

REGULAMIN REALIZACJI ZAMÓWIEŃ

Regulamin obowiązujący dla zamówień złożonych do 2018-05-19 23:59 (czas polski).

I. DOSTAWY NA TERENIE POLSKI

01. OGÓLNE

01. 01. Kwaciarnie internetowe www.linkflora.pl oraz www.flowers2poland.com są prowadzone przez firmę Linkflora z siedzibą przy ul. Jaworzyńskiej 8/8, 00-634 Warszawa, identyfikującą się numerami: EDG 5885/2003, REGON 750188715-00038, NIP PL8351388235 (dalej: Linkflora).
01. 02. Linkflora prowadzi sprzedaż kompozycji kwiatowych, dodatków i innych produktów przez internet oraz telefon.
01. 03. Linkflora realizuje dostawy kompozycji kwiatowych wyłącznie poprzez własną sieć lokalnych kwaciarni.
01. 04. Realizacja zamówienia następuje zgodnie z danymi, podanymi w trakcie składania zamówienia przez Klienta (dalej: Klient), na adres odbiorcy (dalej: Odbiorca).
01. 05. Regulamin określa zasady dokonywania zakupów przez Klientów, w tym w szczególności składania zamówień, realizacji zamówień, cen, płatności, składania reklamacji.
01. 06. Składając zamówienie Klient oświadcza, że przeczytał i w pełni akceptuje wszystkie postanowienia i informacje zawarte w niniejszym Regulaminie.
01. 07. Wszystkie informacje dotyczące statusu zamówienia mogą zostać przekazane przez dedykowane Biuro Obsługi Klienta, obsługujące wszystkie zamówienia na terenie Polski oraz innych krajów, niezależnie od adresu. Wszystkie kwestie związane ze zmianą zamówienia mogą zostać przeprowadzone przez Biuro Obsługi Klienta. Aby uzyskać informacje na temat zamówienie niezbędne jest podanie numeru zamówienia i/lub adresu email z którego zostało złożone zamówienie.
01. 08. Za Zamówienie Specjalne uznaje się zamówienie na produkt spoza oferty standardowej oraz zmieniony na podstawie dyspozycji Klienta produkt z oferty standardowej (zmiany mogą obejmować m.in. wielkość, kolorystykę, formę itp.).
01. 09. Wszystkie produkty oferowane przez Linkflorę są nowe oraz wolne od jakichkolwiek wad fizycznych i prawnych.

02. SKŁADANIE ZAMÓWIEŃ

02. 01. Zamówienie może zostać złożone przez strony internetowe należące do Linkflory 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu lub w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta Linkflory telefonicznie, osobiście w biurze lub przez czat lub przez e-mail.
02. 02. Każde złożone zamówienie jest wiążące, niezależnie od wymienionych w pkt. 02 ust. 01 form złożenia zamówienia.
02. 03. Składając zamówienie należy wybrać produkty oraz ich liczbę/cechy specyficzne, podać dane Klienta, podać dane Odbiorcy, wybrać termin doręczenia, podać ewentualną treść bilecika. Termin doręczenia wybierany w trakcie składania zamówienia obejmuje dzień doręczenia oraz orientacyjne (sugerowane) godziny doręczenia.
02. 04. Potwierdzenie złożenia zamówienia przesyłane jest na podany w trakcie składania zamówienia adres email, lub w przypadku gdy Klient nie posiada adresu email, przekazywane jest ustnie podczas rozmowy telefonicznej.
02. 05. Linkflora gwarantuje prawo do wprowadzenia zmian dotyczących bilecika, adresu dostawy, daty dostawy oraz składu zamówienia najpóźniej 3 dni robocze przed datą dostawy podaną w trakcie składania zamówienia oraz w ciągu 15 minut od momentu złożenia zamówienia. Zależnie od etapu, na jakim jest realizacja zamówienia, wprowadzenie zmian może być możliwe również w późniejszym terminie. Zapraszamy do kontaktu z Biurem Obsługi Klientów celem sprawdzenia możliwości wprowadzenia zmian.
02. 06. Linkflora realizuje wyłącznie zamówienia w pełni opłacone. W przypadku wybrania jako metody płatności przelewu tradycyjnego w dowolnej walucie lub wpłaty gotówką w urzędzie pocztowym zamówienie dopuszcza się możliwość realizacji zamówienia na podstawie przesłanego bankowego potwierdzenia przelewu/wpłaty mailem lub faksem, ale w tym przypadku Linkflora zastrzega sobie prawo do odmowy uznania potwierdzenia przelewu/wpłaty w przypadku powzięcia jakichkolwiek wątpliwości co do oryginalności potwierdzenia.

02. 07. W przypadku podania niepełnych lub niepoprawnych danych w formularzach zamówienia Linkflora będzie kontaktować się z Klientem i/lub Odbiorcą celem ustalenia poprawnych.

03. CENY I PŁATNOŚCI

03. 01. Walutą każdego zamówienia jest złoty polski (PLN). Ceny w innych walutach mają charakter wyłącznie informacyjny, do ich przeliczenia używane są kursy średnie Narodowego Banku Polskiego.

03. 02. Ewentualne zwroty będą dokonywane w złotych polskich (PLN).

03. 03. Linkflora nie odpowiada za różnice kursowe powstałe przy ewentualnych zwrotach kwot.

03. 04. Wszystkie ceny podane na stronach Linkflory oraz podawane w trakcie składania zamówienia zawierają podatek VAT (brutto) i obowiązują w chwili składania zamówienia.

03. 05. Ceny prezentowane na stronach Linkflory są w PLN. Dodatkowo dla ułatwienia można wybrać wyświetlanie cen w EUR, USD i GBP, przeliczanych z cen w PLN po kursie średnim NBP. Finalna kwota w walucie obcej, ściągana z rachunku karty lub rachunku bankowego może być inna niż podana na stronie ze względu na różnice kursowe stosowane przez banki oraz przez wydawców kart płatniczych.

03. 06. Ceny bukietów zawierają opłatę za dostawę, z zastrzeżeniem, że gdy system nie rozpozna adresu, zostanie doliczona kwota 10 PLN. Dzieje się tak w przypadku podania niepełnego lub błędnego adresu oraz w przypadku, gdy dostawa jest skierowana do małej miejscowości lub wsi, oddalonej od miejscowości powiatowej. Końcowa cena za zamówienie zostanie podana po zaadresowaniu na stronie podsumowania, tuż przed przejściem na stronę płatności.

03. 07. W przypadku złożenia zamówienia pod adresy niedostępne (np. schroniska górskie, tereny górskie, leśniczówki, wyspy itp.) może wystąpić konieczność dodatkowej dopłaty za doręczenie. W takiej sytuacji Linkflora skontaktuje się z Klientem tak szybko, jak to będzie możliwe, aby ustalić dalsze kroki. W sytuacji opisanej w tym punkcie Klientowi przysługuje prawo odmowy dokonania dopłaty co skutkuje anulowaniem zamówienia wraz z pełnym zwrotem kwoty zamówienia.

03. 08. Niektóre produkty mogą mieć ustalone ceny promocyjne. Zakup produktów w promocji może być objęty dodatkowymi warunkami, które będą komunikowane na stronie i/lub drogą mailową i/lub drogą telefoniczną. W przypadku różnic między postanowieniami niniejszego Regulaminu i warunków promocji wiążące i obowiązujące będą warunki promocji.

03. 09. Rabaty, zniżki i promocje nie łączą się, chyba że w komunikowanych warunkach promocji zostało zastrzeżone możliwe połączenie.

04. FORMY PŁATNOŚCI

04. 01. Listę możliwych form płatności Linkflora udostępniła na swoich stronach internetowych.

04. 02. Linkflora nie odpowiada za nieterminowe dostawy zamówień w przypadku, gdy podczas opłacania zamówienia Klient podał błędne dane.

04. 03. Rozliczenia płatności realizowanych kartami kredytowymi realizowane są przez firmy pośredniczące, tj. Adyen, Money Bookers (Skrill) oraz PayPal.

04. 04. Rozliczenia płatności szybkimi przelewami internetowymi realizowane są przez serwis transferuj.pl lub PayU.

05. REALIZACJA ZAMÓWIEŃ

05. 01. Realizacja zamówień odbywa się według następującego planu:

05. 01. A. dni robocze i soboty: Linkflora gwarantuje dostawę w dniu złożenia zamówienia w przypadku, gdy zamówienie wpłynie do godziny 17:00 danego dnia oraz gdy zapłata za zamówienie (lub potwierdzenie przelewu, potwierdzenie wpłaty lub potwierdzenie zapłaty) wpłynie do godziny 17:00 danego dnia;

05. 01. B. niedziele: Linkflora gwarantuje dostawę w niedzielę, jeżeli zamówienie wpłynie do godziny 17:00 w sobotę poprzedzającą dzień dostawy oraz gdy zapłata za zamówienie (lub bankowe potwierdzenie przelewu, lub bankowe/pocztowe potwierdzenie wpłaty/zapłaty) wpłynie do godziny 17:00 w sobotę poprzedzającą dzień dostawy;

05. 01. C. dni świąteczne: Linkflora nie realizuje dostaw w dni ustawowo wolne od pracy.

05. 02. Linkflora dostarcza zamówienia pomiędzy 09:00 a 20:00. Istnieje możliwość dostawy po godzinie 20 oraz przed 9 rano, jednak w takim przypadku może być wymagana dopłata, zależna od terminu dostawy oraz od adresu dostawy. Prosimy o kontakt z Biurem Obsługi Klienta celem uzgodnienia szczegółów.

05. 03. W trakcie składania zamówienia Klient może wybrać sugerowane przedziały godzinowe doręczenia zamówienia. Linkflora zobowiązuje się dolożyć wszelkich starań, aby dostawa odbyła się w podanych godzinach, jednak będą one wyłącznie sugestią i wskazówką dla kwaciarni realizującej zamówienie. Między innymi ze względu na występujące czasami trudności logistyczne Linkflora nie może zagwarantować dostawy na określoną godzinę, z zastrzeżeniem pkt. 05 ust. 04.

05. 04. Dokładne godziny dostawy są gwarantowane jedynie w przypadku doręczeń na ślub (do kościoła lub do

Urzędu Stanu Cywilnego), oraz na pogrzeb (na cmentarz, do kaplicy lub do kościoła).

05. 05. W trakcie składania zamówienia Klient może podać szczegółowe informacje dotyczące sposobu doręczenia lub godzin doręczenia w polu "Uwagi dodatkowe", jednak Linkflora nie jest w stanie zagwarantować, że będzie w stanie zrealizować zamówienie wg tych wytycznych. Prosimy o kontakt z Biurem Obsługi Klienta w celu potwierdzenia szczegółów.

05. 06. Jeżeli w wybranym przez Klienta terminie dostawy Odbiorcy nie będzie pod podanym adresem, zamówienie zostaje zostawione u sąsiadów lub zamówienie zostaje zwrócone do kwiaciarni realizującej dostawę. W szczególnych przypadkach możliwe jest również pozostawienie kwiatów pod drzwiami. W przypadku zwrócenia zamówienia do kwiaciarni następnie Linkflora lub lokalna kwiaciarnia będzie próbować skontaktować się z Odbiorcą na podany w trakcie składania zamówienia numer telefonu; w przypadku gdy Klient nie podał numeru telefonu Odbiorcy lub gdy podany numer jest błędny lub gdy kontakt z Odbiorcą okaże się niemożliwy mimo podjęcia prób kontaktu, nastąpi kontakt z Klientem w celu ustalenia dalszych kroków; w szczególnych przypadkach w zależności od adresu dostawy i terminu dostawy może pojawić się konieczność dopłaty za kolejną próbę dostawy. W przypadku braku możliwości kontaktu z Odbiorcą i Klientem przez 48 godzin od pierwszej próby dostawy, zamówienie traktuje się jako doręczone.

05. 07. W przypadku, gdy Klient nie podał numeru telefonu do Odbiorcy w trakcie składania zamówienia lub gdy podany numer jest błędny, Linkflora ma prawo pozostawić kwiaty u sąsiadów lub pod drzwiami.

05. 08. Linkflora przyjmuje zamówienia z dostawą na adresy domowe, na adresy firm, na cmentarz (zarówno do kaplic na pogrzeb, jak i na groby), oraz do kościołów. W przypadku dostawy do miejsca publicznego (Urząd Stanu Cywilnego, kościoły itd) konieczne jest jak najdokładniejsze sprecyzowanie miejsca dostawy.

05. 09. Dostawy do hoteli, szpitali, dużych firm, domów studenckich zostaną w przypadku nieobecności odbiorcy lub braku możliwości wejścia na teren danego budynku pozostawione na recepcji lub portierni. Linkflora w tym przypadku nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne nieprzekazanie kwiatów do odbiorcy.

05. 10. W przypadku odmowy przyjęcia kwiatów przez Odbiorcę zamówienie traktowane jest jako zrealizowane.

05. 11. W przypadku podania numeru telefonu do Odbiorcy i pozostawienia zaznaczonej opcji "wyrażam zgodę na skontaktowanie się z Odbiorcą przed dostawą" w trakcie adresowania, Linkflora zastrzega sobie prawo do kontaktu z Odbiorcą celem potwierdzenia godzin i/lub adresu.

05. 12. Linkflora nie odpowiada za treści, które Klient podaje jako treść do zamieszczenia na bileciku dołączonym do produktów.

05. 13. Linkflora zastrzega sobie prawo edycji bilecika lub dostarczenia zamówienia bez bilecika jeśli pracownik Linkflory uzna, że treść bilecika jest niestosowna (np. zawiera bluźnierstwa).

05. 14. Przy zamówieniach zaadresowanych na adres domowy w przypadku nieobecności Odbiorcy przesyłka może zostać pozostawiona domownikom.

05. 15. Linkflora zastrzega sobie prawo wstrzymania lub anulowania zamówienia w przypadku, gdy jego wykonanie tymczasowo nie będzie możliwe. W przypadku anulowania Linkflora poinformuje Klienta o braku możliwości realizacji zlecenia tak szybko, jak to będzie możliwe oraz zwróci Klientowi pełną kwotę zamówienia w ciągu 7 dni.

05. 16. W przypadku wyboru niektórych dat (w tym: Dzień Babci 21 stycznia, Dzień Dziadka 22 stycznia, Walentynki 14 lutego, Dzień Kobiet 8 marca, Dzień Matki 26 maja, Wielkanoc, 23 i 24 grudnia oraz ewentualnych innych) mogą wystąpić ograniczenia w zakresie przedziałów godzinowych doręczenia, zgodnie z informacjami podawanymi przez Linkflorę na stronie internetowej i/lub telefonicznie i/lub mailowo.

05. 17. Odbiorca otrzymuje wybrany produkt wraz z bilecikiem, na którym wpisana zostanie treść podana w trakcie składania zamówienia. Pozostawienie pustego bilecika lub wpisanie treści bez podpisu oznaczać będzie, że zamówienie zostanie dostarczone bez bilecika, anonimowo bez jakichkolwiek danych Klienta.

06. POLITYKA ZASTĘPOWANIA PRODUKTÓW

06. 01. Linkflora zobowiązuje się doręczyć produkty najbardziej zbliżone do produktów prezentowanych na naszej stronie internetowej (w tym przede wszystkim opisu). Zdjęcia są prezentowane wyłącznie w celach informacyjnych.

06. 02. W przypadku niedostępności określonych kwiatów lub elementów dekoracyjnych Linkflora zastrzega sobie prawo do zmiany składu produktu lub kolorystyki kwiatów, aby dotrzymać terminu doręczenia. W takim przypadku Linkflora gwarantuje, że będzie to produkt o zbliżonej jakości i zbliżonym wyglądzie, zapewniający najwyższy stopień podobieństwa do oryginału (w miarę możliwości: podobna wielkość, styl i kolorystyka).

06. 03. Z powodu lokalnej niedostępności produkty typu czekoladki, kosze, zabawki pluszowe, dekoracje, przybranie kompozycji kwiatowych oraz wszystkie pozycje wśród dodatków i prezentów mogą się różnić od tych prezentowanych na zdjęciach. Takie różnice nie mogą być podstawą do uznania reklamacji.

06. 04. Dostarczone kompozycje kwiatowe mogą różnić się od prezentowanych na zdjęciu ze względu na

indywidualny styl każdego florysty a także na różnice w wyglądzie tych samych kwiatów, wynikające np. z zastosowania kwiatów innej odmiany, mniej lub bardziej rozwiniętych, a także z naturalnych różnic pomiędzy kwiatami.

07. ANULOWANIE ZAMÓWIENIA

07. 01. Klient może anulować opłacone zamówienie w ciągu 15 minut od momentu złożenia zamówienia lub najpóźniej 5 dni roboczych przed podaną w trakcie składania zamówienia datą doręczenia.

07. 02. Klient może anulować nieopłacone zamówienie w dowolnym momencie.

07. 03. W przypadku anulowania opłaconego zamówienia Linkflora zwróci w terminie 7 dni roboczych kwotę zamówienia, pomniejszoną o koszty manipulacyjne w wysokości 10% wartości zamówienia oraz ewentualne inne poniesione koszty. Zwrot może nastąpić tą samą metodą płatności, jaką dokonano zapłaty za zamówienie lub przelewem bankowym w zlotówkach.

08. GWARANCJA SATYSFAKCJI

08. 01. Linkflora gwarantuje zwrot wartości zamówienia w przypadku niezadowolenia z otrzymanego bukietu.

08. 02. Warunkiem otrzymania zwrotu jest zwrócenie otrzymanego bukietu do kwaciarni doręczającej w terminie nie dłuższym niż 24 godziny od momentu jego otrzymania.

08. 03. Gwarancja Satysfakcji nie obowiązuje w przypadku Zamówień Specjalnych.

09. REKLAMACJE

09. 01. Reklamację może złożyć wyłącznie Klient, który złożył zamówienie.

09. 02. A. reklamacje dotyczące świeżości kwiatów: w terminie 48 godzin od momentu doręczenia;

09. 02. B. reklamacje dotyczące bukietu (składu, kolorystyki): w terminie 48 godzin od momentu doręczenia;

09. 02. C. reklamacje dotyczące samego doręczenia (termin, sposób przekazania itp.) oraz wszystkie pozostałe poza wymienionymi w pkt. A i B: w terminie 72 godzin od momentu doręczenia.

09. 02. Każda reklamacja zostanie rozpatrzona w maksymalnym terminie 5 dni roboczych, liczonych od dnia jej wpłynięcia.

09. 03. W trakcie składania reklamacji niezbędne jest podanie danych, pozwalających na identyfikację Klienta (w tym numeru zamówienia, adresu dostawy, formy złożenia zamówienia) oraz szczegółowe opisanie powodu złożenia reklamacji.

09. 04. W przypadku zamówień złożonych przez internet dopuszczalne formy złożenia reklamacji to: e-mailem na adres info@linkflora.pl oraz pisemnie na adres: Linkflora, Jaworzyńska 8/8, 00-634 Warszawa.

09. 05. W przypadku zamówień złożonych telefonicznie dopuszczalne formy złożenia reklamacji to: przez telefon pod numerem infolinii Linkflory w przypadku złożenia zamówienia bez podania adresu email; e-mailem na adres info@linkflora.pl; pisemnie na adres: Linkflora, Jaworzyńska 8/8, 00-634 Warszawa.

09. 06. W przypadku podania niewystarczających danych w reklamacji zgodnie z zapisami niniejszego Regulaminu lub w przypadku, gdy podane dane nie zgadzają się z podanymi w trakcie składania zamówienia, reklamacja zostaje odrzucona, a Klient otrzyma informację o odrzuceniu reklamacji przez e-mail lub telefonicznie. W takim przypadku Klientowi przysługuje prawo uzupełnienia danych i przesłania nowej reklamacji w terminie 2 dni roboczych od dnia wysłania informacji o odrzuceniu reklamacji lub telefonicznego przekazania informacji o odrzuceniu reklamacji.

09. 07. W przypadku podania niewystarczających danych w reklamacji zgodnie z zapisami niniejszego Regulaminu lub w przypadku, gdy podane dane nie zgadzają się z podanymi w trakcie składania zamówienia, reklamacja zostaje odrzucona, a Klient otrzyma informację o odrzuceniu reklamacji przez e-mail lub telefonicznie. W takim przypadku Klientowi przysługuje prawo uzupełnienia danych i przesłania nowej reklamacji w terminie 2 dni roboczych od dnia wysłania informacji o odrzuceniu reklamacji lub telefonicznego przekazania informacji o odrzuceniu reklamacji.

09. 08. Każda reklamacja zostanie rozpatrzona indywidualnie.

09. 09. Linkflora gwarantuje świeżość kwiatów przez 3 dni od daty dostawy, podanej podczas składania zamówienia. W przypadku niekorzystnych warunków pogodowych w dniu dostawy (minimalna temperatura w regionie dostawy poniżej 5 stopni Celsjusza lub maksymalna temperatura w regionie dostawy powyżej 23 stopni Celsjusza) gwarancja świeżości kwiatów obowiązuje przez 1 dzień.

09. 10. Ponieważ doręczane kwiaty są naturalne, cięte i żywe, reklamacje dotyczące świeżości mogą nie być uznane w przypadku uzasadnionych wątpliwości co do warunków, w jakich kwiaty są przechowywane po doręczeniu (np. wysokie temperatury, brak odpowiedniej pielęgnacji czyli zmiana wody, podcięcie kwiatów, podlewanie itd).

09. 11. Reklamacje dotyczące różnic w składzie oraz w jakości bukietu będą rozpatrywane wyłącznie w oparciu o zdjęcia dostarczonego bukietu. Brak zdjęć upoważnia Linkflorę do odrzucenia reklamacji.

09. 12. Ze względu na indywidualny styl każdego florysty rozbieżności w zakresie kształtu, formy bukietu oraz

sposobu ułożenia kwiatów nie mogą być podstawą do reklamacji.

09. 13. W przypadku Zamówień Specjalnych (w szczególności niedookreślonych co do składu, liczby kwiatów itd.) reklamacja może zostać uwzględniona wyłącznie w sytuacji merytorycznych niezgodności z instrukcjami Klienta, wpisanymi w polu Uwagi Dodatkowe w trakcie składania zamówienia (tylko w sytuacji gdy spełnienie instrukcji Klienta zostanie potwierdzone Klientowi mailowo lub telefonicznie) oraz ewentualnie uzgodnionymi później telefonicznie.

09. 14. Linkflora gwarantuje datę doręczenia w wybranym terminie i nie gwarantuje dokładnych godzin (czasu) doręczenia, z wyjątkiem doręczeń na ślub i na pogrzeb, zaadresowanych na adres kościoła, urzędu, cmentarza, kaplicy. Reklamacje dotyczące terminu doręczenia zamówień nie dotyczące daty doręczenia będą odrzucane, z wyjątkiem doręczeń na ślub i na pogrzeb, zaadresowanych na adres kościoła, urzędu, cmentarza, kaplicy.

10. BEZPIECZEŃSTWO DANYCH

10. 01. W trakcie składania zamówienia wymagane jest podanie danych Klienta oraz danych Odbiorcy.

10. 02. Dane Klienta są wykorzystywane do kontaktu z Klientem w sprawie zamówienia i nie są ujawniane żadnym podmiotom trzecim, w tym ani kwiaciarniom realizującym zamówienie, ani Odbiorcy. Dane te mogą zostać ujawnione wyłącznie organom państwowym na ich żądanie (np. Policja, prokuratura).

10. 03. Adres e-mail Klienta będzie użyty do przesłania informacji dotyczących realizacji zamówienia oraz do realizacji polityki posprzedażowej dotyczącej jakości obsługi Klienta, w tym w szczególności do wysłania prośby o ocenę jakości usług.

10. 04. Dane osobowe Klienta oraz Odbiorcy przetwarzane są w celach prowadzenia działalności handlowo-usługowej przez Linkflorę zgodnie z prawem polskim, w szczególności z Ustawą o Ochronie Danych Osobowych (Ustawa z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych Dz. U. Nr 133 poz. 833). Każdemu Klientowi przysługuje prawo do wglądu do danych oraz do ich poprawienia lub usunięcia. Składając zamówienie Klient wyraża zgodę na przetwarzanie tych danych na potrzeby realizacji zamówienia.

10. 05. Linkflora może wykorzystywać adres mailowy oraz numer telefonu Klienta w celach marketingowych dotyczących własnej oferty, o ile Klient wyraził na to zgodę. Zgoda może zostać wycofana przez Klienta w dowolnym momencie.

11. ODSTĄPIENIE OD UMOWY

11. 01. Na podstawie obowiązujących przepisów prawa każdemu klientowi, będącemu konsumentem w rozumieniu art. 221 Kodeksu Cywilnego i składającemu zamówienie w Linkflorze za pośrednictwem stron internetowych, mailowo, przez czat lub telefonicznie przysługuje prawo do odstąpienia od zawartej umowy zakupu towaru (usługi) na odległość bez podania przyczyny, poprzez złożenie stosownego oświadczenia na piśmie w terminie 14 dni od daty wydania produktu lub 14 dni od daty otrzymania informacji o prawie do odstąpienia od umowy, w zależności od tego, który z tych terminów upływa później.

11. 02. Termin odstąpienia od umowy sprzedaży uznaje się za dotrzymany, jeżeli przed jego upływem Klient wyśle oświadczenie o odstąpieniu na adres: Linkflora, Jaworzyńska 8/8, 00-634 Warszawa. Oświadczenie powinno zawierać: miejscowość i datę spisania oświadczenia, dane osobowe Klienta (adres email, nr telefonu, imię, nazwisko, adres), datę złożenia zamówienia, numer złożonego zamówienia, specyfikację i ceny odsyłanych produktów oraz łączną kwotę zamówienia, numer konta bankowego na który ma nastąpić zwrot środków.

11. 03. Klient jest zobowiązany dokonać zwrotu produktów na adres: Linkflora, Jaworzyńska 8/8, 00-634 Warszawa niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od daty złożenia oświadczenia o odstąpieniu. Zwracany przez Klienta produkt powinien zostać opakowany w odpowiedni sposób, zapewniający brak uszkodzeń w trakcie transportu. Jeżeli jest to możliwe, produkt powinien być opakowany w oryginalne opakowanie. Koszt opakowania i odesłania produktu (koszty bezpośredniego zwrotu produktu) ponosi Klient zgodnie z przepisami art. 34 ust. 2 Ustawy z dnia 30 maja 2014 o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827).

11. 04. Z zastrzeżeniem następnego punktu Regulaminu w przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość umowa jest uważana za niezawartą, a klient jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, podlega zwrotowi w stanie niezmienionym (chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu). W czasie od dnia wydania produktu do dnia otrzymania zwróconego produktu przez Linkflorę nie może dojść do mechanicznych uszkodzeń produktów, rozkompletowania lub usunięcia elementów produktów, chyba że powyższe nastąpiło w wyniku niezgodności produktu z umową, obniżenia wartości produktu w wyniku działań poza granicami zarządu. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość Klientowi przysługuje zwrot kwoty zakupu na podane przez Klienta konto bankowe w terminie 7 dni od daty otrzymania towarów.

11. 05. Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, prawo do odstąpienia od umowy przez konsumenta jest wyłączone w przypadku świadczeń, w których przedmiotem świadczenia jest rzecz niefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Klienta, dla zaspokojenia jego indywidualnych potrzeb lub ściśle związanych z jego osobą (np. w przypadku zamówień specjalnych na produkty spoza oferty standardowej), a

także w przypadku świadczeń, które z uwagi na ich charakter nie mogą zostać zwrócone lub które mają krótki termin przydatności do użycia, stosownie do przepisów art. 38 pkt 1, 3, 4 Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827). W związku z powyższym, prawo do odstąpienia od umowy jest wyłączone dla towarów takich jak bukiety oraz aranżacje i kompozycje kwiatowe. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje również konsumentowi po terminie spełnienia świadczenia, w przypadku, gdy usługa została wykonana przez Linkflorę terminowo i zgodnie z życzeniem klienta, stosownie do art. 38 pkt 1 Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827).

11. UWAGI KOŃCOWE

12. 01. Linkflora zastrzega prawo zamieszczania informacji o zmianach warunków dotyczących terminów doręczeń oraz polityki zastępowania produktów na stronach ofertowych i/lub na formularzach składania zamówienia i/lub na stronie głównej serwisu. W takiej sytuacji obowiązującymi będą zamieszczone warunki szczególne (a nie zapisy Regulaminu).
12. 02. Wszystkie treści i zdjęcia znajdujące się na stronie Linkflory należą do Linkflory lub zostały przekazane przez Partnerów Linkflory i podlegają ochronie prawa polskiego zgodnie z przepisami Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz prawa międzynarodowego.
12. 03. Linkflora nie wyraża zgody na wykorzystanie swojej nazwy, logo, opisów produktów, zdjęć produktów bez pisemnego zezwolenia.
12. 04. Umowa sprzedaży zawierana jest w języku polskim, obowiązująca i ważna jest treść Regulaminu w języku polskim. Wersje regulaminu w innych językach są zamieszczone na stronie wyłącznie informacyjnie.
12. 05. Linkflora nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w świadczeniu usług lub niewykonanie usług spowodowane katastrofami naturalnymi i innymi zdarzeniami losowymi, awariami sieci telekomunikacyjnych i systemów obsługujących płatności elektroniczne. W przypadku zaistnienia powyższych okoliczności Linkflora zobowiązuje się niezwłocznie poinformować Klienta o zaistniałej sytuacji, a także o najszybszym możliwym terminie realizacji złożonego zamówienia. W sytuacjach określonych w niniejszym punkcie alternatywnie do zmiany daty realizacji zamówienia Klientowi na życzenie przysługuje prawo do anulowania zamówienia z pełnym zwrotem kwoty zamówienia.
12. 06. Linkflora zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji zamówienia w przypadku gdy doręczenie zamówionego produktu nie będzie możliwe oraz gdy cena zamówionego produktu jest wynikiem pomyłki, błędu systemów komputerowych lub efektem działań osób trzecich. W takiej sytuacji kwota zapłacona przez Klienta zostanie w całości zwrócona Klientowi w terminie 7 dni roboczych.
12. 07. Opisy produktów, zdjęcia oraz ceny podane na stronie Linkflory stanowią zaproszenie do zawarcia umowy, zgodnie z art. 71. kodeksu cywilnego.
12. 08. Wszelkie kwestie sporne będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku możliwości polubownego rozstrzygnięcia przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Linkflory.
12. 09. W sprawach nieregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.
12. 10. Niniejszy Regulamin obowiązuje do zmiany lub odwołania w całości lub odwołania w części.
12. 11. Linkflora zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w dowolnym terminie. Regulamin po ewentualnej zmianie jest wiążący wyłącznie dla zamówień złożonych po terminie zmiany Regulaminu.
12. 12. Postanowienia niniejszego Regulaminu w całości ani też żadne z indywidualnych postanowień Regulaminu nie ograniczają uprawnień Klienta przysługujących mu na podstawie obowiązujących przepisów prawa; w każdym przypadku sprzeczności postanowień Regulaminu z przepisami prawa nadrzędne zastosowanie mają przepisy prawa.

II. DOSTAWY ZAGRANICZNE

01. OGRANICZENIA ORAZ INNE INFORMACJE

01. 01. Dostawy zagraniczne są realizowane zgodnie z informacjami dotyczącymi zamówień do Polski wraz ze zmianami wymienionymi w punkcie Regulaminu "II. DOSTAWY ZAGRANICZNE".
01. 02. Opłacone zamówienie zagraniczne może zostać anulowane wyłącznie przy spełnieniu jednego z dwóch warunków: gdy od momentu złożenia zamówienia nie minęło więcej niż 30 minut lub gdy do daty dostawy podanej w trakcie składania zamówienia pozostało więcej niż 7 dni roboczych. Nieopłacone zamówienie zagraniczne może zostać anulowane w dowolnym momencie.

01. 03. Linkflora realizuje dostawy zagraniczne zarówno przez podmioty powiązane jak i i niepowiązane kapitałowo - mogą to być zarówno lokalne kwiaciarnie, jak i specjalne centra wysyłkowe; w zależności od kraju, adresu i produktu doręczenia mogą odbywać się za pośrednictwem lokalnych kwiaciarni lub przesyłek kurierskich.
01. 04. Ceny bukietów mogą zawierać opłatę za dostawę, w tym przypadku cena dostawy podana przy cenie produktu na stronie wybranego produktu będzie wynosić 0 PLN.
01. 05. Jeżeli cena dostawy podana na stronie produktu nie jest równa 0 PLN, oznacza to, że do ceny produktu zostanie dodana podana cena dostawy.
01. 06. W przypadku zamówień z dostawą na niektóre dni tygodnia system może poinformować o konieczności dodatkowej dopłaty, przy niektórych krajach określone dni tygodnia mogą być niedostępne jako data dostawy.
01. 07. Kalendarz realizacji zamówień zależy od kraju dostawy i jest podawany na stronie.
01. 08. Niezależnie od dostępności dat na stronie zamówienie zagraniczne musi zostać złożone minimum 2 dni robocze przed datą dostawy (z uwzględnieniem różnic czasu wynikających ze stref czasowych).
01. 09. W przypadku bukietów mieszanych dla zachowania terminu doręczenia Linkflora zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w składzie (zastąpienia kwiatów innymi) w przypadku niedostępności, przy zachowaniu (o ile to możliwe) kolorystyki, wyglądu i wartości.
01. 10. W przypadku zamówień zagranicznych w zachowanie godzin dostaw sugerowanych przez Klienta może być niemożliwe.
01. 11. W przypadku zamówień zagranicznych w większości krajów w przypadku nieobecności odbiorcy pod podanym adresem w wybranym dniu dostawy zamówienie zostaje pozostawione pod drzwiami lub u sąsiadów i w takiej sytuacji zamówienie traktuje się jako doręczone.
01. 12. W przypadku zamówień zagranicznych ze względu na to, że zamówienia nie są realizowane przez sieć kwiaciarni Linkflora, nie obowiązuje gwarancja satysfakcji, opisana w pkt. 08.01 i 08.02.
01. 13. W przypadku zamówień zagranicznych w przypadku dostaw na adres domowy wymagane jest podanie numeru telefonu do odbiorcy, a w przypadku dostaw na adres firmowy nazwy firmy.