**REGULAMIN**

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO
www.floresensuel.pl

Niniejszy regulamin określa zasady dokonywania zakupów w sklepie internetowym prowadzonym przez Sprzedającego pod adresem ul. Pogodna 15, 72-123 Kliniska Wielkie

Właścicielem sklepu jest firma FloreSensuel zwany także zamiennie „Usługodawcą”. Sprzedający dostępny pod adresem ul. Pogodna 15, 72-123 Kliniska Wielkie

Kontakt z Usługodawcą można uzyskać:

Adres poczty elektronicznej: kontakt@floresensuel.pl

ADRES DO KORESPONDENCJI:

FloreSensuel, ul. Pogodna 15, 72-123 Kliniska Wielkie

**§ 1 Definicje**

1. Regulamin – niniejszy regulamin. W zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu *usług drogą elektroniczną*(Dz.U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 ze zm.).

2. Klient (Kupujący) – osoba fizyczna, która ukończyła co najmniej 13. rok życia, przy czym w przypadku nieukończenia przez tę osobę 18. roku życia, wymagana jest zgoda jej przedstawiciela ustawowego, a także osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, a która dokonuje lub zamierza dokonać Zamówienia lub korzysta z innych usług Sklepu Internetowego (w tym również Konsument).

3. Przedmiot transakcji – Towary/Usługi wymienione i opisane na stronie internetowej Sklepu Internetowego. Sprzedający dokłada wszelkich starań, aby prezentowana na stronach oferta, była aktualna. Gdyby jednak niektóre z Zamówionych Towarów/Usług nie były dostępne, Sprzedający zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Kupującego o zaistniałej sytuacji telefonicznie lub drogą mailową.

4. Towar/Usługa – rzecz ruchoma lub usługa, której dotyczy Umowa Sprzedaży.

5. Usługa dodatkowa – usługa świadczona przez Usługodawcę na rzecz Klienta poza Sklepem Internetowym w związku z charakterem sprzedawanych produktów.

6. Umowa Sprzedaży – umowa sprzedaży Produktów w rozumieniu ustawy Kodeks cywilny, zawierana pomiędzy Usługodawcą a Klientem, z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość (w tym drogą telefoniczną).

8. Sklep Internetowy FloreSensuel – serwis internetowy dostępny pod adresem www.floresensuel.pl, za pośrednictwem którego Klient może kupić Towar/Usługa.

9. Strona – Usługobiorca i Klient.

10. Strona Sklepu – każda strona bądź podstrona www znajdująca się pod adresem www.floresensuel.pl.

11. Zamówienie – oświadczenie woli Klienta określające jednoznacznie rodzaj i ilość Towarów/Usług, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy Sprzedaży na odległość za pośrednictwem Sklepu Internetowego.

**§ 2 Zasady ogólne**

1. Warunkiem złożenia Zamówienia w Sklepie Internetowym przez Kupującego jest zapoznanie się z niniejszym Regulaminem i akceptacja jego postanowień w czasie realizacji Zamówienia.

2. Sklep internetowy FloreSensuel prowadzi sprzedaż detaliczną za pośrednictwem sieci Internet.

3. Wszystkie Towary/Usługi oferowane w sklepie FloreSensuel  są fabrycznie nowe, oryginalnie zapakowane, wolne od wad fizycznych i prawnych, oraz zostały legalnie wprowadzone na rynek polski.

4. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Kupujący:

a) Komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu.
b) Dostęp do poczty elektronicznej i telefonu.
c) Przeglądarka internetowa: szerokopasmowe łącze internetowe,

przeglądarka internetowa (Internet Explorer 8 i nowsze, Google Chrome 15 i nowsze, Mozilla Firefox 7 i nowsze, Opera 11 i nowsze) obsługująca CSS i JavaScript,

włączona obsługa plików cookies,

włączona obsługa okien wyskakujących (pop-up),

system operacyjny Microsoft Windows XP, 7 lub Vista i nowsze,

aktywne konto e-mail

5. Sprzedawca podejmuje na bieżąco działania w celu poprawy funkcjonowania jakości Serwisu, jednak zastrzega, że mogą pojawić się błędy oraz problemy techniczne w korzystaniu z niego. W przypadku wystąpienia takiej sytuacji, Kupujący powinien zgłosić to Sprzedawcy za pośrednictwem poczty elektronicznej kontakt@floresensuel.pl Sprzedawca niezwłocznie podejmie próbę przywrócenia właściwego funkcjonowania Serwisu.

6. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za:

niekompatybilność Serwisu z końcowym sprzętem i oprogramowaniem Kupującego lub z jego przyłączem do publicznej sieci Internet; trudności techniczne, w tym błędy i niepowodzenia w łączeniu się z Serwisem, które leżą po stronie Kupującego. Wszelkie treści umieszczone w Serwisie, w tym znaki towarowe, zdjęcia, opisy, aplikacje podlegają ochronie prawnej. Jakiekolwiek ich wykorzystywanie w całości lub poszczególnych części stanowi naruszenie prawa.

Uprzejmie przypominamy, że grafiki prezentowane na stronach sklepu mogą się nieznacznie różnić od rzeczywistego wyglądu produktu. Kolory przedmiotów mogą się różnić ze względu na ustawienia komputera i monitora (np. nasycenie kolorów).

**§ 3 Składanie zamówień**

1. Wszystkie ceny podane na stronach internetowych www.floresensuel.pl, są cenami brutto podanymi w walucie złoty polski (zawierają podatek VAT). Podane ceny nie obejmują kosztów wysyłki.

2. Zamówienia są przyjmowane są przez stronę internetową lub drogą mailową.

3. Zamówienia składane poprzez stronę internetową można składać 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu przez cały rok. Zamówienia składane drogą mailową jest możliwe wyłącznie w godzinach podanych na witrynie Sklepu Internetowego, natomiast ich realizacja odbywa się w dni robocze (od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-15.00).

4. Zamówienie jest skuteczne, jeśli Kupujący prawidłowo wypełni formularz zamówienia i prawidłowo poda dane kontaktowe w tym dokładny adresu, na który Towar ma być wysłany oraz numeru telefonu i adresu e-mail a Usługobiorca potwierdzi przyjęcie zamówienia do realizacji.

5. W wypadku gdy podane dane nie są kompletne bądź Sprzedający nie będzie mógł potwierdzić przyjęcia zamówienia do realizacji z innych przyczyn. Sprzedający skontaktuje się z Kupującym. Jeśli kontakt z Kupującym nie będzie możliwy, Sprzedający ma prawo do anulowania Zamówienia. Sklep nie ponosi odpowiedzialności w przypadku niedostarczenia przesyłki przez dostawców, spowodowanego podaniem przez Klienta błędnych, niekompletnych lub fałszywych danych dotyczących adresu dostawy. Sklep nie ma obowiązku weryfikacji danych osobowych podawanych przez Klienta podczas składania zamówienia. Podanie błędnego bądź fałszywego adresu e-mail oraz numeru telefonu uniemożliwia kontakt Sklepu z Klientem, związany z realizacją zamówienia.

6. Kupujący wyraża zgodę na wystawianie i przesyłanie drogą elektroniczną, na wskazany przez siebie adres e-mail, elektronicznego obrazu dokumentów rozliczeniowych, w szczególności takich jak: faktury VAT z załącznikami, faktury VAT korygujące z załącznikami i formularzy, paragonów itp. Niniejsza zgoda uprawnia Sprzedającego również do wystawiania i przesyłania faktur VAT w formie elektronicznej, zgodnie *z rozporządzeniem ministra finansów z dnia 17 grudnia 2010r. w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej, zasad ich przechowywania oraz trybu udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej*.

7. W trakcie składania Zamówienia, Kupujący może wyrazić zgodę na umieszczenie danych osobowych w bazie danych Sklepu Internetowego Sprzedającego w celu ich przetwarzania w związku z realizacją Zamówienia. W wypadku udzielenia zgody, Kupujący ma prawo do wglądu w swoje dane, ich poprawiania oraz żądania ich usunięcia.

8. Kupujący może skorzystać z opcji zapamiętania jego danych przez system w celu ułatwienia procesu składania kolejnego Zamówienia. W tym celu Kupujący powinien podać login i hasło, niezbędne do uzyskania dostępu do swojego konta. Login Klienta to podany przez niego adres e-mail. Hasło jest ciągiem znaków ustalanych przez Klienta. Hasło Klienta nie jest znane Sprzedającemu i Klient ma obowiązek zachowania go w tajemnicy i chronienia przed niepowołanym dostępem osób trzecich.

9. Po złożeniu przez Klienta skutecznego zamówienia, otrzyma on odpowiedź ze sklepu potwierdzającą przyjęcie zamówienia do realizacji. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do dodatkowej weryfikacji danych Kupującego, np. w drodze kontaktu telefonicznego. W przypadku niemożliwości zrealizowania zamówienia, tj. przyjęcia przez sklep zamówienia do realizacji (otrzymania przez Klienta odpowiedzi ze sklepu o niemożliwości przyjęcia zamówienia do realizacji z uwagi na czasową niedostępność towaru/usługi) Sprzedający dokonuje na rzecz Klienta zwrotu zaksięgowanej wpłaty na rachunek bankowy, za pośrednictwem którego wpłata wpłynęła do Sprzedającego.

10. Czas rozpoczęcia realizacji zamówienia pokrywa się z momentem zaksięgowaniu wpłaty na rachunek bankowy podany w potwierdzeniu zamówienia w przypadku płatności przelewem albo płatności kartą.

11 Zamówienie zostaje złożone w momencie potwierdzenia jego treści i zaakceptowania Regulaminu przez Kupującego

12 Umowa sprzedaży zostaje zawarta w momencie potwierdzenia przyjęcia do realizacji Zamówienia przez Sprzedawcę poprzez wysłanie Kupującemu e-maila z numerem Zamówienia.

**§ 4 Koszty i termin wysyłki**

1. Towar/Usługa wysyłany jest pod adres wskazany w formularzu zamówienia albo drogą mailową. Sklep poinformuje Klienta niezwłocznie o nieprawidłowo wypełnionym formularzu zamówienia, który uniemożliwia dokonanie wysyłki lub może ją opóźnić.

2. Towar/Usługa jest dostarczany za pomocą wyspecjalizowanych firm kurierskich lub za pośrednictwem Poczty Polskiej. W niektórych przypadkach istnieje możliwość odbioru osobistego towarów/usług w siedzibie sprzedającego.

3. Przesyłka nadawana jest zgodnie z terminem podanym na stronach serwisu (zwykle 14 dni roboczych licząc od dnia potwierdzenia Klientowi przyjęcia zamówienia do realizacji przez Sprzedającego ). Do czasu realizacji zamówienia należy doliczyć czas dostawy przewoźnika zgodny z wybraną metodą wysyłki (zwykle 1-2 dzień roboczy). Jest to orientacyjny czas dostawy. Przy wyborze opcji płatności „przelew” lub „płatność kartą lub przelewem online” do czasu podanego na stronach serwisu należy doliczyć czas zaksięgowania środków na rachunku bankowym sklepu (zwykle 1-2 dni robocze).

4. Dopuszcza się zmianę terminu realizacji zamówień w przypadkach niezależnych od Sklepu. W szczególności dotyczy to surowców/usług sprowadzanych przez importerów z zagranicy z uwagi na fakt, iż uzupełnienie ciągle rotujących surowców w magazynie sklepu uzależnione jest od stanów magazynowych importerów. W przypadku braku towaru w magazynie, Klient zostanie poinformowany o tym fakcie przez Sklep.

Zwraca się uwagę, że dni wolne od pracy (soboty, niedziele, święta) oraz okresy szczególne w roku (tzw. długie weekendy, zakończenie roku, okresy bezpośrednio poprzedzające Święta Wielkanocne oraz Boże Narodzenie) wydłużają efektywny czas oczekiwania na zamówiony towar.

5. Kupujący jest obciążany kosztami dostawy (wysyłki) określonymi w cenniku usługi transportowej. Wysokość opłat uzależniona jest od rodzaju transportu oraz sposobu płatności. Kupujący może się zapoznać z cennikiem w każdej chwili poprzez koszyk zamówienia.

**6** W momencie gdy wartość zamówionych Towarów przekroczy 300 złotych (brutto), Sprzedawca pokrywa Koszty dostarczenia Towaru.

**§ 5 Płatności**

1. Na każdy sprzedany towar wystawiamy paragon lub imienny dowód zakupu (fakturę).

2. Płatność za zamówiony towar może nastąpić za pośrednictwem systemu płatności elektronicznych (nazwa systemu) lub przelewem na konto bankowe sklepu.

3. W przypadku niektórych rodzajów asortymentu Usługodawca zastrzega sobie prawo do ograniczenia sposobu płatności poprzez wyłączenie wybranych opcji płatności na stronie.

**§ 6 Odbiór towaru.**

1. Dostawy są realizowane na terytorium całej Unii Europejskiej.

2. Przed odebraniem przesyłki z poczty lub od kuriera należy sprawdzić, czy opakowanie nie uległo uszkodzeniu w transporcie. W szczególności należy zwrócić uwagę na stan taśm lub plomb naklejonych na przesyłkę. W przypadku, gdy opakowanie przesyłki nosi znamiona uszkodzenia lub, gdy plomby (taśmy) są zerwane należy nie przyjmować przesyłki i w obecności kuriera sporządzić protokół szkody oraz skontaktować się jak najszybciej ze sprzedawcą w celu wyjaśnienia sprawy. Brak stwierdzenia nieprawidłowości w zakresie stanu ilościowego lub jakościowego przesyłki przy odbiorze może mieć negatywny wpływ na wynik rozpatrzenia roszczeń Klienta z tytułu uszkodzenia czy okradzenia przesyłki w transporcie.

3. Nawet w przypadku gdy opakowanie odebranej przesyłki nie nosi znamion uszkodzenia, zaleca się przeprowadzenie kontroli zawartości odebranej przesyłki pod kątem zgodności stanu ilościowego. Sprawdzenia należy dokonać niezwłocznie i poinformować sprzedającego o ewentualnych brakach w rozsądnym terminie licząc od dnia odbioru przesyłki.

4. Po wygenerowanie listu przewozowego przesyłamy numer do śledzenia przesyłki. Umożliwiamy Klientowi śledzenie statusu swojej paczki i podjęcie działań w przypadku problemów z doręczeniem przesyłki. Brak reakcji na awizo lub na inny status informujący Klienta o konieczności podjęcia działania z jego strony, może mieć negatywny wpływ na wynik rozpatrzenia roszczeń Klienta z tytułu niedostarczenia przesyłki.

5 W razie nieobecności Kupującego pod wskazanym w Zamówieniu adresem, Kurier skontaktuje się w celu ustalenia terminu ponownej dostawy. W razie ponownej nieskutecznej dostawy z winy Kupującego może on zostać obciążony kosztem nieudanych dostaw.

**§ 7 Odstąpienie od umowy. Pouczenie.**

1. Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od umowy bez podawania przyczyny.

2. W celu wykonania przez Konsumenta prawa odstąpienia od umowy należy poinformować Sprzedającego poprzez złożenie oświadczenia (np. za pomocą poczty tradycyjnej lub poczty elektronicznej) o decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy, **do którego to oświadczenia koniecznym jest dołączenie oryginału dowodu sprzedaży towaru/usługi, tj. paragonu lub faktury VAT**. Konsument może w tym celu skorzystać z załączonego wzoru formularza odstąpienia od umowy lub w innej pisemnej formie zgodnej z Prawem, w tym poprzez skorzystanie z wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Do zachowania okresu odstąpienia od umowy wystarczy przesłanie Sprzedającemu informacji o wykonaniu przez Konsumenta prawa odstąpienia od umowy wraz z oryginałem dowodu sprzedaży towaru/usługi, tj. paragonu lub faktury VAT przed upływem okresu odstąpienia od umowy.

W przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy, umowę uważa się za niezawartą.

[KLIKNIJ ABY POBRAĆ: FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY](http://silcare.nazwa.pl/ebay/regulamin/Oswiadczenie-o-odstapieniu-od-umowy.pdf)

3.**Sprzedający** wyłącza możliwość złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy w innej formie niż pisemna.

4.**Konsument** ma obowiązek zwrócić rzecz **Sprzedającemu** niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy. Konsument odsyła rzeczy będące przedmiotem umowy, od której odstąpił, na własny koszt i ryzyko.

Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem.

Towar należy odesłać na adres: FloreSensuel, ul. Pogodna 15, 72-123 Kliniska Wielkie

5. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będącej przedmiotem umowy, a będącej wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

6. W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy Sprzedający obowiązany jest dokonać niezwłocznego zwrotu wszystkich płatności Klienta, które otrzymał, włącznie z kosztami dostawy (z wyjątkiem kosztów dodatkowych, które związane są z faktem wyboru przez Klienta innego rodzaju dostawy niż oferowana przez nas, najkorzystniejsza dostawa standardowa) nie później niż w ciągu czternastu dni od dnia wpłynięcia do nas informacji od Konsumenta o odstąpieniu od niniejszej umowy.
Sprzedający dokonuje zwrotu zapłaty przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Klient, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób płatności, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. W przypadku zwrotu zapłaty za transakcję dokonaną kartą płatniczą zwrot następuje na rachunek bankowy przypisany do danej karty płatniczej.

7. Sprzedający może wstrzymać się ze zwrotem zapłaty otrzymanej od Konsumenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

8. Zwrotom nie podlegają:

a) produkty zużyte;

b) produkty puste;

c) rzeczy uszkodzone po dostawie;

d) produkty dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeśli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

e) rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;

f) rzeczy ulegające szybkiemu zepsuciu lub mające krótki termin przydatności do użycia;

g) produkty / urządzenia, które były niewłaściwie użytkowane lub przechowywane, w szczególności użytkowane w sposób niezgodny z opisem zawartym na produkcie / urządzeniu lub na ulotce dołączonej do produktu / urządzenia.

9. Dodatkowe informacje w formie pytań i odpowiedzi można odnaleźć pod adresem: kontakt@floresensuel.pl

**§ 8 Procedura reklamacji i rękojmia**

1. Sprzedający ponosi odpowiedzialność wobec Konsumenta na zasadach określonych w art. 556 Kodeksu Cywilnego i kolejnych za wady fizyczne lub prawne (rękojmia). W przypadku umowy z Konsumentem, jeżeli wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od momentu wydania rzeczy, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili wydania rzeczy Konsumentowi.

2. W przypadku reklamacji otrzymanego produktu, na podstawie ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeksu cywilnego przysługuje jedno z poniższych rozwiązań:

a) wymiana towaru na wolny od wad (art. 561 § 1);

b) nieodpłatna naprawa towaru (art. 561 § 1);

c) obniżenie ceny towaru (art. 560 § 1);

d) odstąpienie od umowy i zwrot ceny towaru (art. 560 § 1).

[KLIKNIJ ABY POBRAĆ: FORMULARZ REKLAMACJI](http://silcare.nazwa.pl/ebay/regulamin/Formularz-reklamacyjny.pdf)

 \*W PIERWSZYM KROKU FORMULARZ WYSTARCZY PRZESŁAĆ E-MAILEM NA ADRES reklamacje@floresensuel.pl LUB LISTOWNIE NA ADRES FloreSensuel Anetta Wieczorek, ul. Pogodna 15, 72-123 Kliniska Wielkie

Formularz ten jest jedynym sposobem komunikacji pomiędzy konsumentem a firmą FloreSensuel w celu skutecznego, rzetelnego oraz natychmiastowego rozpoczęcia procedury reklamacyjnej. Do formularza koniecznym jest dołączenie oryginału dowodu sprzedaży towaru/usługi, tj. oryginału paragonu lub faktury VAT.

3. Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę albo sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady.
Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.

4. Jeżeli kupującym jest konsument, może on zamiast zaproponowanego przez FloreSensuel usunięcia wady żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę.

5. Z zastrzeżeniem pkt. 6 na ustosunkowanie się do złożonej reklamacji dla działu reklamacyjnego przewidziany jest termin 14 dni.

6. W sprawach szczególnie trudnych, wymagających współpracy kilku właściwych merytorycznie jednostek organizacyjnych lub istnieje konieczność:

a) uzyskania informacji od osób trzecich;

b) uzyskania od Klienta dodatkowych wyjaśnień lub dokumentów;

c) dokonania weryfikacji lub pozyskania szczególnych danych;

d) przekazania zgłoszenia do podmiotu zewnętrznego powiązanego z produktem, dopuszcza się możliwość wydłużenia terminu rozpatrywania reklamacji,

Konsument jest informowany przed upływem 14 dniowego terminu o przyczynie wydłużenia terminu rozpatrzenia reklamacji i przewidywanego terminu odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego oraz o okolicznościach, które mają zostać ustalone w wydłużonym terminie.

7. Reklamacjom nie podlegają towary:

a) których termin trwałości minął przed dostarczeniem towaru do działu reklamacji;

b) z zerwanymi etykietami (brak możliwości identyfikacji towaru);

c) puste / zużyte (z wyłączeniem reklamacji potwierdzonych protokołem szkody wystawionym przez firmę kurierską);

e) produkty, które były niewłaściwie użytkowane lub przechowywane, w szczególności użytkowane w sposób niezgodny z opisem zawartym na produkcie lub na ulotce dołączonej do produktu.

8. Reklamacje jakościowe należy składać niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia, nie później jednak niż w terminie 3 dni (klienci krajowi) lub 7 dni (klienci zagraniczni) od wejścia w posiadanie towaru lub od dnia uzyskania przez Klienta informacji o zdarzeniu.

9. Reklamacje ilościowe należy zgłosić niezwłocznie po stwierdzeniu rozbieżności, nie później jednak niż 3 dni (klienci krajowi) lub 7 dni (klienci zagraniczni) od potwierdzenia otrzymania przesyłki.

10. W razie przesłania rzeczy sprzedanej na miejsce przeznaczenia za pośrednictwem przewoźnika, kupujący obowiązany jest zbadać przesyłkę; jeżeli stwierdził, że w czasie przewozu nastąpił ubytek lub uszkodzenie rzeczy, obowiązany jest dokonać wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika. W takim przypadku warunkiem koniecznym do rozpatrzenia sprawy jest potwierdzenie reklamacji protokołem szkody wystawionym przez firmę kurierską.

11. Konsument zobowiązany jest dostarczyć towar oraz wszystkie niezbędne dane do rozstrzygnięcia reklamacji, o których mowa w pkt. 6, w terminie do 7 dni od momentu wysłania prośby przez dział reklamacyjny.

12. Brak informacji zwrotnej w terminie określonym w pkt. 11 może wydłużyć czas rozpatrywania reklamacji określonego w pkt. 5 lub spowodować odrzucenie roszczeń Klienta jako niezasadne.

13. Reklamowany lub zwracany towar przez Klienta powinien zostać właściwie zabezpieczony przed ewentualnymi dodatkowymi uszkodzeniami mogącymi powstać podczas transportu. Brak właściwego zabezpieczenia może skutkować odmową przyjęcia przesyłki do reklamacji.

14. Złożenie reklamacji oznacza, iż Konsument wyraża zgodę na przetwarzanie podanych przez niego danych osobowych w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia sprawy zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 1997r. Nr 133 poz. 883 z późniejszymi zmianami). Klient ma prawo wglądu do danych oraz ich poprawiania.

15. Dokonanie przez Klienta zgłoszenia reklamacyjnego jest równoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu.

16. W sprawach nieregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

17. Dodatkowe informacje odnośnie rękojmi w formie pytań i odpowiedzi można odnaleźć pod adresem: kontakt@floresensuel.pl

 **§ 9 Polityka prywatności oraz ochrona danych osobowych**

**ADMINISTRATOR DANYCH OSOBOWYCH**
Uprzejmie przypominamy, że Administratorem Państwa danych osobowych jest FloreSensuel

W przypadku pytań i wątpliwości, można skontaktować się z nami:
- listownie: FloreSensuel, ul. Pogodna 15, 72-123 Kliniska Wielkie
- e-mailem na adres: kontakt@floresensuel.pl

Od 25 maja 2018 roku przysługuje Ci prawo dysponowania swoimi danymi osobowymi a w szczególności:
1) prawo dostępu do danych osobowych przetwarzanych przez Administratora,
2) prawo do sprostowania i poprawiania danych osobowych,
3) prawo do żądania zaprzestania przetwarzania danych osobowych i ich usunięcia (tzw. prawo do bycia zapomnianym),
4) ograniczenia przetwarzania danych osobowych oraz
5) prawo do przenoszenia danych,
6) Jeżeli przetwarzanie danych budzi Twoje wątpliwości, możesz wnieść skargę do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Ponadto w przypadku przetwarzania danych osobowych na podstawie zgody, która w każdej chwili może być przez Państwa wycofana.

**CELE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**
Drogi Kliencie, Twoje dane przetwarzane są w następujących celach związanych z funkcjonowaniem Sklepu Internetowego www.floresensuel.pl.:
1) Wykonania umowy sprzedaży w związku z zamówieniem złożonym w Sklepie Internetowym FloreSensuel, w tym dostarczenia zamówionego towaru na wskazany adres.
\*W tym celu Floresensuel przekazuje Państwa dane osobowe również podmiotom prowadzącym usługi pocztowe i kurierskie, o czym będą Państwo informowani przy każdym zamówieniu.
2) Gdy chcą Państwo otrzymać fakturę VAT, otrzymane od Państwa dane będą przetwarzane również w tym celu,
3) w celach marketingowych, realizowanych na podstawie dobrowolnej i dodatkowej zgody za pomocą wiadomości wysyłanych na Twój adres e-mail (newsletter),
4) udostępnienie nam adresu e-mail oraz numeru telefonu, umożliwia bezpośrednie przekazywanie informacji o ofertach i promocjach obowiązujących aktualnie w Sklepie Internetowym.

Wszelkie dane, które Państwo udostępniają w związku z zamówieniami składanymi w Sklepie Internetowym FloreSensuel są zawsze dobrowolne, lecz niezbędne dla skutecznego wykonania zawartej umowy sprzedaży.

Wyrażenie zgody na otrzymywanie komunikatów marketingowych na Państwa adres e-mail stanowi podstawę prawną do przetwarzania danych osobowych w oparciu o art. 10 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz art. 172 ustawy Prawo telekomunikacyjne.

Państwa dane przetwarzamy na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO, jak również na podstawie Państwa zgody.

Przetwarzanie Państwa danych osobowych może wynikać również z prawnie uzasadnionych interesów Administratora takich jak:
1) windykacja należności,
2) prowadzenie postępowań sądowych oraz rozstrzygania sporów w drodze polubownej (arbitraż, mediacja)

Komu możemy przekazywać Państwa dane?
1) W przypadku dokonywanych zakupów w Sklepie Internetowym w celu doręczenia Państwu zamówionych produktów, FloreSensuel powierza Państwa dane w niezbędnych zakresie (adres doręczenia, numer telefonu) podmiotom realizującym usługi kurierskie i pocztowe oraz operatorom płatności dostępnych na naszej stronie w celu uiszczenia należności przysługującej w związku z dokonanym zakupem,
2) kancelariom prawnym, którym FloreSensuel zleciła prowadzenie postępowań,
3) podmiotom lub organom uprawnionym na podstawie przepisów prawa.

Twoje dane mogą być przekazane do państwa trzeciego w związku z:
1) prowadzonymi działaniami podejmowanymi na serwisach społecznościowych oraz wykorzystaniem wtyczek i innych narzędzi pochodzących z tych serwisów (m.in. Facebook)
2) wykorzystaniem narzędzi analitycznych i służących do analizy zachowań użytkowników oraz personalizacji zawartości stron internetowych, w szczególności takich jak Google Analytics,

Okres przez jaki przetwarzamy Państwa dane osobowe:
1) Okres niezbędny do obsługi konta w Sklepie Internetowym FloreSensuel,
2) odpowiadający długości terminu przedawnienia roszczeń związanych z zakupionym towarem oraz terminom zgłoszenia reklamacji produktu, nie dłużej niż 3,5 roku,
3) Okres na jaki została udzielona zgoda,
4) Niezbędny dla wykonania obowiązków rachunkowych i podatkowych na podstawie odrębnych przepisów prawa.

Więcej informacji znajdziesz w odpowiednich regulaminach, dostępnych na stronie:
• Polityka prywatności,
• Polityka cookies
W związku ze zmianami w przepisach dotyczących ochrony danych osobowych, ww. regulaminy zostały odpowiednio zaktualizowane.

**Pliki Cookies**
Nasza strona internetowa może wykorzystywać ciasteczka (cookies), które służą identyfikacji Twojej przeglądarki podczas korzystania z naszej strony. Umożliwi to lepsze działanie funkcjonalności dot. profilu zarejestrowanego użytkownika, jak również przedstawienie ofert oraz treści odpowiadających Twoim oczekiwaniom. Ponadto pliki cookies przyczyniają się do usprawnienia funkcjonalności strony internetowej i wykorzystywane są do celów analitycznych i statycznych (przeglądania artykułów i produktów dostępnych na stronie Administratora).
Uprzejmie informujemy, iż w zakresie działalności promocyjnej i marketingowej współpracujemy z innymi podmiotami, pliki cookie mogą pochodzić również od tych podmiotów.

! Stosowane przez Administratora Cookies są bezpieczne dla Urządzenia Użytkownika. W szczególności tą drogą nie jest możliwe przedostanie się do Urządzeń Użytkowników wirusów lub innego niechcianego oprogramowania lub oprogramowania złośliwego. Pliki te pozwalają zidentyfikować oprogramowanie wykorzystywane przez Użytkownika i dostosować Serwis indywidualnie każdemu Użytkownikowi. Cookies zazwyczaj zawierają nazwę domeny z której pochodzą, czas przechowywania ich na Urządzeniu oraz przypisaną wartość

Plugin Facebooka

Nasza strona zawiera plugin do serwisu społecznościowego Facebook (Facebook Inc., 1601 Willow Road, Menlo Park, California, 94025, USA). Plugin Facebooka na naszej stronie jest oznaczony logo Facebook. Plugin ten bezpośrednio połączy Was z naszym profilem na serwerze Facebooka. Facebook może wówczas uzyskać informacje, że odwiedzaliście naszą stronę ze swojego adresu IP. Jeżeli odwiedzacie naszą stronę będąc

zalogowanymi na swój profil na Facebooku, Facebook zarejestruje informację o wizycie. Nawet jeżeli nie jesteście zalogowani Facebook jest w stanie pozyskiwać informacje o adresie IP.
Pragniemy podkreślić, że Facebook nie przekazuje nam informacji o gromadzonych danych i sposobie ich wykorzystania. Cel i zakres danych gromadzonych przez Facebook nie są nam znane. W celu uzyskania dodatkowych informacji dotyczących prywatności na portalu Facebook proponujemy kontakt bezpośrednio z Facebookiem lub zapoznanie się z polityką prywatności portalu pod adresem: https://www.facebook.com/about/privacy/
Jeżeli nie życzycie sobie, aby Facebook mógł pozyskiwać informacje dotyczące waszych wizyt na naszych stronach, doradzamy wcześniejsze wylogowanie się z waszego konta na Facebooku.

Deklaracja dotycząca ochrony danych w Google Analytics

Nasze strony używają mechanizmów analizy usług sieciowych Google Inc. (”Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA “): Google Analytics, Google Double Click and Google Tag Manger. Google Analytics, Google Double Click and Google Tag Manger używają plików cookies, które umożliwiają analizę sposobu korzystania ze stron internetowych. Informacje zbieranie przez pliki cookies są przekazywane na serwery Google znajdujące się w USA i archiwizowane.

Jeżeli funkcja anonimizacji adresu IP jest włączona podczas korzystania z naszej strony internetowej, adres IP Użytkownika jest skracany przez Google. Dotyczy to państw członkowskich Unii Europejskiej i innych państw wymienionych w Umowie o Europejskim Obszarze Gospodarczym. Jedynie w wyjątkowych przypadkach pełen adres IP jest wysyłany do serwera Google w USA i tam skracany. W ten sposób funkcja anonimizacji adresu IP będzie aktywna na naszej stronie internetowej. Na wniosek operatora strony internetowej, Google wykorzystuje gromadzone informacje do analizy korzystania przez strony internetowej, przygotowania raportów dotyczących korzystania ze strony internetowej i innych usług związanych z korzystaniem z Internetu. Adres IP przekazany przez przeglądarkę Użytkownika w ramach programu Google Analytics nie jest przechowywany wraz z innymi danymi Google.
Użytkownik może zablokować zapisywanie plików cookie w przeglądarce internetowej. Jednakże w takim przypadku pełne wykorzystanie wszystkich funkcji strony internetowej nie będzie możliwe. Oprócz tego, Użytkownik może zablokować zapisywanie danych zebranych przez cookies dotyczących używania strony internetowej (włącznie z adresem IP) i wysyłanie ich do Google, jak również przekazywanie tych danych przez Google, pobierając i instalując wtyczkę dostępną pod następującym linkiem: <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=pl>

  ! Korzystanie z usług elektronicznych opisanych w niniejszym paragrafie może wiązać się z zagrożeniem po stronie Kupującego jako użytkownika Internetu. Ryzyko związane z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną polega w szczególności na zagrożeniu zainfekowania systemu informatycznego Kupującego oprogramowaniem mającym na celu np. szpiegowanie użytkowania, kradzież ważnych danych, spowodowanie braku możliwości uruchomienia systemu, spam, usuwanie danych itp. By uniknąć zagrożeń, o których mowa powyżej, Kupujący powinien zaopatrzyć się w program antywirusowy i dokonywać systematycznych aktualizacji tego programu.

**§ 10 Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy Ustawy o prawach konsumenta – Ustawa z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta ( Dz. U. z 2014 r. poz  827) oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. 2002 nr 141 poz. 1176 ze zm.), ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93 ze zm.).

2. Spory wynikające ze stosowaniem niniejszego Regulaminu i w związku z wykonywaniem zawartych umów między Sklepem a Klientami, będą rozpatrywane przez Sąd właściwy według przepisów o właściwości rzeczowej i miejscowej zgodnie z *ustawą z dnia 17.11.1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. nr 43 poz. 296 ze. zm.)*.

3. Usługodawca zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian do niniejszego Regulaminu z zastrzeżeniem, iż do umów zawartych przed zmianą Regulaminu stosuje się wersję Regulaminu obowiązującą w chwili złożenia zamówienia przez Klienta.

**§ 12 Wykorzystanie materiałów**

Firma FloreSnesuel wyraża zgodę na korzystanie ze wszystkich materiałów promocyjnych i reklamowych zawartych na jej stronach wyłącznie za naszą zgodą. Warunkiem wykorzystania materiałów, do których prawa autorskie należą do firmy FloreSensuel jest przytoczenie (np. tekstów), wyeksponowanie (np. grafik) w niezmienionej postaci wraz z wyraźnym oznaczeniem: „Źródło: www.floresensuel.pl” – dotyczy tekstów.

Treść oraz materiały graficzne sygnowane logo  podlegają ochronie przewidzianej przez polskie oraz międzynarodowe prawo, w tym w szczególności przez przepisy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. W związku z tym, każda próba zmiany treści, wizerunku w formie graficznej musi być uprzednio skonsultowana z firmą FloreSensuel.

Opis sprzedawanych przedmiotów stanowi przedmiot praw autorskich i podlega ochronie zgodnie z ustawą z dn. 04.02.1994r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. nr 24 poz.93) oraz ochronie z ustawy z dn. 08.06.1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. nr. 47 poz. 211).

Zabrania się kopiowania zdjęć oraz opisów (w całości lub w części) bez naszej zgody. Zgodnie z Ustawą o Prawie Autorskim i Prawach Pokrewnych z dnia 4 lutego 1994r. (Dz.U.94 Nr 24 poz. 83, sprost.: Dz.U.94 Nr 43 poz. 170) wykorzystywanie autorskich pomysłów, rozwiązań, kopiowanie, rozpowszechnianie zdjęć, fragmentów grafiki, tekstów opisów w celach zarobkowych, bez zezwolenia autora jest zabronione i stanowi naruszenie praw autorskich oraz podlega karze.