

# REGULAMIN

## INFORMACJE

1. Właścicielem kwiaciarni internetowej ROSE PARADISE - [www.roseparadise.pl](http://www.roseparadise.pl) jest ROSE PARADISE Jakub Słotwiński zarejestrowana w Zamościu przy ul. Graniczna 4a/11, 22-400, NIP: 9223063048 REGON: 384346117
2. Dokonując zakupów w serwisie internetowym [www.roseparadise.pl](http://www.roseparadise.pl) zawierana zostaje umowa z ROSE PARADISE Jakub Słotwiński na warunkach handlowych określonych w niniejszym regulaminie.
3. Wszystkie treści zawarte na stronie internetowej i fanpagach, jak i znak towarowy ROSE PARADISE objęte są ochroną Ustawy z dnia 4 lutego 1994r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych
4. Produkty prezentowane na stronie zawierają podatek według aktualnie obowiązującej stawki VAT
5. Zamówienia mogą być składane przez Klienta poprzez stronę internetową [www.roseparadise.pl](http://www.roseparadise.pl), maila [sklep@roseparadise.pl](mailto:sklep@roseparadise.pl), jak również telefonicznie pod numerem + 48 721 251 845, po wprowadzeniu danych do systemu informatycznego.

## PRODUKTY

1. Niektóre kwiaty mogą posiadać kolce przy łodygach, bądź mogą wywoływać uczulenie
2. Niektóre produkty mogą być w danym momencie niedostępne, pomimo, że na stronie istnieje możliwość ich zakupu . W takim przypadku rezerwujemy sobie prawo do ich zastąpienia produktem podobnym, bądź o podobnej wartości i jakości.
3. W przypadku, gdy nie będzie możliwości zrealizowania zamówienia, bądź jego części, Klient zostanie poinformowany o tym, a zapłata zostanie zwrócona, nie później niż w przeciągu 7 dni od dokonanej płatności.
4. ROSE PARADISE zapewnia stan, jak na zdjęciu produktowym kwiatów wiecznych, przez 1 rok od momentu doręczenia do odbiorcy, gdy będą pielęgnowane według zaleceń prezentowanych na ulotce dodanej do zamówienia. Róże wieczne we flowerboxach sprzedawane są w postaci główek róż.
5. Ilość róż może różnić się od zdjęć prezentowanych na stronie, bądź w opisach produktów, nawet o połowę. Produkty sprzedawane są na wielkość pudełka, nie natomiast na ilość kwiatów. Nieodpowiednia ilość kwiatów, które wypełniają całe pudełko, nie może być przyczyną reklamacji
6. Róże wieczne sprzedawane w mixach kolorystycznych mogą zmieniać barwę, na kolor sąsiedniej główki róży i nie może to być przyczyną reklamacji

7. Róże wieczne nie mogą być przechowywane w wilgotnych miejscach, jak również podlewane, w sytuacji gdy Klient nie zachowa się do zaleceń, reklamacje nie zostaną uwzględnione
8. Róże wieczne mogą zmieniać swoją barwę wraz z upływem czasu, szczególnie kolor może stawać się mniej intensywny, bądź nawet biały, nie może to być przyczyną reklamacji.

## **ZAMÓWIENIA / PŁATNOŚCI**

1. Składając zamówienie poprzez stronę internetową [www.roseparadise.pl](http://www.roseparadise.pl) podawane są zrozumiałe komunikaty wyjaśniające jak przejść do następnego etapu w celu dokonania zamówienia. Przy składaniu zamówienia wymagamy podania swoich danych osobowych, numeru kontaktowego, a także adresu pod który ma zostać dostarczona przesyłka.
2. Zamówienie można składać 24 h na dobę przez 7 dni w tygodniu
3. Przy procesie płatności serwisy, z których korzystamy wymagają podania danych płatniczych
4. Składając zamówienie poprzez stronę internetową płatności dokonywane są za pomocą kart płatniczych, a także systemów PayPal i PayU.
5. Składając zamówienie poprzez telefon, bądź mail, środki pieniężne należy przelać na numer konta PL 87 1140 2004 0000 3202 7918 7300, kod SWIFT BREXPLPWMBK , podając w tytule numer zamówienia.
6. Realizacja zamówienia może zostać dokonana dopiero po zaksięgowaniu płatności na koncie.
7. Podczas procesu zakupowego, podawane są zrozumiałe komunikaty wyjaśniające jak przejść do następnego etapu w celu dokonania zamówienia. Przy składaniu zamówienia wymagamy podania swoich danych osobowych, numeru kontaktowego, a także adresu pod który ma zostać dostarczona przesyłka.
8. Przy procesie płatności serwisy, z których korzystamy wymagają podania danych płatniczych
9. Wszystkie dane, które zostają podane w naszym serwisie są w pełni chronione. Używana jest technologia SSL, zapewniająca najwyższe standardy bezpieczeństwa .
10. Akceptujemy wszystkie karty płatnicze
11. Płatności dokonywane są za pomocą kart płatniczych, a także systemów PayPal i PayU.
12. Do 20 minut od złożenia zamówienia można z niego zrezygnować, kontaktując się telefonicznie, bądź wysyłając maila na adres [sklep@roseparadise.pl](mailto:sklep@roseparadise.pl)
13. W przypadku nie opłacenia przez Klienta zamówienia od razu po jego złożeniu, zamówienie otrzymuje status : Oczekiwanie na płatność. Wówczas nawet po opłaceniu, może nie nastąpić dostawa w wybranym przez Klienta terminie. Wówczas niezwłocznie po opłaceniu zamówienia należy wysłać potwierdzenie na adres [sklep@roseparadise.pl](mailto:sklep@roseparadise.pl)
14. Aby dostawa mogła być zrealizowana na następny dzień, zamówienie należy opłacić najpóźniej do godziny 12 dnia poprzedzającego i do tej godziny informacja ta musi zostać przekazana do firmy.

## **DOSTAWA**

1. Dostawa realizowana jest za pośrednictwem firmy kurierskiej.
2. Podczas procesu zakupowego należy wybrać dostępną datę doręczenia zamówienia. Wybór konkretnej godziny dostawy nie jest możliwy.
3. Kurier doręczając przesyłkę pod adres, może zostawić ją innej osobie niż adresowanej w zamówieniu, jak również w wyjątkowych okolicznościach zostawić u sąsiada bądź w innym dostępnym miejscu.
4. Doręczenie odbywa się od poniedziałku do piątku.
5. Wszystkie zamówienia realizowane za pośrednictwem firmy kurierskiej nadawane są z gwarancją dostawy na wybrany przez Klienta dzień, jednak mogą wystąpić opóźnienia po stronie przewoźnika, za które nie możemy ponosić odpowiedzialności. Wówczas wydajemy list przewozowy potwierdzający prawidłowe nadanie przesyłki.
6. W ramach dostawy zapewniamy jedno doręczenie w ciągu dnia, wymagane jest zatem wybranie opcji dostawy, w której pod wskazanym adresem kurier zostanie odbiorcą.
7. W przypadku nieobecności odbiorcy, produkt należy odebrać w punkcie odbiorów zlokalizowanym w awizo. W niektórych przypadkach może wystąpić konieczność odebrania przesyłki z punktu odbiorów bez dostawy.
8. W przypadku nieobecności odbiorcy podczas dostawy, nie jest możliwe, aby w tym samym dniu roboczym kurier doręczył przesyłkę ponownie.
9. Kurier nie ma obowiązku skontaktować się z odbiorcą przed dostawą.

## **REKLAMACJE**

1. ROSE PARADISE odpowiada wobec Klienta za niezgodność towaru z umową sprzedaży, w szczególności w zakresie określonym w Kodeksie Cywilnym.
2. Reklamacje możliwe są w następujących sytuacjach:
  - a) przesyłka nie zostanie doręczona, bądź będzie zniszczona,
  - b) zamówienie nie będzie odpowiadało wybranemu przez Klienta na stronie.

W przypadku niedostarczenia przesyłki niezbędne w procesie reklamacyjnym jest pisemne oświadczenie adresata o zdarzeniu.

3. W sytuacji niedostarczenia przesyłki z winy kuriera, wydajemy dokumenty niezbędne, aby Klient złożył w swoim imieniu roszczenie reklamacyjne do firmy kurierskiej. Jako ROSE PARADISE dopełniając wszystkich danych zawartych w umowie z Klientem, nie ponosimy odpowiedzialności w sytuacji wystąpienia winy wyłącznie po stronie kuriera.
4. W przypadku róż wiecznych gwarancja udzielana jest na okres roku, tylko w sytuacji gdy Klient pielęgnował produkt według zaleceń znajdujących się w ulotce dodanej do zamówienia.
5. Odstąpienie od umowy na zasadach przewidzianych w Kodeksie Cywilnym, w przypadku róż wiecznych, nie jest możliwe, gdyż produkty te posiadają terminy przydatności i są realizowane pod konkretne zamówienie, co oznacza, że nie da się ich wykorzystać w przypadku zwrotu.

6. W przypadku roszczenia o zwrot pieniędzy z uwagi na stan samych kwiatów, zwracamy wyłącznie koszty kwiatów, bez kosztów pudełka. Jeżeli Konsument domaga się zwrotu całości kosztów, musi odesłać pudełko odpowiednio zabezpieczone, w nieuszkodzonym stanie na adres zwrotny.

7. W celu udokumentowania niezgodności towaru z umową, należy do 5 godzin po odebraniu przesyłki wysłać na adres mailowy, bądź mms-em zdjęcie produktu. W przeciwnym wypadku reklamacje nie będą rozpatrywane

8. Nie ponosimy odpowiedzialności za błąd w druku przy przygotowaniu treści liściku, bądź ucięcie części treści, jeżeli przekraczała 200 znaków.

9. Reklamacje należy złożyć na : Tel. +48 721 251 845 e-mail: sklep@roseparadise.pl

10. ROSE PARADISE odpowiada finansowo wyłącznie do wartości zamówienia.

## **POLITYKA PRYWATNOŚCI**

1. Niniejsza Polityka Prywatności określa zasady przetwarzania i ochrony danych osobowych przekazanych przez Użytkowników w związku z korzystaniem przez nich usług poprzez Serwis Internetowy [www.roseparadise.pl](http://www.roseparadise.pl)

2. Administratorem danych osobowych zawartych w serwisie jest ROSE PARADISE Jakub Słotwiński, z siedzibą przy ul. Graniczna 4a/11, 22-400 Zamość. NIP: 9223063048

3. Dane Osobowe przetwarzane są na podstawie zgody wyrażanej przez Użytkownika oraz w przypadkach, w których przepisy prawa upoważniają Administratora do przetwarzania danych osobowych na podstawie przepisów prawa lub w celu realizacji zawartej pomiędzy stronami umowy.

4. Korzystając z usług ROSE PARADISE, klient zgadza się na dobrowolne podanie danych nadawcy i odbiorcy niezbędnych do realizacji zamówienia. Dane osobowe będą przetwarzane przez ROSE PARADISE Jakub Słotwiński do:

a) Na podstawie art. 6 ust. 1 Rozporządzenia 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):

- do realizacji zamówienia
- odpowiedzi na zapytania
- archiwizacji
- wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze

b) na podstawie prawnie uzasadnionego interesu:

- marketingu produktów lub usług własnych, w tym spersonalizowanych na podstawie profilu klienta
- organizowania i przeprowadzania konkursów oraz innych akcji marketingowych
- dochodzenia lub zabezpieczenia roszczeń
- prowadzenia analiz jakości technicznej świadczonych usług i sprzętu

c) na podstawie wyrażonej zgody:

- marketingu bezpośredniego produktów lub usług własnych ROSE PARADISE Jakub Słotwiński oraz marketingu bezpośredniego produktów lub usług podmiotów współpracujących, przy czym dane osobowe klienta nie będą udostępniane podmiotom trzecim. Marketing bezpośredni może być realizowany za pomocą środków komunikacji elektronicznej (np. SMS, MMS, e-mail), telekomunikacyjnych urządzeń końcowych (np. tablet) oraz automatycznych systemów wywołujących (np. programów służących do automatycznego wysyłania e-maili).

- marketingu bezpośredniego opartego na analizie danych dotyczących np. przeglądanych podstron na stronie [www.roseparadise.pl](http://www.roseparadise.pl)

- analiz preferencji lub zainteresowań klienta, analiz oglądalności lub rozwoju świadczonych usług w oparciu o zautomatyzowane przetwarzanie przez Administratora danych z urządzeń, którymi klient posługuje się podczas korzystania ze strony internetowej (np. z komputera, urządzeń mobilnych). Na podstawie tworzonego profilu klienta Administrator może: (i) dostosować świadczone usługi do indywidualnych zainteresowań klienta lub (ii) zaproponować spersonalizowaną ofertę. W wymienionych powyżej celach Administrator będzie przetwarzał dane dotyczące:

1) Ilości sprzedawanych towarów przez klienta oraz

2) korzystania z informacji dostarczanych drogą elektroniczną (np. strona internetowa).

Administrator nie będzie przetwarzać szczególnych kategorii danych, o których mowa w art. 9 RODO.

- dokonania weryfikacji wiarygodności płatniczej klienta w oparciu o informacje zawarte w bazie danych Administratora.

- dane osobowe nadawcy podlegają szczególnej ochronie i nie są ujawniane osobom trzecim, w tym odbiorcy przesyłki. Administrator danych zapewnia środki fizycznej, technicznej i organizacyjnej ochrony przed ich przypadkowym czy umyślnym zniszczeniem, przypadkową utratą, zmianą, nieuprawnionym ujawnieniem, wykorzystaniem czy dostępem, zgodnie ze wszystkimi obowiązującymi przepisami.

- dane osobowe nadawcy są wykorzystywane przede wszystkim do kontaktowania się z nim w ramach realizacji zamówienia. Dane osobowe przetwarzane w celu zawarcia lub wykonania umowy oraz wypełnienia obowiązku prawnego Administratora będą przechowywane przez okres obowiązywania umowy, a po jego upływie przez okres niezbędny do:

a) posprzedażowej obsługi klientów (np. obsługi reklamacji)

b) zabezpieczenia lub dochodzenia ewentualnych roszczeń przysługujących ROSE PARADISE

c) wypełnienia obowiązku prawnego Administratora (np. wynikającego z przepisów podatkowych lub rachunkowych)

- jeżeli życzeniem nadawcy jest, aby odbiorca był poinformowany, kto jest nadawcą przesyłki, może wpisać wiadomość i podpisać ją w polu „Treść liściku”. Wiadomość oraz podpis zostaną dołączone do kwiatów. Jeżeli podpis nie zostanie zapisany przez nadawcę w tym polu, przesyłka pozostaje anonimowa.

W przypadku zamówień zagranicznych dane nadawcy są wymagane, ponieważ niektóre oddziały mogą odmówić realizacji zamówienia niezawierającego tych danych.

Kategoriami odbiorców danych są: partnerzy handlowi, operatorzy pocztowi, przewoźnicy, firmy archiwizujące dokumenty, partnerzy świadczący usługi techniczne (np. rozwijanie i utrzymywanie systemów informatycznych i serwisów internetowych), firmy hostingowe.

5. Serwis realizuje funkcje pozyskiwania informacji o użytkownikach i ich zachowaniach w następujący sposób:

- a) poprzez dobrowolnie wprowadzone w formularzach informacje
- b) poprzez gromadzenie plików "cookies".
- c) poprzez informacje dobrowolnie podane przez użytkownika.

6. Dane osobowe pozostawione w serwisie nie zostaną sprzedane ani udostępnione osobom trzecim, zgodnie z przepisami Ustawy o ochronie danych osobowych

7. Klientowi przysługuje prawo do wglądu, modyfikacji oraz usunięcia danych osobowych przekazanych ROSE PARADISE, w szczególności klientowi przysługują prawa do:

- a) dostępu do treści swoich danych osobowych, czyli prawo do uzyskania potwierdzenia czy Administrator przetwarza dane oraz informacji dotyczących takiego przetwarzania.
- b) sprostowania danych, jeżeli dane przetwarzane przez Administratora są nieprawidłowe lub niekompletne
- c) żądania od Administratora usunięcia danych
- d) żądania od Administratora ograniczenia przetwarzania danych
- e) przenoszenia danych, czyli prawo do otrzymania dostarczonych Administratorowi danych osobowych oraz przesłania ich innemu administratorowi
- f) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych na podstawie uzasadnionego interesu Administratora lub wobec przetwarzania w celu marketingu bezpośredniego
- g) wniesienia skargi do polskiego organu nadzorczego lub organu nadzorczego innego państwa członkowskiego Unii Europejskiej, właściwego ze względu na miejsce zwykłego pobytu lub pracy osoby, której dane dotyczą lub ze względu na miejsce domniemanego naruszenia przepisów
- h) cofnięcia zgody w dowolnym momencie (bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem)
- i) uzyskania interwencji ludzkiej ze strony Administratora, wyrażenia własnego stanowiska i do zakwestionowania decyzji opartej na zautomatyzowanym przetwarzaniu danych.

Prawa powyższe można zrealizować poprzez: – zgłoszenie takiej dyspozycji mailowo na adres [sklep@roseparadise.pl](mailto:sklep@roseparadise.pl)

– zgłoszenie takiej dyspozycji telefonicznie pod numerem 721 251 845.

– zgłoszenie takiej dyspozycji korespondencją tradycyjną na adres: ROSE PARADISE Jakub Słotwiński, ul. Graniczna 4a/11, 22-400 Zamość

8. W Serwisie mogą pojawiać się linki do innych stron internetowych. Takie strony internetowe działają niezależnie od Serwisu i nie są w żaden sposób nadzorowane przez serwis

[www.roseparadise.pl](http://www.roseparadise.pl). Strony te mogą posiadać własne polityki dotyczące prywatności oraz regulaminy, z którymi zalecamy się zapoznać.