2. Kwiaciarnia jest zobowiązana do udzielania Klientom wszelkich wyjaśnień i instrukcji związanych z oferowanymi produktami.
3. Dostępność usługi „Kwiaty na telefon” jest zależna od godzin otwarcia kwiaciarni.
4. Kwiaciarnia przy wykonywanym zleceniu odpowiada za nie do wysokości wartości zamówienia.
5. Kwiaciarnia dokona zwrotu należności w czasie do 14 dni od daty ustalenia szczegółów zwrotu w przypadku rezygnacji Klienta z zamówienia, z zachowaniem postanowień

niniejszego regulaminu (zgodnie z punktem 13 sekcji „Składanie zamówienia”: Zmiany i rezygnację można zgłaszać najpóźniej 2 dni przed dostarczeniem zamówienia (uwzględniając godziny otwarcia kwiaciarni)). Kwiaciarnia ponosi odpowiedzialność za terminowy zwrot należności z tytułu niezrealizowanego zamówienia, chyba że opóźnienie jest następstwem okoliczności, za które nie odpowiada.

6. Po zrealizowaniu zamówienia i dostarczeniu kwiatów, bukietu lub wiązanki do odbiorcy konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, ponieważ kwiaty oraz rośliny są, zgodnie z art. 38 ust. 4 Ustawy o prawach konsumenta (z dnia 30 maja 2014r.), przedmiotem ulegającym szybkiemu zepsuciu lub mającym krótki termin przydatności do użycia. Po realizacji zamówienia konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w odniesieniu również do kompozycji z kwiatów sztucznych, gdyż zostały zrobione według specyfikacji konsumenta (zgodnie z art. 38 ust. 3 Ustawy o prawach konsumenta).

Reklamacje

1. Kwiaciarnia odpowiada wobec klienta za niezgodność z umową sprzedaży produktu zakupionego przez klienta, w zakresie określonym Ustawą z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.)
2. Reklamację może składać wyłącznie osoba zamawiająca produkt. Warunkiem koniecznym, aby kwiaciarnia rozpatrzyła reklamację, jest dostarczenie jej przez klienta reklamowanego produktu lub produktów lub przesłanie zdjęcia wraz z opisem reklamacji, albo ustalenie z kwiaciarnią terminu oględzin reklamowanego towaru.
3. Reklamacja może być złożona telefonicznie, mailem albo osobiście w siedzibie firmy.
Tel. 691-518-927
Email: kontakt@tokwiaciarnia.pl
Siedziba: Kwiaciarnia Tajemniczy Ogród, ul. Czarnieckiego 15, 05-300 Mińsk Mazowiecki
4. Reklamacja rozpatrywana jest w terminie do 14 dni kalendarzowych. Jeżeli rozwiązanie reklamacji wymaga dłuższego czasu, termin może ulec wydłużeniu do 30 dni.
5. Reklamacje dotyczące świeżości kwiatów oraz zgodności kwiatów z zamówieniem należy zgłaszać w ciągu 3 dni od daty doręczenia. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest dostarczenie zdjęcia reklamowanego produktu. Po upływie tego terminu reklamacje nie będą rozpatrywane.
6. Pozostałe uwagi na temat realizacji zamówienia można składać w ciągu 14 dni od daty realizacji dostawy.
7. Roszczenia klienta z tytułu reklamacji nie mogą przekraczać wartości zamawianego produktu.
8. Po zgłoszeniu reklamacji kwiaciarnia wyjaśni ją i zaproponuje możliwe rozwiązanie.
9. W celu uniknięcia wątpliwości stwierdza się, że żadne z postanowień niniejszego regulaminu nie ograniczają uprawnień klienta przysługujących mu na podstawie obowiązujących przepisów prawa. W każdym przypadku nadrzędne zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa, a w szczególności kodeksu cywilnego, Ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. z 2000 r. Nr 22, poz.271 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.)

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, a zwłaszcza Kodeksu cywilnego oraz przepisy Ustawy z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141 , poz. 1176 z późn. zm.) oraz Ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22 z 2000 r. poz. 271).
2. Na życzenie Klienta wystawiany jest Rachunek.
3. Kwiaciarnia właściciel serwisu internetowego www.tokwiaciarnia.pl, zapewnia ochronę wszystkich danych osobowych, jakie zostały pozyskane w celu realizacji zamówienia zgodnie z obowiązującym prawem (Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych z późniejszymi zmianami).
4. Kwiaciarnia zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w dowolnym czasie. Zmiana Regulaminu wywołuje skutki na przyszłość, w stosunku do nowych zamówień.
5. Uznanie poszczególnych postanowień niniejszego Regulaminu w sposób przewidziany prawem za nieważne bądź nieskuteczne, nie wpływa na ważność czy skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu.
6. Informacje o produktach zamieszczone na stronach kwiaciarni internetowej www.tokwiaciarnia.pl nie stanowią oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego.
7. Kwiaciarnia ponosi odpowiedzialność, w zakresie swojej infrastruktury technicznej, za wysyłanie wiadomości pocztowych na adres email wskazany przez klienta.
8. Minimalne wymagania techniczne dla współpracy z systemem teleinformatycznym kwiaciarni są następujące: przeglądarka: Internet Explorer 7 i wyżej, Firefox 7 i wyżej, Chrome 8 i wyżej, Opera 10 i wyżej, Safari 5 i wyżej. Do poprawnego działania muszą być włączone ciasteczka (cookies) w przeglądarce i Javascript.
9. Zakazane jest dostarczanie przez klienta, w tym zamieszczanie na stronie internetowej kwiaciarni treści o charakterze bezprawnym. Kwiaciarnia zastrzega sobie prawo do usunięcia takich treści.
10. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 11 lutego 2015.