



## Regulamin sklepu internetowego Ceramika Rose

obowiązujący od dnia 6 sierpnia 2019 roku

### § 1 Postanowienia ogólne

1. Sklep internetowy dostępny na stronie internetowej pod adresem [sklep.ceramika-rose.pl](http://sklep.ceramika-rose.pl) jest prowadzony przez Barbarę Kinaj, prowadzącą działalność gospodarczą Ceramika Rose Barbara Kinaj, Różyniec 80, 59-706 Gromadka, NIP: 6941238694, Regon:366966390, numer BDO: 000435075.  
**Dane kontaktowe:**
  - 1) adres pocztowy:  
Ceramika Rose Barbara Kinaj  
Różyniec 80  
59-706 Gromadka, PL
  - 2) adres poczty elektronicznej: [biuro@ceramika-rose.pl](mailto:biuro@ceramika-rose.pl)
  - 3) numer telefonu do Biura Obsługi Klienta: **+48 505 967 858, 515 98 98 95**. Godziny pracy Biura Obsługi Klienta podane są w zakładce KONTAKT u dołu strony internetowej [ceramika-rose.pl](http://ceramika-rose.pl) (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym operatora, z którego usług korzystasz).
2. Ilekroć w niniejszym Regulaminie użyte są wymienione poniżej terminy należy przez nie rozumieć:
  - 1) **CERAMIKA ROSE** - CERAMIKA ROSE Barbara Kinaj z siedzibą w Różyńcu 80, 59-706 Gromadka, NIP: 6941238694, numer Regon: 366966390;
  - 2) **Sklep internetowy** – sklep internetowy prowadzony przez Ceramika Rose dostępny na stronie internetowej pod adresem [sklep.ceramika-rose.pl](http://sklep.ceramika-rose.pl);
  - 3) **Klient** – osoba fizyczna, która ukończyła 13. rok życia, przy czym w przypadku nieukończenia przez tę osobę 18. roku życia, wymagana jest zgoda jej przedstawiciela ustawowego, chyba że posiada ona pełną zdolność do czynności prawnych, a także osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której przepisy prawa przyznają zdolność prawną, która korzysta ze Sklepu internetowego, w szczególności, która na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie składa zamówienie za pośrednictwem Sklepu internetowego;
  - 4) **Konsument** – Klient będący osobą fizyczną, która dokonuje czynności prawnej z Ceramika Rose niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, w szczególności która składa zamówienie w Sklepie;
  - 5) **Czas realizacji zamówienia** – liczba dni roboczych, w których Ceramika Rose skompletuje zamówienie złożone przez Klienta w Sklepie internetowym, powierzy zamówiony towar przewoźnikowi oraz dostarczy zamówiony towar za pośrednictwem przewoźnika do miejsca wskazanego przez Klienta w zamówieniu;
  - 6) **Dni robocze** – dni tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
  - 7) **Salon** - sklep firmowy i outletowy prowadzony przez Ceramika Rose znajdujący się w centrum handlowym lub w galerii handlowej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w którym oferowane są przez Ceramika Rose towary do bieżącej sprzedaży. Lista Salonów jest dostępna na stronie internetowej pod adresem [sklep.ceramika-rose.pl](http://sklep.ceramika-rose.pl);
  - 8) **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta, złożone za pośrednictwem Sklepu internetowego, określające: rodzaj i ilość towaru znajdującego się w asortymencie Sklepu internetowego w chwili składania zamówienia, sposób zapłaty, sposób dostarczenia towaru, miejsce wydania towaru oraz dane Klienta, stanowiące złożenie Ceramika Rose przez Klienta oferty zawarcia



Ceramika Rose Barbara Kinaj  
NIP: 6941238694  
Adres: Różyńiec 80  
59-706 Gromadka, PL  
E-mail: biuro@ceramika-rose.pl  
b.kaczmarek@bcenter.pl

---

umowy sprzedaży za pośrednictwem Sklepu internetowego towarów będących przedmiotem zamówienia;

- 9) **Karta Podarunkowa Ceramika Rose Gift Card** lub **Karta Podarunkowa** bon towarowy na okaziciela w formie karty, wydany przez Ceramika Rose, uprawniający do zakupu towaru w Salonach lub w Sklepie internetowym do maksymalnej kwoty odpowiadającej początkowej wartości nominalnej Karty Podarunkowej Ceramika Rose Gift Card;
3. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania ze Sklepu internetowego, w szczególności zasady zawierania za pośrednictwem Sklepu internetowego umów sprzedaży towarów znajdujących się w asortymencie Sklepu internetowego, zasady wykonywania tych umów oraz zasady postępowania reklamacyjnego.
4. Wszystkie towary znajdujące się w asortymencie Sklepu internetowego są fabrycznie nowe.
5. Do korzystania ze Sklepu internetowego, w tym do przeglądania asortymentu Sklepu internetowego oraz składania zamówień, niezbędne jest spełnienie następujących minimalnych wymagań technicznych:
- 1) posiadanie komputera lub innego urządzenia multimedialnego z dostępem do sieci Internet;
  - 2) posiadanie przeglądarki internetowej:
    - a) Internet Explorer w wersji 11.0 lub nowszej z włączoną obsługą ActiveX, JavaScript i cookies lub
    - b) Mozilla Firefox w wersji 52.0 lub nowszej z włączoną obsługą appletów Javy, JavaScript i cookies lub
    - c) Google Chrome w wersji 56.0 lub nowszej z włączoną obsługą appletów Javy, JavaScript i cookies lub
    - d) Opera w wersji 43.0 lub nowszej z włączoną obsługą appletów Javy, JavaScript i cookies lub
    - e) Apple Safari 8.0 lub nowszej z włączoną obsługą appletów Javy, JavaScript i cookies;
  - 3) posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej (e-mail);
  - 4) zalecana minimalna rozdzielczość ekranu 1360 x 1024 pikseli.
6. W celu zapewnienia bezpieczeństwa komunikatów i danych przekazywanych w Sklepie internetowym, Ceramika Rose podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia, w szczególności środki służące zapobieganiu pozyskania i modyfikacji przez osoby nieuprawnione danych osobowych przesyłanych przez Internet. Ceramika Rose zapewnia bezpieczeństwo transmisji danych przekazywanych w Sklepie internetowym poprzez stosowanie protokołu SSL (SecureSocketLayer).
7. Klient korzystający ze Sklepu internetowego jest zobowiązany do:
- 1) korzystania ze Sklepu internetowego w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu,
  - 2) korzystania ze Sklepu internetowego zgodnie z dobrymi obyczajami oraz z poszanowaniem dóbr osobistych innych podmiotów,
  - 3) niedostarczania i nieprzekazywania treści o charakterze bezprawnym,
  - 4) korzystania ze Sklepu internetowego w sposób niezakłócający jego funkcjonowania,
  - 5) korzystania z wszelkich treści zamieszczonych w ramach Sklepu internetowego jedynie w zakresie własnego użytku osobistego,
  - 6) niepodjęcia działań polegających na rozsyłaniu lub umieszczaniu w ramach Sklepu internetowego niezamówionej informacji handlowej (spam).



## § 2 Rejestracja i logowanie

1. Ceramika Rose świadczy drogą elektroniczną usługi w zakresie umożliwienia Klientom założenia i korzystania z Konta Klienta na stronie internetowej Sklepu internetowego pod adresem sklep.ceramika-rose.pl.
2. Usługa Konta Klienta polega na umożliwieniu Klientom korzystania z funkcjonalności Sklepu internetowego po zalogowaniu się.
3. Rejestracja Konta Klienta w Sklepie internetowym jest dobrowolna i nieodpłatna.
4. Klient może przeglądać asortyment Sklepu internetowego, a także składać zamówienia bez rejestrowania Konta Klienta. Klient, który zarejestrował Konto Klienta w Sklepie internetowym ma jednak możliwość: dodawania produktów „do ulubionych” i polecania ich znajomym, śledzenia historii zamówień, śledzenia statusu złożonego zamówienia.
5. Klient może zarejestrować Konto Klienta w Sklepie internetowym po naciśnięciu na stronie głównej Sklepu internetowego pod adresem [sklep.ceramika-rose.pl](http://sklep.ceramika-rose.pl) zakładki „Logowanie/Rejestracja” lub może zarejestrować Konto Klienta podczas składania zamówienia za pośrednictwem Sklepu internetowego.
6. Zarejestrowanie Konta Klienta w Sklepie internetowym wymaga wypełnienia formularza rejestracji przez podanie adresu poczty elektronicznej (adresu e-mail) oraz hasła. W celu dokonania rejestracji Konta Klienta wymagane jest zapoznanie się i zaakceptowanie przez Klienta niniejszego Regulaminu, a także wyrażenie przez Klienta zgody na przetwarzanie jego danych osobowych podanych podczas rejestracji, oznaczonych jako obligatoryjne. Podanie danych oznaczonych jako obligatoryjne jest niezbędne do założenia Konta Klienta, realizacji i obsługi zamówień złożonych w Sklepie internetowym, a także prawidłowej realizacji usług świadczonych drogą elektroniczną. Podanie danych oznaczonych jako obligatoryjne jest dobrowolne, jednakże konieczne w celu założenia Konta Klienta. Podanie danych osobowych nieoznaczonych jako obligatoryjne jest dobrowolne i nie jest konieczne do założenia Konta Klienta.
7. Po wypełnieniu formularza rejestracji należy nacisnąć przycisk „Zarejestruj się”. Następnie, na podany w formularzu rejestracji adres poczty elektronicznej (adres e-mail), zostanie przez Ceramika Rose wysłana wiadomość potwierdzająca zarejestrowanie Konta Klienta. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną w zakresie umożliwienia Klientowi założenia i korzystania z Konta Klienta na stronie internetowej Sklepu internetowego zostaje zawarta w momencie otrzymania przez Klienta wiadomości elektronicznej potwierdzającej zarejestrowanie Konta Klienta. Usługa Konta Klienta świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony.
8. Po zarejestrowaniu Konta Klienta, Klient może zalogować się do Sklepu internetowego podając wskazany podczas rejestracji adres poczty elektronicznej (adres e-mail) oraz hasło.
9. Klient może wypowiedzieć umowę o świadczenie usługi Konta Klienta w każdej chwili, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, w szczególności przez przesłanie Ceramika Rose za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [biuro@ceramika-rose.pl](mailto:biuro@ceramika-rose.pl) albo w formie pisemnej na adres pocztowy Ceramika Rose wskazany w § 1 punkt 1.1 Regulaminu, żądania usunięcia Konta Klienta wraz ze wskazaniem adresu poczty elektronicznej (adresu e-mail) aktualnie zarejestrowanego w Sklepie internetowym.
10. Ceramika Rose może wypowiedzieć umowę o świadczenie usługi Konta Klienta z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia z ważnych przyczyn, do których należą:
  - 1) korzystanie przez Klienta ze Sklepu internetowego w sposób naruszający przepisy prawa lub postanowienia niniejszego Regulaminu,
  - 2) korzystanie przez Klienta ze Sklepu internetowego w sposób naruszający prawa osób trzecich lub dobre obyczaje,
  - 3) korzystanie przez Klienta ze Sklepu internetowego w sposób zakłócający jego funkcjonowanie,
  - 4) przesyłanie lub umieszczanie przez Klienta w ramach Sklepu internetowego niezamówionej informacji handlowej (spam).



11. Ceramika Rose może złożyć oświadczenie o wypowiedzeniu umowy o świadczenie usługi Konta Klienta przesyłając Klientowi oświadczenie o wypowiedzeniu umowy o świadczenie usługi Konta Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres poczty elektronicznej (adres e-mail) aktualnie zarejestrowany w Sklepie internetowym.
12. Wypowiedzenie umowy o świadczenie usługi Konta Klienta przez którąkolwiek ze Stron, jak również rozwiązanie umowy o świadczenie usługi Konta Klienta za zgodą obu Stron będzie skutkowało zablokowaniem i usunięciem Konta Klienta ze Sklepu internetowego.
13. Wypowiedzenie umowy o świadczenie usługi Konta Klienta przez którąkolwiek ze Stron, jak również rozwiązanie umowy o świadczenie usługi Konta Klienta za zgodą obu Stron nie ma wpływu na prawa nabyte przez Strony przed wypowiedzeniem lub rozwiązaniem umowy.

### § 3 Składanie zamówień

1. Klient może dokonać zakupu towaru znajdującego się w asortymencie Sklepu internetowego przez złożenie zamówienia. Zamówienia mogą być składane dwadzieścia cztery godziny na dobę przez siedem dni w tygodniu przez stronę internetową Sklepu internetowego [sklep.ceramika-rose.pl](http://sklep.ceramika-rose.pl).
2. Niezbędnym elementem procedury składania zamówienia jest zapoznanie się i zaakceptowanie przez Klienta niniejszego Regulaminu, co Klient potwierdza zaznaczając odpowiednie pole przed finalizacją zamówienia. Brak akceptacji przez Klienta niniejszego Regulaminu w toku procedury składania zamówienia uniemożliwia skorzystanie z możliwości nabycia towaru za pośrednictwem Sklepu internetowego.
3. Elementem procedury składania zamówienia jest również podanie przez Klienta jego danych osobowych wskazanych w formularzu zamówienia oznaczonych jako obligatoryjne oraz wyrażenie przez Klienta, przez zaznaczenie odpowiedniego pola przed finalizacją zamówienia, zgody na przetwarzanie danych osobowych Klienta podanych podczas składania zamówienia w celu realizacji i obsługi zamówienia złożonego w Sklepie internetowym. Podanie danych osobowych oznaczonych jako obligatoryjne jest dobrowolne, jednakże konieczne w celu złożenia zamówienia. Podanie danych osobowych nieoznaczonych jako obligatoryjne jest dobrowolne i nie jest konieczne do złożenia zamówienia.
4. W celu złożenia zamówienia należy za pośrednictwem strony internetowej Sklepu internetowego [sklep.ceramika-rose.pl](http://sklep.ceramika-rose.pl) skompletować zamówienie, wybrać obszar i sposób dostarczenia towaru, sposób płatności, wypełnić formularz zamówienia, a następnie zatwierdzić i przesłać zamówienie przez naciśnięcie na przycisk „Potwierdź zakup”. Naciśnięcie na przycisk „Potwierdź zakup” oznacza złożenie przez Klienta zamówienia z obowiązkiem zapłaty.
5. Klient kompletuje zamówienie korzystając z „Koszyka”. Przez naciśnięcie na przycisk „Dodaj do koszyka” Klient dokonuje wyboru towaru znajdującego się w asortymencie Sklepu internetowego w chwili składania zamówienia, zgodnie z jego opisem i ceną oraz wybiera rozmiar, jeśli towar jest oferowany w różnych rozmiarach. Po naciśnięciu na przycisk „Do kasy”, Klient wybiera obszar i sposób dostarczenia towaru, sposób płatności oraz wypełnia formularz zamówienia.
6. W formularzu zamówienia należy wskazać:
  - 1) imię i nazwisko oraz adres Klienta,
  - 2) numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej (adres e-mail) Klienta;
  - 3) dane odbiorcy oraz adres, na który ma być dostarczony towar, jeśli zamówiony towar ma być dostarczony na inny adres niż adres Klienta oraz do miejsca innego niż Paczkomat InPost, Salon lub inny punkt odbioru.
7. Klient, który zarejestrował Konto Klienta w Sklepie internetowym może złożyć zamówienie z wykorzystaniem Konta Klienta po zalogowaniu się do Sklepu internetowego.
8. Towar zamówiony w Sklepie internetowym może zostać dostarczony na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.



9. Informacja o całkowitej wartości zamówienia, która obejmuje cenę towaru, jest każdorazowo podawana na stronie internetowej Sklepu internetowego [sklep.ceramika-rose.pl](http://sklep.ceramika-rose.pl) w trakcie składania zamówienia, w tym także bezpośrednio przed i w chwili zatwierdzenia i złożenia przez Klienta zamówienia. Są to całkowite koszty, które Klient zobowiązany jest zapłacić wraz z należnymi podatkami i kosztami dostarczenia towaru.
  10. W trakcie procedury składania zamówienia – aż do momentu naciśnięcia na przycisk „Potwierdź zakup”, Klient ma możliwość modyfikowania zamówienia w szczególności w zakresie wyboru towaru, obszaru i sposobu dostarczenia towaru, sposobu płatności, danych podanych w formularzu zamówienia. W celu modyfikacji zamówienia w zakresie wyboru należy nacisnąć na przycisk „Edytuj” widoczne na stronie Sklepu internetowego podczas procedury składania zamówienia.
  11. Złożenie zamówienia następuje po skompletowaniu zamówienia, wybraniu obszaru i sposobu dostarczenia towaru, sposobu płatności oraz wypełnieniu formularza zamówienia. Złożenie zamówienia następuje przez naciśnięcie przez Klienta na przycisk „Potwierdź zakup”. Zamówienie złożone za pośrednictwem Sklepu internetowego pociąga za sobą obowiązek zapłaty.
  12. Złożenie zamówienia przez Klienta oznacza złożenie Ceramika Rose oferty zawarcia umowy sprzedaży towaru będącego przedmiotem zamówienia.
  13. Po złożeniu przez Klienta zamówienia, na adres poczty elektronicznej (adres e-mail), wskazany w formularzu zamówienia lub w Koncie Klienta, gdy Klient złożył zamówienie z wykorzystaniem Konta Klienta, zostanie niezwłocznie wysłana przez Ceramika Rose wiadomość elektroniczna z potwierdzeniem otrzymania zamówienia i przyjęcia zamówienia do realizacji. Z chwilą otrzymania przez Klienta wiadomości elektronicznej od Ceramika Rose z potwierdzeniem otrzymania zamówienia i przyjęcia zamówienia do realizacji zostaje zawarta umowa sprzedaży pomiędzy Klientem a Ceramika Rose. Potwierdzenie, udostępnienie, utrwalenie, zabezpieczenie treści zawartej umowy następuje przez przesłanie Klientowi wskazanej powyżej wiadomości elektronicznej z potwierdzeniem otrzymania zamówienia i przyjęcia zamówienia do realizacji wraz z załącznikami w formacie pdf w postaci niniejszego Regulaminu, pouczenia o prawie odstąpienia od umowy, wzoru formularza oświadczenia o odstąpieniu od umowy, a w przypadku umowy o Kartę Podarunkową zawieranej za pośrednictwem Sklepu internetowego dodatkowo regulaminu Karty Podarunkowej, pouczenia o odstąpieniu od umowy o Kartę podarunkową zawartej za pośrednictwem Sklepu internetowego oraz wzoru formularza odstąpienia od umowy o Kartę Podarunkową zawartej za pośrednictwem Sklepu internetowego.
    131. Klient, który przy składaniu zamówienia wybrał płatność z góry, powinien uiścić cenę oraz koszty dostarczenia towaru w ciągu 4 godzin od otrzymania od Ceramika Rose wiadomości elektronicznej z potwierdzeniem otrzymania zamówienia i przyjęcia zamówienia do realizacji, o której mowa w § 3 punkt 13 niniejszego Regulaminu. W przypadku braku zapłaty w powyższym czasie, zamówienie jest anulowane, a informacja o tym jest wysyłana do Klienta. Klient nie ponosi żadnych kosztów w związku z anulowaniem zamówienia.
    132. Klient, który przy składaniu zamówienia wybrał płatność przy odbiorze zamówionego towaru (płatność za pobraniem), zobowiązany jest do dokonania płatności przy odbiorze przesyłki zawierającej zamówiony towar.
  14. Świadczenie przez Ceramika Rose usług drogą elektroniczną w zakresie umożliwienia Klientom składania zamówień na towary oferowane przez Ceramika Rose za pośrednictwem Sklepu internetowego jest nieodpłatne i ma charakter jednorazowy. Usługa ulega zakończeniu bezpośrednio po zrealizowaniu zamówienia przez Ceramika Rose albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania przez Klienta składania zamówienia za pośrednictwem Sklepu internetowego.
  15. Klient, który złożył zamówienie i wybrał płatność za pobraniem, ma prawo anulować zamówienie (Klientowi przysługuje umowne prawo do odstąpienia od umowy sprzedaży) do momentu nadania przez Ceramika Rose przesyłki z przedmiotem zamówienia do Klienta. Oświadczenie
-



woli o anulowaniu zamówienia może zostać złożone w szczególności przez naciśnięcie na link „Anuluj zamówienie”, który pojawia się na stronie Sklepu internetowego [sklep.ceramika-rose.pl](http://sklep.ceramika-rose.pl) po wybraniu przez Klienta pola „Potwierdź zakup”, dotyczącego danego zamówienia lub przez kliknięcie na link „Anuluj zamówienie” umieszczony w otrzymanej od Ceramika Rose wiadomości elektronicznej zawierającej potwierdzenie otrzymania zamówienia i przyjęcia zamówienia do realizacji. Po naciśnięciu na link „Anuluj zamówienie” na adres poczty elektronicznej (adres e-mail), wskazany w formularzu zamówienia lub w Koncie Klienta, gdy Klient złożył zamówienie z wykorzystaniem Konta Klienta, zostanie wysłana wiadomość dotycząca statusu zamówienia. Powyższe uprawnienie do anulowania zamówienia (umowne prawo do odstąpienia od umowy) nie narusza ani nie ogranicza prawa Konsumenta do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni bez podania przyczyny na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, o którym mowa w § 7 niniejszego Regulaminu.

#### § 4 Ceny towarów

1. Ceny towarów prezentowanych na stronach internetowych Sklepu internetowego wyrażone są w złotych polskich i są cenami brutto, tj. zawierają podatki, w tym podatek od towarów i usług (VAT).
2. Ceny towarów podane na stronach internetowych Sklepu internetowego nie zawierają kosztów dostarczenia towaru. Koszty dostarczenia zamówionego towaru są każdorazowo podawane na stronie internetowej Sklepu internetowego w trakcie składania zamówienia, tym także bezpośrednio przed i w chwili zatwierdzenia i złożenia przez Klienta zamówienia i uwzględniane są w całkowitej wartości zamówienia. Całkowita wartość zamówienia obejmuje cenę towaru oraz koszty jego dostarczenia.
3. Informacje o cenie towaru, cechach oraz istotnych właściwościach towaru dostępne są na stronie internetowej Sklepu internetowego i zamieszczone są przy prezentowanym towarze.
4. Ceną wiążącą i ostateczną jest cena podana w „Koszyku” w podsumowaniu zamówienia w chwili złożenia zamówienia przez Klienta za pośrednictwem Sklepu internetowego.
5. Ceny towarów podane na stronach internetowych Sklepu internetowego obowiązują jedynie przy składaniu zamówień za pośrednictwem Sklepu internetowego. Dla towarów oferowanych do sprzedaży w Salonach obowiązują ceny towarów uwidocznione w Salonie.
6. Ceny towarów prezentowanych na stronach internetowych Sklepu internetowego mogą ulegać zmianie, przy czym zmiana ceny towaru nie ma wpływu na zamówienia złożone przed wejściem w życie zmiany ceny.

#### § 5 Sposoby zapłaty ceny za zamówiony towar oraz opłat za dostarczenie zamówionego towaru

1. Aktualnie dostępne sposoby płatności, w tym elektroniczne określone są na stronie internetowej Sklepu internetowego w zakładce „Formy płatności” pod adresem [sklep.ceramika-rose.pl/pl/sklep/informacje/formy-platnosci.html](http://sklep.ceramika-rose.pl/pl/sklep/informacje/formy-platnosci.html) oraz na stronie internetowej pod adresem [www.przelewy24.pl](http://www.przelewy24.pl). Ponadto aktualnie dostępne sposoby płatności są prezentowane do wyboru na początku procedury składania zamówienia, przed dokonaniem złożenia zamówienia.
2. Szczegółowe zasady korzystania z Karty Podarunkowej zostały określone w regulaminie Karty Podarunkowej dostępnym na stronie internetowej Sklepu internetowego w zakładce „Karta Podarunkowa” pod adresem [sklep.ceramika-rose.pl/pl/sklep/karta-podarunkowa/regulamin.html](http://sklep.ceramika-rose.pl/pl/sklep/karta-podarunkowa/regulamin.html).

#### § 6 Realizacja zamówień, sposób i koszty dostarczenia zamówionego towaru

1. Towary zamawiane za pośrednictwem Sklepu internetowego są dostarczane na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.  
1<sup>1</sup>. Aktualnie dostępne sposoby dostawy określone są na stronie internetowej Sklepu internetowego w zakładce „Sposoby i terminy dostawy” pod adresem [sklep.ceramika-rose.pl/pl/sklep/informacje/sposoby-i-terminy-dostawy.html](http://sklep.ceramika-rose.pl/pl/sklep/informacje/sposoby-i-terminy-dostawy.html) oraz na



---

stronie internetowej pod adresem [www.paczkomaty.pl](http://www.paczkomaty.pl). Ponadto aktualnie dostępne sposoby dostawy oraz jej koszty są prezentowane do wyboru na początku procedury składania zamówienia, przed dokonaniem złożenia zamówienia.

2. Towary zamówione za pośrednictwem Sklepu internetowego są dostarczane do miejsca wskazanego przez Klienta w zamówieniu w dni robocze.
3. W przypadku, gdy zamówiony towar ma być dostarczony na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, koszty dostarczenia zamówionego towaru ponosi Ceramika Rose, niezależnie od wartości zamówienia.
4. Czas realizacji zamówienia złożonego za pośrednictwem Sklepu internetowego, w przypadku gdy zamówiony towar ma być dostarczony na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, wynosi 4 dni robocze licząc od dnia:
  - 1) w przypadku wybrania przez Klienta przy składaniu zamówienia płatności przy odbiorze zamówionego towaru (płatność za pobraniem) – od dnia wysłania przez Ceramika Rose do Klienta wiadomości elektronicznej z potwierdzeniem przyjęcia zamówienia do realizacji,
  - 2) w przypadku wybrania przez Klienta przy składaniu zamówienia płatności z góry kartą kredytową (Visa, MasterCard) lub przelewem internetowym bankowości elektronicznej – od dnia otrzymania przez Ceramika Rose potwierdzenia poprawnego wykonania płatności przez podmiot realizujący płatności,
  - 3) w przypadku wybrania przez Klienta przy składaniu zamówienia płatności z góry Kartą Podarunkową – od dnia otrzymania przez Ceramika Rose potwierdzenia aktualnej wartości nominalnej Karty Podarunkowej i ustalenia, że wystarcza ona na pokrycie ceny zamówionego towaru i kosztów dostarczenia zamówionego towaru.We wskazanych powyżej przypadkach 2 dni robocze przeznaczone są na skompletowanie zamówienia i przekazanie przesyłki przewoźnikowi w celu dostarczenia jej do miejsca wskazanego przez Klienta w zamówieniu, a następne 2 dni robocze przeznaczone są na dostarczenie przesyłki przez przewoźnika do miejsca wskazanego przez Klienta w zamówieniu.
5. W przypadku wybrania przez Klienta podczas składania zamówienia Salonu, jako miejsca dostarczenia zamówionego towaru (to jest wybrania przez Klienta podczas składania zamówienia opcji „Click & collect”), Klient zostanie powiadomiony przez Ceramika Rose o gotowości zamówionego towaru do odbioru w Salonie wybranym przez Klienta w zamówieniu za pośrednictwem wiadomości elektronicznej (wiadomości e-mail) oraz za pośrednictwem wiadomości tekstowej sms, przesłanych na adres poczty elektronicznej (adres e-mail) oraz numer telefonu zgodnie z danymi podany przez Klienta w formularzu zamówienia lub w Koncie Klienta, gdy Klient złożył zamówienie z wykorzystaniem Konta Klienta.
6. W celu odbioru zamówionego towaru w Salonie, Klient przedstawi Ceramika Rose w miejscu odbioru towaru numer zamówienia, zamieszczony również w otrzymanych od Ceramika Rose wiadomościach informujących o gotowości zamówionego towaru do odbioru w Salonie, a także wskaże imię i nazwisko Klienta wskazane w formularzu zamówienia.
7. Zamówiony towar, dostarczony do Salonu wybranego przez Klienta w zamówieniu, pozostaje gotowy do odbioru przez Klienta we wskazanym powyżej Salonie przez 7 dni od daty doręczenia Klientowi powiadomienia o gotowości zamówionego towaru do odbioru w Salonie za pośrednictwem wiadomości elektronicznej (wiadomości e-mail) oraz za pośrednictwem wiadomości tekstowej sms, o których mowa w punkcie 5 powyżej. Zamówiony towar może zostać odebrany przez Klienta w Salonie wskazanym w zamówieniu w godzinach jego otwarcia. Lista Salonów oraz godzin ich otwarcia jest dostępna na stronie internetowej pod adresem [sklep.ceramika-rose.pl/salony](http://sklep.ceramika-rose.pl/salony).
8. W przypadku gdy odbiór zamówionego towaru przez Klienta nie będzie możliwy w terminie określonym w punkcie 7 powyżej, Klient i Rose mogą uzgodnić inny termin odbioru towaru.
9. W przypadku gdy Klient nie odbierze zamówionego towaru w Salonie wybranym przez Klienta w zamówieniu w terminie określonym w punkcie 7 lub punkcie 8 powyżej, Ceramika Rose ma prawo odstąpić od umowy sprzedaży, składając Klientowi stosowne oświadczenie woli o swoim odstąpieniu od umowy sprzedaży. Rose może wykonać prawo odstąpienia od umowy



sprzedaży, o którym mowa w zdaniu poprzednim w terminie 30 dni od daty bezskutecznego upływu terminu do odbioru zamówionego towaru przez Klienta, określonego w punkcie 7 i punkcie 8 powyżej.

10. Po zamówieniu towaru za pośrednictwem Sklepu internetowego Klientowi doręczona zostanie faktura obejmująca przedmiot zamówienia, z tym wyjątkiem, że przy wydaniu Karty Podarunkowej nabywanej w Sklepie internetowym Klient otrzyma od Ceramika Rose niefiskalny wydruk, jako potwierdzenie dokonania wpłaty środków pieniężnych, niestanowiący paragonu fiskalnego ani faktury.
11. Z zastrzeżeniem ust. 13 poniżej, faktura o której mowa w ust. 10 doręczona zostanie Klientowi w formie elektronicznej poprzez przesłanie na adres e-mail, o którym mowa w § 3 ust. 6 niniejszego regulaminu, załącznika zawierającego fakturę w formacie PDF (.pdf). W ten sam sposób doręczane będą korekty faktur.
12. Poprzez akceptację niniejszego regulaminu Klient wyraża zgodę na przesyłanie faktur elektronicznych w sposób wskazany w ust. 10 i 11 powyżej z zastrzeżeniem ust. 13 poniżej.
13. Obejmująca przedmiot zamówienia faktura w formie papierowej zostanie wysłana na żądanie Klienta. W celu otrzymania faktury Klient może zwrócić się w szczególności na adres Ceramika Rose Group Sp. z o.o. ul. Lwowska 154, 37-700 Przemyśl lub na adres poczty elektronicznej [biuro@ceramika-rose.pl](mailto:biuro@ceramika-rose.pl). Żądanie wystawienia faktury w formie papierowej powinno zawierać numer zamówienia oraz adres doręczenia faktury. Korekty faktur dostarczonych Klientowi w formie papierowej będą doręczane Klientowi również w formie papierowej.

## **§ 7 Prawo odstąpienia od umowy**

1. Zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2019 r. poz. 134.) Konsument, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni odstąpić od tej umowy bez podawania jakiegokolwiek przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w punkcie 7 i punkcie 8 poniżej. Pouczenie o prawie odstąpienia od umowy, zawierające w szczególności informacje o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy oraz o kosztach zwrotu rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy, które ponosi Konsument, stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
2. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:
  - 1) dla umowy, w wykonaniu której Ceramika Rose wydaje towar, będąc zobowiązany do przeniesienia jego własności (np. umowa sprzedaży) – od objęcia towaru w posiadanie przez Konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która obejmuje wiele towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniego towaru, partii lub części,
  - 2) dla pozostałych umów – od dnia zawarcia umowy.
3. Konsument może odstąpić od umowy informując Ceramika Rose o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia na przykład przez wysłanie pisma pocztą na adres: Ceramika Rose Group Sp. z o.o., ul. Lwowska 154, 37-700 Przemyśl, z dopiskiem „Zwrot” lub przesłanie tego oświadczenia za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [biuro@ceramika-rose.pl](mailto:biuro@ceramika-rose.pl). Oświadczenie o odstąpieniu od umowy można złożyć korzystając z formularza odstąpienia od umowy, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.
4. Do zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy wysłanie informacji dotyczącej wykonania przysługującego prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
5. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość, umowę uważa się za niezawartą. Jeśli Klient będący Konsumentem złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy zanim Ceramika Rose przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.
6. W przypadku odstąpienia od umowy, Konsument ma obowiązek zwrócić towar Ceramika Rose niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia, w którym Konsument





poinformował Ceramika Rose o odstąpieniu od umowy. Do zachowania terminu wystarczy, jeśli Konsument odeśle towar przed upływem 14- dniowego terminu na adres:

Ceramika Rose Group Sp. z o.o., ul. Lwowska 154, 37-700 Przemyśl, z dopiskiem „Zwrot”.

Konsument może również zwrócić rzecz w dowolnym Salonie Ceramika Rose w godzinach jego otwarcia.

7. Konsument zobowiązany jest ponieść bezpośrednio koszty zwrotu towaru, w szczególności cła i podatki związane ze zwrotem towaru.
8. W przypadku odstąpienia od umowy Ceramika Rose niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwróci Konsumentowi wszystkie otrzymane od niego płatności, z zastrzeżeniem przypadku wskazanego w punkcie 12 poniżej.
9. Zwrot płatności zostanie dokonany przez Ceramika Rose przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakich użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu płatności - w każdym przypadku Konsument nie poniesie żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
10. Ceramika Rose może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania towaru z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu odesłania towaru, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
11. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.
12. W przypadku odstąpienia od umowy o Kartę Podarunkową zawartej za pośrednictwem Sklepu internetowego, w sytuacji, w której Karta Podarunkowa została wykorzystana w całości lub części do momentu, w którym termin do odstąpienia od umowy upłynął, Ceramika Rose nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi kwoty stanowiącej równowartość wartości Karty Podarunkowej, która została zrealizowana. Odstępując od umowy o Kartę Podarunkową Klient zobowiązuje się, że do czasu odesłania Karty Podarunkowej Klient nie skorzysta z Karty Podarunkowej. W razie gdyby w okresie między złożeniem oświadczenia o odstąpieniu od umowy o Kartę Podarunkową a zwrotem Karty Podarunkowej Ceramika Rose Konsument zrealizował Kartę Podarunkową, Ceramika Rose będzie zwolniony z obowiązku zwrotu Konsumentowi kwoty zapłaconej za wydanie Karty Podarunkowej w zakresie, w jakim Konsument wykorzystał nominalną wartość Karty Podarunkowej. Szczegółowe informacje dotyczące prawa odstąpienia od umowy o Kartę Podarunkową, sposobu i terminu wykonania prawa odstąpienia od umowy o Kartę Podarunkową zawartej za pośrednictwem Sklepu internetowego wraz z pouczeniem o prawie odstąpienia od umowy i wzorem formularza oświadczenia o odstąpieniu od umowy, wskazane zostały w regulaminie Karty podarunkowej oraz załączniku nr 1 oraz załączniku nr 2 do Regulaminu Karty Podarunkowej dostępnymi na stronie internetowej Sklepu internetowego w zakładce „Karta Podarunkowa” pod adresem [sklep.ceramika-rose.pl/karta-podarunkowa/regulamin.html](http://sklep.ceramika-rose.pl/karta-podarunkowa/regulamin.html).
13. Zgodnie z art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. z 2019 r. poz. 134), prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umów:
  - 1) o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
  - 2) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
  - 3) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
  - 4) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;



5) w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami.

## § 8 Procedura rozpatrywania reklamacji

1. Ceramika Rose jest zobowiązany do dostarczenia Klientom towaru bez wad fizycznych i prawnych. Ceramika Rose r ponosi wobec Klientów odpowiedzialność za wady towaru na zasadach określonych w przepisach ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jednolity Dz. U. z 2018, poz. 1025 z późn. zm.), w szczególności w art. 556 i następnym Kodeksu cywilnego.
2. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta na przykład bezpośrednio w Salonie w godzinach jego otwarcia lub na piśmie na adres Biura Obsługi Klienta Ceramika Rose: Ceramika Rose Group Sp. z o.o., Biuro Obsługi Klienta, ul. Lwowska 154, 37-700 Przemyśl, z dopiskiem „Reklamacja”.
3. Wskazane jest, aby zgłoszenie reklamacji zawierało w szczególności: imię i nazwisko, adres do korespondencji, adres poczty elektronicznej (adres e-mail), na który ma zostać wysłana odpowiedź na reklamację, jeśli Klient życzy sobie otrzymać odpowiedź na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej, datę nabycia towaru, rodzaj reklamowanego towaru, dokładny opis wady oraz datę jej stwierdzenia, żądanie Klienta, a także preferowany przez Klienta sposób poinformowania o sposobie rozpatrzenia reklamacji. Wraz ze zgłoszeniem reklamacji należy dostarczyć Ceramika Rose dowód zakupu towaru. Może to być na przykład kopia paragonu lub kopia faktury, wydruk z karty płatniczej albo inny dowód. Powyższa treść dotycząca zgłoszenia reklamacji stanowi jedynie przykład, z którego Klient nie musi korzystać, i nie wpływa na skuteczność reklamacji zgłoszonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
4. Reklamację można złożyć korzystając z formularza reklamacji dostępnego na stronie internetowej Sklepu internetowego w zakładce „Reklamacje” pod adresem [sklep.ceramika-rose.pl/docs/formularz\\_reklamacji.pdf](http://sklep.ceramika-rose.pl/docs/formularz_reklamacji.pdf). Formularz reklamacji stanowi jedynie przykład, z którego, chcąc złożyć reklamację, Klient nie musi korzystać, ani się nim kierować.
5. Klient, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest zobowiązany na koszt Ceramika Rose dostarczyć wadliwy towar do miejsca wskazanego w §8 punkt 2 niniejszego Regulaminu.
6. Ceramika Rose rozpatrzy i ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Klient zostanie poinformowany zgodnie z danymi wskazanymi w zgłoszeniu reklamacji.
7. Reklamacje dotyczące usługi Newsletter lub innych usług świadczonych drogą elektroniczną, w tym nieprawidłowości w działaniu Sklepu internetowego, można składać na przykład:
  - 1) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [biuro@ceramika-rose.pl](mailto:biuro@ceramika-rose.pl),
  - 2) telefonicznie, dzwoniąc na numer Biura Obsługi Klienta: +48 16 677 60 00, czynny od poniedziałku do czwartku w godzinach od 9:00 do 17:00, w piątki od 9:00 do 20:00 i w soboty od 10:00 do 18:00 (opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient).
8. Reklamacja dotycząca usługi Newsletter lub innych usług świadczonych drogą elektroniczną powinna zawierać w szczególności: opis sprawy, której dotyczy reklamacja, adres poczty elektronicznej (adres e-mail) podany podczas rejestracji Konta Klienta lub w formularzu zamówienia oraz adres poczty elektronicznej (adres e-mail) lub adres do korespondencji, na który ma zostać wysłana odpowiedź na reklamację, jeśli Klient życzy sobie otrzymać odpowiedź na reklamację za pośrednictwem poczty lub poczty elektronicznej na adres, który jest inny niż adres poczty elektronicznej (adres e-mail) podany podczas rejestracji Konta Klienta lub w formularzu zamówienia, a także preferowany przez Klienta sposób poinformowania o sposobie rozpatrzenia reklamacji. Powyższa treść dotycząca zgłoszenia reklamacji stanowi jedynie przykład, z którego Klient nie musi korzystać, i nie wpływa na skuteczność reklamacji zgłoszonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji. Rozpatrzenie reklamacji oraz udzielenie odpowiedzi o sposobie jej rozpatrzenia nastąpi niezwłocznie, nie później niż w



terminie 14 dni od daty złożenia reklamacji. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Klient zostanie poinformowany zgodnie z danymi wskazanymi w zgłoszeniu reklamacji.

9. W przypadku wystąpienia ewentualnych braków w złożonej reklamacji, Ceramika Rose zwróci się do Klienta o ich uzupełnienie zgodnie z danymi adresowymi wskazanymi w zgłoszeniu reklamacji.

## **§ 9 Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń**

1. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, a także zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php), [https://uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumenckich.php](https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php), [www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php), [www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php).
2. Klient posiadający status Konsumenta może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozwiązania indywidualnego sporu między Konsumentem a Ceramika Rose, korzystając z bezpłatnej pomocy prawnej miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów albo organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów, m.in. Federacji Konsumentów - adres strony internetowej: [www.federacja-konsumentow.org.pl](http://www.federacja-konsumentow.org.pl).
3. W rozwiązaniu indywidualnego sporu i skargi konsumenckiej związanych z transakcją transgraniczną pomaga także Sieć Europejskich Centrów Konsumenckich. Adresy tych instytucji dostępne są na stronie internetowej Europejskiego Centrum Konsumenckiego [www.konsument.gov.pl](http://www.konsument.gov.pl).
4. Klient będący Konsumentem posiada między innymi następujące możliwości skorzystania z pozasądowego rozwiązania sporu między Konsumentem a Ceramika Rose:
  - 1) zwrócenie się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu między Konsumentem a Ceramika Rose przez umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu,
  - 2) uprawniony jest do zwrócenia się do stałego sądu polubownego działającego przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy sprzedaży.
5. Inspekcja Handlowa jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Zadania Inspekcji Handlowej w zakresie prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz organizowania i prowadzenia stałych sądów polubownych wykonują właściwi miejscowo wojewódzcy inspektorzy Inspekcji Handlowej. Adres strony internetowej Podkarpackiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Rzeszowie: [www.wiih.rzeszow.pl](http://www.wiih.rzeszow.pl). Wykaz wszystkich wojewódzkich inspektorów Inspekcji Handlowej oraz stałych sądów polubownych wraz z adresami ich stron internetowych znajduje się na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem [www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).
6. Wykaz instytucji zajmujących się pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich wraz z informacją o rodzaju spraw, jakimi poszczególne podmioty się zajmują dostępny jest na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl). Przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa również punkt kontaktowy do spraw pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz internetowego systemu rozwiązywania sporów konsumenckich, do zadań którego należy między innymi udzielanie pomocy Konsumentom w sprawach dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności w sprawach sporów wynikających z transgranicznych umów zawieranych z konsumentami.



7. Konsument może skorzystać z platformy internetowego systemu rozwiązywania sporów konsumenckich (platforma ODR), zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich).

Europejska platforma ODR ma ułatwiać niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne, szybkie i sprawiedliwe pozasądowe rozstrzygnięcie przez Internet sporów między konsumentami i przedsiębiorcami dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej.

Poniżej zamieszczamy łącze elektroniczne do platformy ODR [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr).

Przypominamy jednocześnie adresy poczty elektronicznej Ceramika Rose Group Sp. z o.o. do kontaktu z Klientami: [biuro@ceramika-rose.pl](mailto:biuro@ceramika-rose.pl).

8. Skorzystanie z dostępnych pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń jest możliwe po zakończeniu procedury reklamacyjnej i ma charakter dobrowolny - obie strony muszą wyrazić zgodę na postępowanie. Ceramika Rose wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów z Konsumentami.

## § 10 Newsletter

1. Klient może wyrazić zgodę na otrzymywanie Newslettera udostępnianego przez Ceramika Rose. Newsletter wysyłany jest wyłącznie do Klientów, którzy zamówili Newsletter poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w formularzu rejestracji lub formularzu zamówienia oraz wyrazili zgodę na otrzymywanie na podany adres poczty elektronicznej (adres e-mail) informacji handlowych w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jednolity Dz. U. z 2013 r., poz. 1422).
2. W ramach usługi Newsletter, za pośrednictwem poczty elektronicznej, na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej (adres e-mail), wysyłana jest informacja w formie listu elektronicznego (e-mail). Newsletter zawiera w szczególności informacje o ofercie produktów Ceramika Rose, nowych kolekcjach, aktualnych promocjach oraz inne informacje o produktach oferowanych przez Ceramika Rose. Newsletter wysyłany jest nieodpłatnie.
3. Klient może w każdej chwili, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, zmienić wskazany adres poczty elektronicznej (adres e-mail), na który wysyłany jest Newsletter lub zrezygnować z Newslettera, naciskając na link Newsletter umieszczony w stopce każdego Newslettera, wpisując w odpowiednim polu swój adres poczty elektronicznej (adres e-mail), a następnie wybierając przycisk „Wypisz się”.

## § 11 Dane osobowe i polityka prywatności

1. Administratorem danych osobowych Klientów Sklepu jest Ceramika Rose z siedzibą w Różyńcu 80, 59-706 Gromadka.
  2. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych, Klient może skontaktować się z naszym Inspektorem ochrony danych, pisząc na adres: [biuro@ceramika-rose.pl](mailto:biuro@ceramika-rose.pl).
  3. Podanie danych osobowych przez Użytkowników Serwisu jest dobrowolne. Dane osobowe Klientów przetwarzane będą na potrzeby związane z rejestracją w Sklepie, oraz w przypadku udzielenia stosownej zgody, do marketingu naszych produktów i usług oraz udziału w usłudze Newsletter. W przypadku zakupu towarów, dane osobowe przetwarzane będą w celu prawidłowej realizacji umowy kupna-sprzedaży naszych produktów, jak też ich wysyłki.
-



Niepodanie danych osobowych niezbędnych do zawarcia umowy kupna-sprzedaży skutkuje odmową zawarcia tejże umowy.

4. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych w zakresie rejestracji Klienta w sklepie online, marketingu produktów i usług oraz udziału w usłudze Newsletter jest udzielona zgoda, natomiast w przypadku zakupu towarów przetwarzanie danych jest konieczne w celu realizacji umowy.
5. Dane osobowe będą przechowywane do momentu wycofania przez Klienta zgody lub maksymalnie do 5 lat od momentu zrealizowania zamówienia.
6. Dane osobowe przekazywać będziemy do firm obsługujących nas w zakresie teleinformatycznym, prawnym oraz realizującym dla nas działania marketingowe, jak również realizujących dostawę towaru. Nie będziemy przekazywać danych osobowych Klientów do państw trzecich.
7. Każdy Klient ma prawo żądać od nas dostępu do swoich danych, ich sprostowania (poprawiania), przenoszenia i usunięcia, a także prawo do ograniczenia przetwarzania danych. W związku z przetwarzaniem przez nas danych osobowych, Klientowi przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa urzędu ochrony danych osobowych.
8. W oparciu o dane osobowe Klientów, nie będziemy podejmować zautomatyzowanych decyzji, w tym decyzji będących wynikiem profilowania.
9. Użytkownik ma prawo w każdej chwili cofnąć zgodę na przetwarzanie danych osobowych, które są przetwarzane na podstawie wyrażonej zgody. Cofnięcie zgody nie będzie wpływać na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie wyrażonej zgody przed jej wycofaniem.
10. Ceramika Rose wykorzystuje pliki typu cookies, czyli małe pliki tekstowo-numeryczne, które są zapisywane przez system teleinformatyczny w systemie teleinformatycznym Użytkownika (na komputerze, telefonie lub innym urządzeniu Użytkownika, z którego dokonano połączenia z Serwisem) podczas przeglądania Serwisu, w tym podstrony „Sklep online” i pozwalają na późniejszą identyfikację Użytkownika w przypadku ponownego połączenia z Serwisem z urządzenia (np. komputera, telefonu), na którym zostały zapisane.
11. Pliki cookies zbierają dane dotyczące korzystania z Serwisu, w tym podstrony „Sklep online” przez Użytkownika, a ich głównym celem jest ułatwienie Użytkownikowi korzystania z Serwisu, dostosowywanie stron Serwisu do potrzeb i oczekiwań danego Użytkownika (personalizacja podstron Serwisu), badanie ruchu Użytkowników w ramach Serwisu.
12. Pliki cookies są wykorzystywane w Serwisie za zgodą Użytkownika. Zgodna może zostać wyrażona przez Użytkownika poprzez odpowiednie ustawienia oprogramowania, w szczególności przeglądarki internetowej, zainstalowanego w urządzeniu telekomunikacyjnym wykorzystywanym przez Użytkownika do przeglądania zawartości Serwisu.
13. Użytkownik Serwisu może również w każdym czasie ograniczyć lub wyłączyć cookies w swojej przeglądarce przez takie jej ustawienia, aby blokowała cookies lub ostrzegała Użytkownika przed zapisaniem pliku cookies na urządzeniu, z którego korzysta do przeglądania zawartości Serwisu. W takim przypadku może się jednak zdarzyć, że korzystanie z Serwisu, w tym z podstrony „Sklep online” będzie mniej wydajne, Użytkownik nie będzie miał dostępu do niektórych treści, a w skrajnych przypadkach może zostać całkowicie zablokowane poprawne wyświetlanie stron Serwisu, w tym podstrony „Sklep online”.
14. Szczegółowe postanowienia dotyczące ochrony danych osobowych i polityki prywatności znajdują się w [Polityce prywatności i plików cookies](#), która dostępna jest na stronie internetowej Sklepu internetowego w zakładce „Polityka prywatności” pod adresem [sklep.ceramika-rose.pl/polityka-prywatnosci.html](http://sklep.ceramika-rose.pl/polityka-prywatnosci.html).

## § 12 Postanowienia końcowe

1. Umowy zawierane za pośrednictwem Sklepu internetowego zawierane są w języku polskim.
-



2. Informacje i cenniki zamieszczone na stronie internetowej Sklepu internetowego pod adresem [sklep.ceramika-rose.pl](http://sklep.ceramika-rose.pl), odnoszące się do towarów prezentowanych w Sklepie internetowym, nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jednolity Dz. U. z 2018, poz. 1025 z późn. zm.)
  3. Ceramika Rose honoruje wszelkie prawa Klientów przewidziane w przepisach obowiązującego prawa, a w szczególności przewidziane w przepisach ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jednolity Dz. U. z 2018, poz. 1025 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (DZ. U. z 2017 r., poz. 683). Postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu ograniczyć lub wyłączyć jakichkolwiek praw Klientów wynikających z przepisów prawa.
  4. Niniejszy Regulamin dostępny jest nieodpłatnie na stronie internetowej Sklepu internetowego w zakładce „Regulamin” pod adresem [sklep.ceramika-rose.pl/regulamin.html](http://sklep.ceramika-rose.pl/regulamin.html), w siedzibie Ceramika Rose oraz w Salonach. Regulamin jest udostępniony na wyżej wskazanej stronie internetowej w formie, która umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści niniejszego Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient. Utrwalenie, zabezpieczenie i udostępnienie treści umowy zawartej za pośrednictwem Sklepu internetowego następuje przez przesłanie Klientowi na adres poczty elektronicznej podany w ramach transakcji dokonywanej w Sklepie internetowym treści zawartej umowy.
  5. Kazar Ceramika Rose zastrzega sobie prawo do dokonywania zmiany niniejszego Regulaminu z przyczyn prawnych lub organizacyjnych. O treści zmian Regulaminu każdy Klient zostanie poinformowany przez umieszczenie pod adresem Sklepu internetowego [sklep.ceramika-rose.pl](http://sklep.ceramika-rose.pl) wiadomości o zmianie Regulaminu, zawierającej zestawienie zmian Regulaminu i utrzymanie tej informacji na stronie Sklepu internetowego [sklep.ceramika-rose.pl](http://sklep.ceramika-rose.pl) przez okres co najmniej 14 kolejnych dni kalendarzowych. Klienci, którzy dokonali w Sklepie internetowym rejestracji Konta Klienta zostaną dodatkowo powiadomieni o zmianie Regulaminu przez przesłanie na adres poczty elektronicznej (adres e-mail), podany w formularzu rejestracji, informacji zawierającej zestawienie zmian Regulaminu. Poinformowanie o zmianie Regulaminu nastąpi nie później niż na 14 dni kalendarzowych przed wejściem w życie zmiany Regulaminu. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie podanym wraz z informacją o zmianie Regulaminu, nie wcześniej jednak niż po upływie 14 dni kalendarzowych od momentu poinformowania o zmianie Regulaminu. Zmieniony Regulamin będzie wiązać Klienta, który zarejestrował Konto Klienta w Sklepie internetowym, o ile w przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu Klient nie oświadczy Ceramika Rose - w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania informacji o zmianie Regulaminu – o wypowiedzeniu umowy o świadczenie usługi Konta Klienta w sposób wskazany w § 2 punkt 9 niniejszego Regulaminu.
  6. W przypadku dokonania zmiany niniejszego Regulaminu wszystkie umowy zawarte i zamówienia złożone przed datą wejścia w życie zmiany Regulaminu będą realizowane zgodnie z Regulaminem w brzmieniu obowiązującym w dniu zawarcia umowy i złożenia zamówienia przez Klienta.
  7. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jednolity Dz. U. z 2017, poz. 459 z późn. zm.), a w przypadku Klientów będących Konsumentami także przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (DZ. U. z 2017 r., poz. 683).
  8. Załącznikami do Regulaminu są: Pouczenie o prawie odstąpienia od umowy które stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu oraz wzór formularza odstąpienia od umowy, który stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu.
  9. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 6 sierpnia 2019 r. i obowiązuje do umów zawartych od tego dnia.
-



## Załącznik nr 1

### POUCZENIE O PRAWIE ODSTĄPIENIA OD UMOWY

#### 1. Prawo odstąpienia od umowy

Mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia:

- 1) w którym weszli Państwo w posiadanie rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie rzeczy - w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności rzeczy,
- 2) w którym weszli Państwo w posiadanie ostatniej z rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie ostatniej z rzeczy - w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności wielu rzeczy, które dostarczane są osobno,
- 3) w którym weszli Państwo w posiadanie ostatniej partii lub części lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie ostatniej partii lub części – w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności rzeczy dostarczanych partiami lub wczęściach,
- 4) zawarcia umowy - w przypadku umów o świadczenie usług.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas, to jest Ceramika Rose w Różyńcu 80, 59-706 Gromadka, adres poczty elektronicznej (adres e-mail): [biuro@ceramika-rose.pl](mailto:biuro@ceramika-rose.pl), numer telefonu do Biura Obsługi Klienta: +48 16 677 60 00, o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia, na przykład przez pismo wysłane za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [biuro@ceramika-rose.pl](mailto:biuro@ceramika-rose.pl) lub pismo wysłane pocztą na adres:

**Ceramika Rose  
Barbara Kinaj  
Różyniec 80  
59-706 Gromadka, PL,**

*z dopiskiem „Zwrot”.*

Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

#### 2. Skutki odstąpienia od umowy

W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy.

Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodzili się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.



Ceramika Rose Barbara Kinaj  
NIP: 6941238694  
Adres: Różyniec 80  
59-706 Gromadka, PL  
E-mail: biuro@ceramika-rose.pl  
b.kaczmarek@bcenter.pl

---

Możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania rzeczy lub do czasu dostarczenia nam dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej. Prosimy odesłać lub przekazać nam rzecz niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy. Termin jest zachowany, jeżeli odeślą Państwo rzecz przed upływem terminu 14 dni na adres:

**Ceramika Rose  
Barbara Kinaj  
Różyniec 80  
59-706 Gromadka, PL,,**

z dopiskiem „Zwrot”.

Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy, w szczególności cła i podatki związane ze zwrotem towaru.

Odpowiadają Państwo tylko za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy





Ceramika Rose Barbara Kinaj  
NIP: 6941238694  
Adres: Różyniec 80  
59-706 Gromadka, PL  
E-mail: biuro@ceramika-rose.pl  
b.kaczmarek@bcenter.pl

## Załącznik nr 2

### WZÓR FORMULARZA ODSZTĄPIENIA OD UMOWY

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

Adresat:

**Ceramika Rose**  
**Barbara Kinaj**  
**Różyniec 80**  
**59-706 Gromadka, PL,**  
**e-mail:** biuro@ceramika-rose.pl

Ja/My (\*) niniejszym informuję/informujemy (\*) o moim/naszym (\*) odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów (\*)/o świadczenie następującej usługi (\*)

Lp.	Nazwa	Symbol /rozmiar	Ilość (**)	Cena jednostkowa brutto
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

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*

*(\*\*) Należy uzupełnić ilość zwracanego towaru np. jedna para butów proszę wpisać 1*