

REGULAMIN SERWISU INTERNETOWEGO

ROZANY-ZAKATEK.PL

SPIS TREŚCI:

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE
2. OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z SERWISU INTERNETOWEGO
3. WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI ELEKTRONICZNEJ NEWSLETTER
4. PROCEDURA ZAWARCIA UMOWY
5. PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI
6. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR
7. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY
8. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW
9. OPINIE
10. NIELEGALNE TREŚCI I INNE TREŚCI NIEZGODNE Z REGULAMINEM
11. PRAWA AUTORSKIE
12. KONTAKT Z SERWISEM INTERNETOWYM
13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE
14. WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY (ZAŁĄCZNIK NUMER 2 DO USTAWY O PRAWACH KONSUMENTA)

Niniejszy Regulamin reguluje korzystanie ze strony internetowej rozany-zakatek.pl (dalej jako: „**Serwis Internetowy**” lub „**Serwis**”) i usług elektronicznych dostępnych za pośrednictwem Serwisu a także zawierania umów w Serwisie.

Formuła niniejszego regulaminu zakłada ustalenie ogólnych zasad i warunków korzystania z Serwisu Internetowego, w szczególności zasad i warunków, na jakich nastąpi zawarcie oraz realizacja umów zawartych poprzez Serwis Internetowy.

Niniejsze warunki, w razie podjęcia decyzji przez Państwa o korzystaniu z Serwisu Internetowego, regulują w szczególności zasady korzystania z funkcjonalności i zasobów Serwisu Internetowego, w tym kwestie naszej odpowiedzialności.

Zapraszamy do zapoznania się z regulaminem,

Zespół Serwisu Internetowego

1) POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Właścicielem Serwisu Internetowego jest ALEKSANDRA PRZYBYŁA-KAJDA prowadząca działalność gospodarczą pod firmą DECORA FLOWERS ALEKSANDRA PRZYBYŁA-KAJDA wpisana do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki, NIP: 7822116904; REGON: 639668849, adres poczty elektronicznej: biuro@rozany-zakatek.pl oraz numer telefonu kontaktowego: 516-239-949.
2. Właściciel Serwisu prowadzi także kwiaciarnię w formie stacjonarnej, tj. pod adresem: w Poznaniu, przy ul. Promienistej 160, punkt otwarty w Dni Robocze i soboty od godziny 08:00 do 19:00 oraz w niedziele od godziny 09:00 do 15:00,

- z wyjątkiem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy.
3. Niniejszy Regulamin skierowany jest do wszystkich osób korzystających z Serwisu Internetowego, chyba że dane postanowienie stanowi inaczej. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw konsumentów lub osób fizycznych, o których mowa w art. 385[5] Kodeksu Cywilnego, przysługujących im na mocy bezwzględnie wiążących przepisów prawa. W przypadku niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo przysługuje tym przepisom.
 4. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w Serwisie Internetowym w związku z realizacją postanowień niniejszego Regulaminu jest Usługodawca. Dane osobowe przetwarzane są w celach, przez okres i w oparciu o podstawy i zasady wskazane w **polityce prywatności** opublikowanej na stronach Serwisu Internetowego. Polityka prywatności zawiera przede wszystkim zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Administratora w Serwisie Internetowym, w tym podstawy, cele i okres przetwarzania danych osobowych oraz prawa osób, których dane dotyczą, a także informacje w zakresie stosowania w Serwisie Internetowym plików cookies oraz narzędzi analitycznych. Korzystanie z Serwisu Internetowego jest dobrowolne. Podobnie związane z tym podanie danych osobowych przez korzystającego z Serwisu Internetowego jest dobrowolne, z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w polityce prywatności (np. zawarcie Umowy oraz obowiązki ustawowe Usługodawcy).
 5. Określenia użyte w niniejszym Regulaminie i rozpoczynające się wielką literą oznaczają:
 - a. **AKT O USŁUGACH CYFROWYCH, AKT** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych) (Dz.U. L 277 z 27.10.2022, s. 1–102).
 - b. **FORMULARZ ZAMÓWIENIA** – Usługa Elektroniczna, interaktywny formularz dostępny w Serwisie Internetowym umożliwiający złożenie Zamówienia, w szczególności poprzez dodanie Produktów do elektronicznego koszyka oraz określenie warunków Umowy Sprzedaży, w tym sposobu dostawy i płatności.
 - c. **KLIENT/USŁUGBIORCA** – (1) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; (2) osoba prawna; albo (3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną – korzystająca albo zamierzająca korzystać z Usług Elektronicznych w Serwisie Internetowego, w tym również taka, która zainteresowana jest zawarciem Umowy z Usługodawcą.
 - d. **KODEKS CYWILNY** – ustawa Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 1360 ze zm.).
 - e. **NEWSLETTER** – Usługa Elektroniczna, elektroniczna usługa dystrybucyjna świadczona przez Usługodawcę za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail, która umożliwia wszystkim korzystającym z niej Usługobiorcom automatyczne otrzymywanie od Usługodawcy cyklicznych treści kolejnych edycji newslettera zawierającego informacje o Produktach, nowościach i promocjach w Serwisie Internetowym.
 - f. **NIELEGALNE TREŚCI** – informacje, które same w sobie lub przez odniesienie do działania, w tym sprzedaży Produktów lub świadczenia Usług Elektronicznych, nie są zgodne z prawem Unii Europejskiej lub z prawem jakiegokolwiek państwa członkowskiego, które jest zgodne z prawem Unii Europejskiej, niezależnie od konkretnego przedmiotu lub charakteru tego prawa.
 - g. **PRODUKT** – (1) rzecz ruchoma lub (2) usługa będące przedmiotem Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą.
 - h. **REGULAMIN** – niniejszy regulamin Serwisu Internetowego określający w szczególności zasady korzystania z Usług Elektronicznych.
 - i. **SERWIS INTERNETOWY, SERWIS** – serwis internetowy Usługodawcy dostępny pod adresem internetowym www.rozany-zakatek.pl.
 - j. **UMOWA SPRZEDAŻY** – (1) umowa sprzedaży Produktu lub (2) umowa o dostarczanie Produktu zawierana albo zawarta między Klientem a Sprzedawcą za pośrednictwem Serwisu Internetowego.

- k. **USŁUGA ELEKTRONICZNA** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy za pośrednictwem Serwisu Internetowego zgodnie z Regulaminem.
- l. **USŁUGODAWCA/SPRZEDAWCA** – ALEKSANDRA PRZYBYŁA-KAJDA prowadząca działalność gospodarczą pod firmą DECORA FLOWERS ALEKSANDRA PRZYBYŁA-KAJDA wpisana do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki, posiadający: adres miejsca wykonywania działalności: ul. Dereniowa 8, 61-306 Poznań i adres do doręczeń: ul. Promienista 160, 60-142 Poznań, NIP: 7822116904; REGON: 639668849, adres poczty elektronicznej: biuro@rozany-zakatek.pl oraz numer telefonu kontaktowego: 516-239-949.
- m. **USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.).
- n. **ZAMÓWIENIE** - oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza Zamówienia i zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy Sprzedaży Produktu ze Sprzedawcą.

2) OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z SERWISU INTERNETOWEGO

1. Niniejszy Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344).
2. Korzystać z Serwisu Internetowego i jego Usług Elektronicznych na warunkach wskazanych w Regulaminie może każdy Usługobiorca.
3. Szczegółowy opis Usług Elektronicznych i zasad ich działania dostępny jest na stronach Serwisu Internetowego oraz w niniejszym Regulaminie.
4. Usługobiorca obowiązany jest do korzystania z Serwisu Internetowego w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy, innych Usługobiorców oraz osób trzecich. Usługobiorca obowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym. Usługobiorcę obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym. Usługobiorcy zabrania się wykorzystywania Serwisu Internetowego do rozpowszechniania niezamówionych informacji handlowych (spam). Usługobiorcy zabrania się także podejmowania jakichkolwiek działań zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Serwisu.
5. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca: (1) komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu; (2) przeglądarka internetowa w aktualnej wersji: Mozilla Firefox, Opera, Google Chrome, Safari lub Microsoft Edge; (3) zalecana rozdzielczość ekranu: 1024x768; (4) włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript.
6. Usługodawca przestrzega art. 14 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344), zgodnie z którym: *nie ponosi odpowiedzialności za przechowywane dane ten, kto udostępniając zasoby systemu teleinformatycznego w celu przechowywania danych przez usługobiorcę nie wie o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności, a w razie otrzymania urzędowego zawiadomienia lub uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności niezwłocznie uniemożliwi dostęp do tych danych.*
7. Usługodawca podejmuje należyte starania, aby korzystanie z Serwisu Internetowego było dla Usługobiorców bezpieczne. Korzystanie z Serwisu wiąże się jednak ze standardowymi zagrożeniami występującymi w sieci Internet. Podstawowym zagrożeniem każdego użytkownika Internetu, w tym osób korzystających z Usług Elektronicznych, jest możliwość „zainfekowania” systemu teleinformatycznego przez różnego rodzaju złośliwe oprogramowanie tworzone głównie w celu wyrządzania szkód lub uzyskania nieuprawnionego dostępu do danych Usługobiorcy. Dla uniknięcia zagrożeń z tym związanych, Usługodawca zaleca, aby Usługobiorca zaopatrzył swój sprzęt, który wykorzystuje podłączając się do Internetu, w program antywirusowy i stale go aktualizował, instalując jego najnowsze wersje, a także aktualizował na bieżąco przeglądarkę internetową oraz system operacyjny swojego urządzenia końcowego.

3) PROCEDURA ZAWARCIA UMOWY

1. Zawarcie Umowy Sprzedaży może nastąpić mejlowo:

- a. Zawarcie Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą może nastąpić po uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia za pośrednictwem wiadomości skierowanej na adres poczty elektronicznej Sprzedawcy: biuro@rozany-zakatek.pl.
- b. Po złożeniu Zamówienia Sprzedawca niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie poprzez przesłanie Klientowi wiadomości oraz jednocześnie przyjmuje zamówienie do realizacji. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia i jego przyjęcie do realizacji następuje poprzez przesłanie przez Sprzedawcę Klientowi stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania Zamówienia adres poczty elektronicznej Klienta, która zawiera co najmniej oświadczenia Sprzedawcy o otrzymaniu Zamówienia i o jego przyjęciu do realizacji.
- c. Po otrzymaniu potwierdzenia, Klient niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 24 godzin liczonych od momentu przesłania przez Sprzedawcę wiadomości, o której mowa punkcie 3) ust. 1 lit. b przesyła Sprzedawcy wiadomość zwrotną, w której potwierdza Sprzedawcy złożenie zamówienia. W chwili otrzymania przez Sprzedawcę tej wiadomości zostaje zawarta umowa sprzedaży.

2. Zawarcie Umowy Sprzedaży może także nastąpić telefonicznie:

- a. Po uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia za pośrednictwem rozmowy telefonicznej na numer kontaktowy Sprzedawcy: 516-239-949.
- b. Po złożeniu Zamówienia Sprzedawca niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie poprzez przesłanie Klientowi stosownej wiadomości tekstowej, która zawiera co najmniej oświadczenia Sprzedawcy o otrzymaniu Zamówienia i o jego przyjęciu do realizacji oraz potwierdzenie zawarcia Umowy Sprzedaży elektronicznej na numer telefonu, z którego Klient łączył się ze Sprzedawcą - w przypadku, jeśli numer ten byłby numerem telefonu stacjonarnego, Klient uprzedza o tym Sprzedawcę i podaje mu numer komórkowy lub na podany w trakcie rozmowy adres poczty elektronicznej.
- c. Po otrzymaniu potwierdzenia, Klient niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 24 godzin liczonych od momentu przesłania wiadomości, o której mowa w punkcie 3) ust. 2 lit. b przesyła Sprzedawcy wiadomość SMS – lub wiadomość na wskazany w trakcie rozmowy adres poczty elektronicznej -, w której potwierdza złożenie zamówienia. W chwili otrzymania tej wiadomości przez Sprzedawcę zawarta zostaje Umowa Sprzedaży.

3. Zawarcie Umowy Sprzedaży może także nastąpić poprzez formularz:

- a. Zawarcie umowy sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą może nastąpić po uprzednim przesłaniu przez Klienta do Sprzedawcy wiadomości, poprzez znajdujący się na stronie internetowej rozany-zakatek.pl formularz zamówienia, w której to wiadomości Klient deklaruje zainteresowanie konkretną kompozycją kwiatową.
- b. Sprzedawca niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 24 godzin od otrzymaniu wiadomości, o której mowa w pkt. 3 ust. 3 lit. a) potwierdza otrzymanie zamówienia, poprzez przesłanie Klientowi wiadomości, w której informuje o cenie wybranej kompozycji kwiatowej oraz możliwościach przyjęcia zamówienia do realizacji.
- c. Po otrzymaniu od Sprzedawcy wiadomości, o której mowa w ust. 3 pkt 3 lit. b) Klient niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 24 godzin liczonych od momentu przesłania przez Sprzedawcę wiadomości, o której mowa punkcie 3) ust. 3 lit. b przesyła Sprzedawcy wiadomość zwrotną, w której potwierdza Sprzedawcy złożenie zamówienia. W chwili otrzymania przez Sprzedawcę tej wiadomości zostaje zawarta umowa sprzedaży.

4. Płatność za produkt może nastąpić:

- a. W przypadku odbioru produktu w kwaciarni w Poznaniu przy ul. Promienistej 160 (punkt otwarty od poniedziałku do soboty od 8.00 do 19.00 oraz w niedziele od 9.00 do 15.00, z wyjątkiem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy) gotówką, kartą, BLIK-iem ewentualnie po wcześniejszym uzgodnieniu ze Sprzedawcą przelewem na rachunek bankowy Sprzedawcy.
- b. W przypadku dostawy produktu przez Sprzedawcę pod wskazany przez Klienta adres – przelewem na rachunek bankowy Sprzedawcy, przed realizacją dostawy.
- c. W zależności od przedmiotu i wartości zamówienia Sprzedawca, przed przyjęciem zamówienia i przystąpieniem do jego realizacji może zażądać od Klienta wpłaty zadatku o wysokości do 50% wartości zamówienia.

5. Odbiór produktu przez Klienta, dostawa produktu przez Sprzedawcę

- a. Sprzedawca udostępnia Klientowi następujące sposoby dostawy lub odbioru produktu:
 - Odbiór osobisty Produktu przez Klienta jest bezpłatny i możliwy w Poznaniu, przy ul. Promienistej 160, punkt otwarty w Dni Robocze i soboty od godziny 08:00 do 19:00 oraz w niedziele od godziny 09:00 do 15:00, z wyjątkiem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy.
 - Dostawa produktu przez Sprzedawcę pod wskazany przez Klienta adres na terenie miasta Poznania.
- b. Możliwość dostawy produktu przez Sprzedawcę, koszt i termin dostawy jest każdorazowo uzgadniany indywidualnie między Sprzedawcą a Klientem.
- c. Termin odbioru Produktu przez Klienta jest każdorazowo uzgadniany indywidualnie pomiędzy Sprzedawcą a Klientem.

4) PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

1. Niniejszy punkt 4) Regulaminu określa procedurę rozpatrywania reklamacji wspólną dla wszystkich reklamacji składanych do Sprzedawcy, w szczególności reklamacji dotyczących Produktów, Umów Sprzedaży, Usług Elektronicznych oraz pozostałych reklamacji związanych z działaniem Sprzedawcy lub Serwisu Internetowego.
2. **Reklamacja może zostać złożona na przykład:**
 - a. pisemnie na adres: ul. Promienista 160, 60-142 Poznań;
 - b. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: biuro@rozany-zakatek.pl.
3. Przesłanie lub zwrot Produktu w ramach reklamacji może nastąpić na adres: ul. Promienista 160, 60-142 Poznań.
4. Zaleca się podanie w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości lub braku zgodności z umową; (2) żądania sposobu doprowadzenia do zgodności z umową lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy lub innego roszczenia; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
5. W razie zmiany podanych danych kontaktowych przez składającego reklamację w trakcie rozpatrywania reklamacji zobowiązany jest on do powiadomienia o tym Sprzedawcy.
6. Do reklamacji mogą zostać załączone przez składającego reklamację dowody (np. zdjęcia, dokumenty lub Produkt) związane z przedmiotem reklamacji. Sprzedawca może także zwrócić się do składającego reklamację z prośbą o podanie dodatkowych informacji lub przesłanie dowodów (np. zdjęcia), jeżeli ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę.
7. Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania.
8. Podstawa i zakres odpowiedzialności ustawowej Sprzedawcy są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym, Ustawie o Prawach Konsumenta oraz ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.). Poniżej wskazane są dodatkowe informacje dotyczące przewidzianej przez prawo odpowiedzialności Sprzedawcy za zgodność Produktu z Umową Sprzedaży:
 - a. W przypadku reklamacji **Produktu – rzeczy ruchomej** – zakupionego przez Klienta na podstawie Umowy Sprzedaży zawartej ze Sprzedawcą **do dnia 31. grudnia 2022 r.** określają przepisy Kodeksu Cywilnego w brzmieniu obowiązującym do dnia 31. grudnia 2022 r., w szczególności art. 556-576 Kodeksu Cywilnego. Przepisy te określają w szczególności podstawę i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem Klienta, jeżeli sprzedany Produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Zgodnie z art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za Produkt zakupiony zgodnie ze zdaniem poprzednim wobec Klienta niebędącego konsumentem zostaje wyłączona.
 - b. W przypadku reklamacji **Produktu – rzeczy ruchomej** – zakupionego przez Klienta na podstawie Umowy Sprzedaży zawartej ze Sprzedawcą od dnia 1. stycznia 2023 r. określają przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta w brzmieniu obowiązującym **od dnia 1. stycznia**

2023 r., w szczególności art. 43a - 43g Ustawy o Prawach Konsumenta. Przepisy te określają w szczególności podstawę i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem konsumenta, w razie braku zgodności Produktu z Umową Sprzedaży.

9. Zawarte w punkcie 4) ust. 8 lit. a Regulaminu postanowienia dotyczące konsumenta stosuje się również do Klienta będącego osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

5) POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR

1. Możliwość składania skarg za pośrednictwem platformy ODR wygasa z dniem 20 marca 2025 r., a sama platforma zostanie zlikwidowana 20 lipca 2025 roku.
2. Metody rozwiązywania sporów bez udziału sądu to między innymi (1) umożliwienie zbliżenia stanowisk stron, np. poprzez mediację; (2) zaproponowanie rozwiązania sporu, np. poprzez concyliację oraz (3) rozstrzygnięcie sporu i narzucenie stronom jego rozwiązania, np. w ramach arbitrażu (sąd polubowny). Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, zasady dostępu do tych procedur oraz przyjazna wyszukiwarka podmiotów zajmujących się polubownym rozwiązywaniem sporów dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: <https://polubowne.uokik.gov.pl/>.
3. Przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa punkt kontaktowy, którego zadaniem jest między innymi udzielanie konsumentom informacji dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Z punktem konsument może się skontaktować: (1) telefonicznie – dzwoniąc pod numer 22 55 60 332 lub 22 55 60 333; (2) za pomocą poczty elektronicznej – przesyłając wiadomość na adres: kontakt.adr@uokik.gov.pl lub (3) pisemnie lub osobiście – w Centrali Urzędu przy placu Powstańców Warszawy 1 w Warszawie (00-030).
4. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: (1) wniosek o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego; (2) wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej; lub (3) pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona Konsumentów (m. in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są między innymi mailowo pod adresem porady@dlakonsumentow.pl oraz pod numerem infolinii konsumenckiej 801 440 220 (infolinia czynna w dni robocze, w godzinach 8:00-18:00, opłata za połączenie wg taryfy operatora).
5. Możliwość składania skarg za pośrednictwem platformy ODR wygasa z dniem 20 marca 2025 roku, a sama platforma zostanie zlikwidowana 20 lipca 2025 roku. Pod adresem <http://ec.europa.eu/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług (więcej informacji na stronie samej platformy lub pod adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: <https://polubowne.uokik.gov.pl/platforma-odr,161,pl.html>).

6) PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Konsument, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w punkcie 6) ust. 8. Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone na przykład:
 - a. pisemnie na adres: ul. Promienista 160, 60-142 Poznań;

- b. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: biuro@rozany-zakatek.pl.
- 2. Zwrot Produktu - rzeczy ruchomych w ramach odstąpienia od umowy może nastąpić na adres: ul. Promienista 160, 60-142 Poznań.
- 3. Przykładowy wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty jest w załączniku nr 2 do Ustawy o Prawach Konsumenta oraz dodatkowo dostępny jest w punkcie 13) Regulaminu. Konsument może skorzystać ze wzoru formularza, jednak nie jest to obowiązkowe.
- 4. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:
 - a. dla umowy, w wykonaniu której Sprzedawca wydaje Produkt, będąc zobowiązany do przeniesienia jego własności – od objęcia Produktu w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która: (1) obejmuje wiele Produktów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniego Produktu, partii lub części albo (2) polega na regularnym dostarczaniu Produktów przez czas oznaczony – od objęcia w posiadanie pierwszego z Produktów;
 - b. dla pozostałych umów – od dnia zawarcia umowy.
- 5. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość umowę uważa się za niezawartą.
- 6. **Produkty - rzeczy ruchome:**
 - a. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia Produktu - rzeczy ruchomej (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez konsumenta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Serwisie Internetowym). Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. W przypadku Produktów - rzeczy ruchomych - jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Produkt od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania Produktu z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
 - b. W przypadku Produktów - rzeczy ruchomych - konsument ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym odstąpił od umowy, zwrócić Produkt Sprzedawcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze Produkt. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Produktu przed jego upływem.
 - c. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu - rzeczy ruchomej - będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.
- 7. **Możliwe koszty związane z odstąpieniem przez konsumenta od umowy, które obowiązany jest ponieść konsument:**
 - a. W przypadku Produktów - rzeczy ruchomych - jeżeli konsument wybrał sposób dostawy Produktu inny niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Serwisie Internetowym, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
 - b. W przypadku Produktów - rzeczy ruchomych - konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Produktu.
 - c. **W przypadku Produktu - usługi, której wykonywanie – na wyraźne żądanie konsumenta – rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, konsument, który wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu takiego żądania, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.**
- 8. **Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:**

- a. o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości;
 - b. w której przedmiotem świadczenia jest Produkt - rzecz ruchoma - nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
 - c. w której przedmiotem świadczenia jest Produkt - rzecz ruchoma - ulegający szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia, tj. w szczególności kwiaty cięte i inne rośliny
 - d. o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Sprzedawca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, a Sprzedawca przekazał konsumentowi potwierdzenie, o którym mowa w art. 15 ust. 1 i 2 albo art. 21 ust. 1 Ustawy o Prawach Konsumenta;
 - e. w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - f. w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi Sprzedawca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
 - g. w której przedmiotem świadczenia jest Produkt - rzecz ruchoma - dostarczany w zabezpieczonym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - h. w której przedmiotem świadczenia są Produkty - rzeczy ruchome -, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami ruchomymi, w tym rzeczami ruchomymi z elementami cyfrowymi;
 - i. w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu Umowy Sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi Sprzedawca nie ma kontroli;
 - j. w której konsument wyraźnie żądał, aby Sprzedawca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Sprzedawca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza Produkty - rzeczy ruchome -, inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub Produktów;
 - k. o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
 - l. zawartej w drodze aukcji publicznej;
 - m. o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu towarów, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;
 - n. o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny w przypadku których konsument wyraźnie zażądał od Sprzedawcy, aby przyjechał do niego w celu dokonania naprawy, a usługa została już w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta.
9. Zawarte w niniejszym punkcie 6) Regulaminu postanowienia dotyczące konsumenta stosuje się dla umów zawartych od dnia 1 stycznia 2021 r. również do Usługobiorcy lub Klienta będącego osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

7) POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW

1. Niniejszy punkt 7) Regulaminu oraz wszystkie postanowienia w nim zawarte są skierowane i tym samym wiążą wyłącznie Klienta lub Usługobiorcę niebędącego konsumentem. Ponadto niniejszy punkt Regulaminu oraz wszystkie postanowienia w nim zawarte nie są skierowane i tym samym nie wiążą Klienta lub Usługobiorcy będącego osobą fizyczną, o której mowa w art. 385[5] Kodeksu Cywilnego, to jest zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, chyba że zastosowanie do tych osób postanowień zawartych w tym punkcie Regulaminu nie jest niedozwolone.
2. Usługodawcy przysługuje prawo odstąpienia od jakiegokolwiek umowy zawartej z Usługobiorcą na podstawie niniejszego Regulaminu w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej zawarcia. Odstąpienie od umowy w tym wypadku może nastąpić bez podania przyczyny i nie rodzi po stronie Usługobiorcy żadnych roszczeń w stosunku do Usługodawcy.
3. Usługodawca jest uprawniony w każdym czasie podjąć działania zmierzające do zweryfikowania prawdziwości, rzetelności oraz precyzji informacji podanych przez Usługobiorcę. W zakresie weryfikacji Usługodawca uprawniony jest m. in. do zażądania od Usługobiorcy przesłania skanu posiadanych certyfikatów, zaświadczeń lub innych dokumentów niezbędnych do dokonania weryfikacji.
4. Odpowiedzialność Usługodawcy w stosunku do Usługobiorcy/Klienta, bez względu na jej podstawę prawną, jest ograniczona – zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak również za wszelkie roszczenia w sumie – do wysokości, odpowiednio, zapłaconej ceny zakwaterowania z tytułu Umowy albo zapłaconej ceny z tytułu Umowy Sprzedaży, a w każdym razie nie więcej niż do kwoty pięciuset złotych. Ograniczenie kwotowe, o którym mowa w zdaniu poprzednim, ma zastosowanie do wszelkich roszczeń kierowanych przez Usługobiorcę/Klienta w stosunku do Usługodawcy, w tym także w przypadku braku zawarcia Umowy lub niezwiązanych bezpośrednio z Umową. Usługodawca ponosi odpowiedzialność w stosunku do Usługobiorcy/Klienta tylko za typowe szkody przewidywalne w momencie zawarcia z nim Umowy i nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści.
5. Usługodawca nie ponosi wobec Usługobiorcy/Klienta odpowiedzialności za szkody i niewypełnienie zobowiązań wynikające z działania siły wyższej lub wszelkich innych przyczyn pozostających poza kontrolą Usługodawcy.
6. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Usługodawcą a Usługobiorcą/Klientem zostają poddane sądowni właściwemu ze względu na siedzibę Usługodawcy.

8) OPINIE

1. Usługodawca nie umożliwia swoim Klientom wystawiania i dostępu do opinii o Produktach oraz o Serwisie Internetowym.

9) NIELEGALNE TREŚCI I INNE TREŚCI NIEZGODNE Z REGULAMINEM

1. Niniejszy punkt Regulaminu zawiera postanowienia wynikające z Aktu o Usługach Cyfrowych w zakresie dotyczącym Serwisu Internetowego i Usługodawcy. Usługobiorca co do zasady nie jest zobowiązany do dostarczania treści podczas korzystania z Serwisu Internetowego, chyba że Regulamin wymaga podania określonych danych (np. dane do złożenia Zamówienia). Usługobiorca może mieć możliwość dodania opinii lub komentarza w Serwisie Internetowym korzystając z narzędzi udostępnionych w tym celu przez Usługodawcę. W każdym wypadku dostarczania treści przez Usługobiorcę jest on zobowiązany do przestrzegania zasad zawartych w Regulaminie.
2. **PUNKT KONTAKTOWY** - Usługodawca wyznacza adres poczty elektronicznej biuro@rozany-zakatek.pl jako pojedynczy punkt kontaktowy. Punkt kontaktowy umożliwia bezpośrednią komunikację Usługodawcy z organami państw członkowskich, Komisją Europejską i Radą Usług Cyfrowych oraz jednocześnie umożliwia odbiorcom usługi (w tym Usługobiorcom) bezpośrednią, szybką i przyjazną komunikację z Usługodawcą drogą elektroniczną, na potrzeby stosowania Aktu o Usługach Cyfrowych. Usługodawca wskazuje język polski do celów komunikacji z jego punktem kontaktowym.

3. **Procedura zgłaszania Nielegalnych Treści i działania zgodnie z art. 16 Aktu o Usługach Cyfrowych:**
 - a. Na adres poczty elektronicznej biuro@rozany-zakatek.pl dowolna osoba lub dowolny podmiot może zgłosić Usługodawcy obecność określonych informacji, które dana osoba lub dany podmiot uważają za Nielegalne Treści.
 - b. Zgłoszenie powinno być wystarczająco precyzyjne i odpowiednio uzasadnione. W tym celu Usługodawca umożliwia i ułatwia dokonywanie na podany wyżej adres poczty elektronicznej zgłoszeń zawierających wszystkie poniższe elementy: (1) wystarczająco uzasadnione wyjaśnienie powodów, dla których dana osoba lub dany podmiot zarzucają, że zgłaszane informacje stanowią Nielegalne Treści; (2) jasne wskazanie dokładnej elektronicznej lokalizacji informacji, takiej jak dokładny adres URL lub dokładne adresy URL, oraz, w stosownych przypadkach, dodatkowe informacje umożliwiające identyfikację Nielegalnych Treści, stosownie do rodzaju treści i konkretnego rodzaju usługi; (3) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres e-mail osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, z wyjątkiem zgłoszenia dotyczącego informacji uznawanych za związane z jednym z przestępstw, o których mowa w art. 3–7 dyrektywy 2011/93/UE; oraz (4) oświadczenie potwierdzające powzięte w dobrej wierze przekonanie osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, że informacje i zarzuty w nim zawarte są prawidłowe i kompletne.
 - c. Zgłoszenie, o którym mowa powyżej, uznaje się za dające podstawę do uzyskania faktycznej wiedzy lub wiadomości do celów art. 6 Aktu o Usługach Cyfrowych w odniesieniu do informacji, której dotyczy, jeżeli umożliwia Usługodawcy działającemu z należytą starannością stwierdzenie – bez szczegółowej analizy prawnej – nielegalnego charakteru danej działalności lub informacji.
 - d. Jeżeli zgłoszenie zawiera elektroniczne dane kontaktowe osoby lub podmiotu, które dokonały zgłoszenia, Usługodawca bez zbędnej zwłoki przesyła takiej osobie lub takiemu podmiotowi potwierdzenie otrzymania zgłoszenia. Usługodawca powiadamia także bez zbędnej zwłoki taką osobę lub taki podmiot o swojej decyzji w odniesieniu do informacji, których dotyczy zgłoszenie, przekazując informacje na temat możliwości odwołania się od podjętej decyzji.
 - e. Usługodawca rozpatruje wszystkie zgłoszenia, które otrzymuje w ramach mechanizmu, o których mowa powyżej, oraz podejmuje decyzje w odniesieniu do informacji, których dotyczą zgłoszenia, w sposób terminowy, niearbitralny i obiektywny oraz z zachowaniem należytej staranności. Jeżeli na potrzeby takiego rozpatrywania lub podejmowania decyzji Usługodawca korzysta ze zautomatyzowanych środków, uwzględnia informacje na ten temat w powiadomieniu, o którym mowa poprzednim punkcie.
4. **Informacja na temat ograniczeń, które Usługodawca nakłada w związku z korzystaniem z Serwisu Internetowego, w odniesieniu do informacji przekazywanych przez Usługobiorców**
 - a. Usługobiorcę obowiązują następujące zasady w przypadku dostarczania jakichkolwiek treści w ramach Serwisu Internetowego:
 - i. obowiązek korzystania z Serwisu Internetowego, w tym do zamieszczania treści (np. w ramach opinii lub komentarzy), zgodnie z jego przeznaczeniem, niniejszym Regulaminem oraz w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy oraz osób trzecich;
 - ii. obowiązek wprowadzania treści zgodnych ze stanem faktycznym oraz w sposób niewprowadzający w błąd;
 - iii. zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym, w tym zakaz dostarczania Nielegalnych Treści;
 - iv. zakaz przesyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) za pośrednictwem Serwisu Internetowego;
 - v. zakaz dostarczania treści naruszających powszechnie przyjęte zasady netykiety, w tym zawierających treści wulgarne lub obraźliwe;
 - vi. obowiązek posiadania – w przypadku, gdy jest to konieczne – wszelkich wymaganych praw i zezwoleń do dostarczania takich treści na stronach Serwisu Internetowego, w szczególności praw autorskich lub wymaganych licencji, zezwoleń i zgód na ich wykorzystywanie, rozpowszechnianie, udostępnianie, lub publikację, zwłaszcza prawa publikowania i rozpowszechniania w Serwisie Internetowym oraz prawo do

wykorzystania i rozpowszechniania wizerunku bądź danych osobowych w przypadku treści, które obejmują wizerunek lub dane osobowe osób trzecich.

- vii. obowiązek korzystania z Serwisu Internetowego w sposób nie stwarzający zagrożenia bezpieczeństwa systemu teleinformatycznego Usługodawcy, Serwisu Internetowego lub osób trzecich.
 - b. Usługodawca zastrzega sobie prawo moderowania treści dostarczanych przez Usługobiorców na stronę Serwisu Internetowego. Moderowanie odbywa się w dobrej wierze i z należytą starannością oraz z własnej inicjatywy Usługodawcy lub na otrzymane zgłoszenie w celu wykrycia, identyfikacji i usunięcia Nielegalnych Treści lub innych treści niezgodnych z Regulaminem lub uniemożliwienia do nich dostępu lub podejmowania niezbędnych środków, aby spełnić wymogi prawa Unii Europejskiej i prawa krajowego zgodnego z prawem Unii Europejskiej, w tym wymogi określone w Akcie o usługach cyfrowych, bądź też wymogi zawarte w Regulaminie.
 - c. Proces moderowania może odbywać się ręcznie przez człowieka lub opierać się na zautomatyzowanych lub częściowo zautomatyzowanych narzędziach ułatwiających Usługodawcy identyfikację Nielegalnych Treści lub innych treści niezgodnych z Regulaminem. Po zidentyfikowaniu takich treści Usługodawca podejmuje decyzję co do ewentualnego usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do treści lub w inny sposób ogranicza ich widoczność lub podejmuje inne działania, które uzna za konieczne (np. kontaktuje się z Usługobiorcą celem wyjaśnienia zastrzeżeń i zmiany treści). Usługodawca w sposób jasny i łatwo zrozumiały poinformuje Usługobiorcę, który dostarczył treści (w razie posiadania jego danych kontaktowych) o swojej decyzji, powodach jej podjęcia oraz dostępnych możliwościach odwołania się od tej decyzji.
 - d. Usługodawca realizując swoje prawa i obowiązki z Aktu o Usługach Cyfrowych zobowiązany jest działać z należytą starannością, w sposób obiektywny i proporcjonalny oraz z należytym uwzględnieniem praw i prawnie uzasadnionych interesów wszystkich zaangażowanych stron, w tym odbiorców usługi, w szczególności z uwzględnieniem praw zapisanych w Karcie praw podstawowych Unii Europejskiej, takich jak wolność wypowiedzi, wolność i pluralizm mediów i inne prawa podstawowe i wolności.
5. Wszelkie uwagi, skargi, reklamacje, odwołania lub zastrzeżenia dotyczące decyzji lub innych działań lub brak działań podjętych przez Usługodawcę na podstawie otrzymanego zgłoszenia lub decyzji Usługodawcy podjętej zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu mogą być zgłaszane w trybie analogicznym do procedury reklamacyjnej wskazanej w punkcie 5) Regulaminu. Korzystanie z tej procedury jest bezpłatne i umożliwia składanie skarg w sposób elektroniczny na podany adres poczty elektronicznej. Skorzystanie z procedury zgłaszania i rozpatrywania skarg pozostaje bez uszczerbku dla prawa danej osoby lub podmiotu do wszczęcia postępowania przed sądem oraz nie narusza jego innych praw.
 6. Usługodawca rozpatruje wszelkie uwagi, skargi, reklamacje, odwołania lub zastrzeżenia dotyczące decyzji lub innych działań lub brak działań podjętych przez Usługodawcę na podstawie otrzymanego zgłoszenia lub podjętej decyzji w sposób terminowy, niedyskryminujący, obiektywny i niearbitralny. Jeżeli skarga lub inne zgłoszenie zawiera wystarczające powody, aby Usługodawca uznał, że jego decyzja o niepodjęciu działań w odpowiedzi na zgłoszenie jest nieuzasadniona lub że informacje, których dotyczy skarga, nie są nielegalne i niezgodne z Regulaminem, lub zawiera informacje wskazujące, że działanie skarżącego nie uzasadnia podjętego środka, Usługodawca bez zbędnej zwłoki uchyla lub zmienia swoją decyzję co do ewentualnego usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do treści lub w inny sposób ograniczenia ich widoczności lub podejmuje inne działania, które uzna za konieczne.
 7. Usługobiorcy, osoby lub podmioty, które dokonały zgłoszenia Nielegalnych Treści, do których skierowane są decyzje Usługodawcy dotyczące Nielegalnych Treści lub treści niezgodnych z Regulaminem, mają prawo wyboru dowolnego organu pozasądowego rozstrzygania sporów certyfikowanego przez koordynatora ds. usług cyfrowych państwa członkowskiego w celu rozstrzygnięcia sporów dotyczących tych decyzji, w tym w odniesieniu do skarg, które nie zostały rozstrzygnięte w ramach wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg Usługodawcy.

10) PRAWA AUTORSKIE

1. Prawa autorskie oraz prawa własności intelektualnej do Serwisu Internetowego jako całości oraz jego poszczególnych elementów, w tym treści, grafik, utworów, wzorów i znaków dostępnych w jego ramach należą do Usługodawcy lub innych uprawnionych podmiotów trzecich i objęte są ochroną ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 2509) oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Ochrona przyznana Serwisowi Internetowemu obejmuje wszystkie formy jego wyrażenia.
2. Znaki handlowe Usługodawcy oraz podmiotów trzecich powinny być używane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

11) KONTAKT Z SERWISEM INTERNETOWYM

1. Zasadniczą formą bieżącej komunikacji na odległość z Usługodawcą jest poczta elektroniczna za pośrednictwem której można wymieniać z Usługodawcą informacje dotyczące korzystania z Serwisu Internetowego. Kontakt jest możliwy za pośrednictwem:
 - a. poczty elektronicznej na adres: biuro@rozany-zakatek.pl;
 - b. telefonicznie pod numerem: 516-239-949.
2. Usługobiorcy mogą kontaktować się z Usługodawcą także na inne dopuszczalne prawem sposoby, korzystając z podanych na wstępie Regulaminu danych kontaktowych.

12) POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowy zawierane na podstawie niniejszego Regulaminu zawierane są zgodnie z prawem polskim i w języku polskim.
2. Zmiana Regulaminu:
 - a. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn, to jest: zmiany przepisów prawa; podlegania obowiązkom prawnym lub regulacyjnemu; zmiany sposobów i terminów płatności; dodania, usunięcia lub zmiany Usług Elektronicznych lub stron internetowych wchodzących w skład Serwisu; konieczności przeciwdziałania nieprzewidzianemu i bezpośredniemu zagrożeniu związanemu z ochroną strony internetowej Usługodawcy, jego Usług Elektronicznych i Usługobiorców przed oszustwami, złośliwym oprogramowaniem, spamem, naruszeniem danych lub innymi zagrożeniami dla cyberbezpieczeństwa; poprawy jakości obsługi Usługobiorców; zmiany danych Usługodawcy – w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu.
 - b. Zmiany Regulaminu nie będą w żaden sposób naruszać praw nabytych Usługobiorcy/Klienta przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu, a przede wszystkim zmiany nie będą miały wpływu na już zawarte, realizowane i wykonane Umowy.
 - c. W przypadku zawarcia na podstawie niniejszego Regulaminu jakichkolwiek umów o charakterze ciągłym, zmieniony Regulamin wiąże Usługobiorcę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 oraz 384[1] Kodeksu Cywilnego, to jest Usługobiorca został prawidłowo powiadomiony o zmianach i nie wypowiedział umowy w terminie 15 dni kalendarzowych od dnia powiadomienia. W wypadku, gdyby zmiana Regulaminu skutkowałą wprowadzeniem jakichkolwiek nowych opłat lub podwyższeniem obecnych, Usługobiorca będący konsumentem lub osobą fizyczną, o której mowa w art. 385[5] Kodeksu Cywilnego, ma prawo odstąpienia od umowy.
 - d. W wypadku, gdyby zmiana Regulaminu skutkowałą wprowadzeniem jakichkolwiek nowych opłat lub podwyższeniem obecnych konsument ma prawo odstąpienia od umowy.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu Cywilnego; ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344); Ustawy o Prawach Konsumenta; Prawa Autorskiego; oraz inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

13) WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY (ZAŁĄCZNIK NUMER 2 DO USTAWY O PRAWACH KONSUMENTA)

Wzór formularza odstąpienia od umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

– Adresat:

DECORA FLOWERS ALEKSANDRA PRZYBYŁA-KAJDA
ul. Promienista 160, 60-142 Poznań
rozany-zakatek.pl
biuro@rozany-zakatek.pl

– Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów(*) umowy dostawy następujących towarów(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących towarów(*)/o świadczenie następującej usługi(*)

– Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*)

– Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

– Adres konsumenta(-ów)

– Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

– Data

(*) Niepotrzebne skreślić.