



Siewierz, 24.02.2025

**Regulamin sklepu Tropiart dostępnego pod adresem: [www.tropiart.pl](http://www.tropiart.pl)**

określający m.in. zasady zawierania umów poprzez Sklep, zawierający najważniejsze informacje o Sprzedawcy, Sklepie oraz o prawach Kupującego

Właścicielem sklepu jest Tropiart Będkowska Małgorzata z siedzibą w Siewierzu 42-470, przy ul. Słoneczna 7, wpisana do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, NIP 649 111 51 40, REGON 241694645.

Kontakt ze Sklepem e-mail: [biuro@tropiart.pl](mailto:biuro@tropiart.pl) lub telefoniczny: (+48) 884 262 002.

**Spis treści:**

1. Postanowienia ogólne
2. Obowiązki Stron
3. Zawieranie Umowy Sprzedaży
4. Płatności
5. Realizacja zamówienia i dostawa
6. Gwarancja
7. Reklamacja Produktu
8. Przypadki wyłączające rozpatrzenie reklamacji
9. Ochrona danych osobowych
10. Zastrzeżenia
11. Postanowienia końcowe

## § 1. Postanowienia ogólne

1. Sklep Tropiart Bedkowska Małgorzata, którego oferta zaprezentowana jest pod adresem internetowym [www.tropiart.pl](http://www.tropiart.pl) prowadzony jest przez Małgorzata Będkowska, przedsiębiorcę prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Tropiart Będkowska Małgorzata z siedzibą w Siewierz, kod pocztowy 42-470, przy ul. Słoneczna 7 (który to adres stanowi także adres do doręczeń), wpisanego do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, NIP 649 111 51 40, REGON 241694645, adres poczty elektronicznej: [biuro@tropiart.pl](mailto:biuro@tropiart.pl), numer telefonu kontaktowego: (+48) 884 262 002, w dalszej treści niniejszego Regulaminu zwany „Sprzedawcą” lub „Sprzedającym”.
2. Niniejszy Regulamin skierowany jest zarówno do Klientów będących Konsumentami, jak i do Klientów niebędących Konsumentami, korzystających z usług oferowanych przez Sprzedającego.
3. Akceptacja postanowień Regulaminu jest dobrowolna, ale konieczna dla złożenia Zamówienia.
4. Dostęp do Regulaminu Klient może uzyskać w każdym momencie pod adresem: [www.tropiart.pl](http://www.tropiart.pl) a także poprzez zapisanie go w dowolnym formacie na wybranym przez siebie nośniku.
5. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część wszystkich umów sprzedaży zawieranych przez Sprzedającego, w tym również umów zawieranych w drodze zamówienia złożonego drogą mailową, telefoniczną i za pośrednictwem mediów społecznościowych.
6. Klient zobowiązany jest do korzystania ze strony internetowej w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich, praw majątkowych i własności intelektualnej Sprzedającego oraz osób trzecich.
7. Ilekroć w dalszej treści Regulaminu użyto poniżej wskazanych pojęć, należy je rozumieć w podanym niżej znaczeniu:
  - a) **Cena** – określona w złotych polskich kwota wynagrodzenia brutto (uwzględniająca podatek) należnego Sprzedawcy tytułem przeniesienia własności Produktu na Klienta zgodnie z Umową Sprzedaży. Cena nie zawiera kosztów dostawy, chyba że warunki stosowane w konkretnym przypadku stanowią inaczej.
  - b) **Dzień Roboczy** – jeden dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

**c) Kupujący** - w niniejszym dokumencie termin Kupujący odnosi się zarówno do Klientów, jak i Konsumentów (definicje poniżej), o ile kontekst postanowień nie wskazuje inaczej.

**d) Klient** – osoba lub firma nabywająca produkty w sklepie (1) osoba fizyczna; albo działająca przez osobę umocowaną (2) osoba prawna; albo (3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną; posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych. W przypadku gdy Klientem jest osoba fizyczna o ograniczonej zdolności do czynności prawnych, zobowiązuje się ona uzyskać prawnie skuteczną zgodę swojego przedstawiciela ustawowego na zawarcie Umowy Sprzedaży oraz okazać taką zgodę na każde żądanie Sprzedawcy, przy czym co do zasady Umowy Sprzedaży zawierane w ramach Sklepu mają charakter umów powszechnie zawieranych w drobnych bieżących sprawach życia codziennego.

**e) Konsument** - osoba fizyczna nabywająca produkty w Sklepie w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

**f) Kodeks cywilny** – ustawa Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (t. j. Dz.U. z 2019r., poz. 1145 ze zm.).

**g) Newsletter** – Usługa elektroniczna, która umożliwia korzystającym z niej Klientom otrzymywanie od Sprzedawcy cyklicznych informacji o Produktach, Sklepie, w tym nowościach i promocjach na podany przez Klienta adres e-mail, za wyraźną zgodą Klienta.

**h) Produkt** – dostępna w Sklepie rzecz ruchoma będąca przedmiotem Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą, za zapłatą Ceny. Wszystkie Produkty prezentowane w Sklepie są wolne od wad fizycznych i prawnych oraz zostały legalnie wprowadzone na rynek polski.

**i) Regulamin** – niniejszy dokument określający zasady zawierania Umów Sprzedaży za pośrednictwem Sklepu na rzecz Klientów. Regulamin określa prawa i obowiązki Klienta i Sprzedawcy. W zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t. j. Dz.U. z 2019r. poz. 123 ze zm.).

**j) Sklep** – podmiot oferujący produkty, których pełna oferta dostępna jest na stronie internetowej [www.tropiart.pl](http://www.tropiart.pl).

**k) Sprzedawca** - zwany również Sprzedającym, Małgorzata Będkowska, przedsiębiorca prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Tropiart Będkowska Małgorzata z siedzibą w Siewierz, kod pocztowy 42-470, przy ul. Słoneczna 7, NIP 649 111 51 40, REGON 241694645, adres poczty elektronicznej: [biuro@tropiart.pl](mailto:biuro@tropiart.pl), numer telefonu kontaktowego: (+48) 884 262 002, wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej prowadzonej przez ministra właściwego do

spraw gospodarki i prowadzenia Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej,

**l) Umowa Sprzedaży** – umowa sprzedaży w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, dotycząca sprzedaży przez Sprzedawcę na rzecz Klienta Produktu za zapłatą Ceny powiększonej o ew. opłaty dodatkowe, w tym koszty wysyłki, której warunki określa w szczególności niniejszy Regulamin. Umowa Sprzedaży jest zawierana pomiędzy Klientem a Sprzedawcą z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, po akceptacji Zamówienia przez Sprzedawcę na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie. Umowa Sprzedaży określa w szczególności Produkt, jego główne cechy, Cenę, koszty wysyłki oraz inne istotne warunki.

**m) Ustawa o prawach konsumenta** - ustawa z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (t. j. Dz.U. 2019 poz. 134 ze zm.).

**n) Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta wyrażające bezpośrednią wolę zawarcia Umowy Sprzedaży na odległość, składane z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, określające Produkt, co do którego Klient składa ofertę zawarcia Umowy Sprzedaży oraz dane Klienta konieczne dla ewentualnego zawarcia i wykonania Umowy Sprzedaży. Zamówienie każdego Produktu będzie traktowane jako niezależna oferta Klienta zawarcia Umowy Sprzedaży. Zamówieniu może zostać nadany jeden numer. Akceptacja Zamówienia przez Sprzedającego oznacza zawarcie Umowy Sprzedaży.

## § 2. Obowiązki Stron

1. Sprzedawca udostępnia za pośrednictwem Sklepu nieodpłatnie następujące usługi dostępne dla Klientów:
  - a) możliwość zapoznania się z ofertą Produktów
  - b) możliwość składania oferty zamówienia w sposób określony w niniejszym Regulaminie;
  - c) prezentowanie Klientom dopasowanych do ich zainteresowań treści marketingowych;
  - d) możliwość przeglądania Treści zamieszczonych w ramach Sklepu;
  - e) Newsletter;
2. Klient zobowiązany jest w szczególności do:
  - a) do zapoznania z niniejszym Regulaminem przed złożeniem Zamówienia oraz do jego akceptacji i stosowania.

- b) podawania w udostępnionych w ramach Sklepu formularzach wyłącznie prawdziwych, aktualnych i wszystkich koniecznych danych (poprawność danych leży po stronie Klienta);
- c) niezwłocznego aktualizowania danych, w tym danych osobowych podanych przez Klienta;
- d) korzystania z usług i funkcjonalności udostępnianych przez Sprzedawcę w sposób zgodny z przepisami obowiązującego prawa, postanowieniami Regulaminu, a także z przyjętymi w danym zakresie zwyczajami i zasadami współżycia społecznego;
- e) terminowej zapłaty ceny i innych ustalonych przez Klienta i Sprzedawcę kosztów w pełnej wysokości;
- f) terminowego odbioru produktów zamówionych przy wykorzystaniu sposobu dostawy i płatności za pobraniem;
- g) niepodejmowania działań obejmujących w szczególności rozsyłanie lub umieszczanie w Sklepie niezamówionej informacji handlowej lub umieszczanie jakichkolwiek treści naruszających przepisy prawa (zakaz umieszczania treści bezprawnych), modyfikowanie w sposób nieuprawniony treści dostarczonych / opublikowanych przez Sprzedawcę.

3. Wszelkie reklamacje związane ze świadczeniem usług można składać pisemnie na adres: ul. Słoneczna 7, 42-470 Siewierz lub w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [biuro@tropiart.pl](mailto:biuro@tropiart.pl).

4. Ustosunkowanie się do reklamacji związanej z świadczeniem usług przez Sprzedawcę następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie do 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli czas potrzebny na rozpatrzenie reklamacji będzie dłuższy na skutek niezależnych od Sprzedawcy okoliczności – Klient zostanie o tym niezwłocznie poinformowany.

### § 3. Zawieranie Umowy Sprzedaży

1. Informacje o Produktach prezentowane w Sklepie nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego, stanowią zaproszenia do zawarcia Umowy Sprzedaży zgodnie z art. 71 Kodeksu cywilnego.
2. Sprzedawca umożliwia Klientowi złożenie oferty Zamówienia **jedynie** za pośrednictwem:
  - a. poczty elektronicznej: adres mail: **biuro@tropiart.pl**
  - b. kontaktu telefonicznego: numer telefonu: **+48 884 262 002**
3. Strona [www.tropiart.pl](http://www.tropiart.pl) nie stanowi sklepu internetowego i nie umożliwia dokonywania zakupów bezpośrednio za jej pośrednictwem.
4. W ramach rozwoju świadczonych usług, Sprzedawca może wprowadzać kolejne sposoby składania Zamówień, na zasadach określonych niniejszym Regulaminem.
5. Informacja o zapoznaniu się z regulaminem jest przekazywana klientowi wraz z przesłanym podsumowaniem zamówienia / proformą. Dokonanie wpłaty należności za zamówienie na konto Sprzedającego jest **równoznaczne z akceptacją** regulaminu i polityki prywatności Sprzedającego, dostępnego pod adresem: [www.tropiart.pl](http://www.tropiart.pl).
6. W przypadku składania oferty Zamówienia niezbędne jest podanie przez Klienta następujących danych dotyczących Klienta: imię i nazwisko, adres (ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość, kraj), adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego oraz danych dotyczących Umowy Sprzedaży: Produkt/y, ilość Produktu/ów, miejsce i sposób dostawy Produktu/ów, sposób płatności. W wypadku Klientów niebędących Konsumentami niezbędne jest także podanie danych tzw. firmowych, a jeśli zażądali oni w ramach formularza wystawienia faktury VAT, również numeru NIP.
7. Informacja o całkowitej wartości Zamówienia, która obejmuje cenę Produktu oraz koszty jego dostawy, jest każdorazowo podawana w podsumowaniu Zamówienia, w tym bezpośrednio przed zatwierdzeniem Zamówienia. Są to całkowite koszty, które Klient zobowiązany jest zapłacić wraz z należnymi podatkami i kosztami dostawy.
8. Jeżeli Sprzedający nie będzie miał możliwości przyjęcia oferty w całości lub w części, wówczas prześle do Klienta wiadomość z informacją o odmowie przyjęcia oferty Klienta i anulowaniu zamówienia w całości lub w części. W zakresie, w którym Zamówienia zostało anulowane, Umowa Sprzedaży nie zostaje zawarta.
9. Po zweryfikowaniu Zamówienia, bez nieuzasadnionego opóźnienia, Sprzedawca wyśle do Klienta na podany adres e-mail wiadomość z:

- a) potwierdzeniem przyjęcia zamówienia i potwierdzeniem zawarcia Umowy Sprzedaży (akceptacja Zamówienia w zakresie Produktu/ów wskazanych w wiadomości);
- b) informacją o braku możliwości przyjęcia zamówienia na Produkt/y, złożonych w ramach Zamówienia, z powodu braku płatności;
- c) informacją o braku możliwości przyjęcia zamówienia na Produkt/y złożonych w ramach zamówienia ze względu na to, że wybrane Produkty (ze względu na specyfikę produktu - rośliny żywe) nie przeszły wymaganego procesu kontroli jakości, co uniemożliwia ich dopuszczenie do realizacji zgodnie z obowiązującymi standardami i procedurami;

10. Zawarcie Umowy Sprzedaży pomiędzy Klientem, a Sprzedawcą następuje dopiero w momencie wpływu wpłaty należności przez Kupującego za zamówienie na rachunek bankowy Sprzedającego.

11. W przypadku odmowy przyjęcia oferty i anulowania Zamówienia Sprzedający dokona niezwłocznego zwrotu płatności dokonanych przez Klienta tytułem złożonego Zamówienia w całości lub w części, w jakiej Sprzedający odmówił przyjęcia oferty i anulował Zamówienie. W przypadku odmowy przyjęcia oferty i anulowania Zamówienia w części Klient uprawniony jest do anulowania Zamówienia w całości, co nie narusza jego prawa do odstąpienia od Umowy

12. Całkowita wartość Zamówienia obejmuje Cenę, koszty przesyłki oraz ew. inne koszty powstałe na wyraźne życzenie Klienta. O łącznej Cenie wraz z podatkami Produktu będącego przedmiotem Zamówienia, a także o kosztach dostawy (w tym opłatach za transport, dostarczenie i usługi kurierskie) oraz o innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia, Klient jest informowany w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową Sprzedaży.

11. Realizacja Zamówienia rozpoczyna się po zaksięgowaniu płatności Klienta na rachunku bankowym Sprzedającego.

12. W przypadku nie odnotowania wpływu płatności Klienta na rachunek bankowy Sprzedającego do 1 dnia od zawarcia Umowy Sprzedaży, umowa traci ważność, Sprzedający ma prawo do anulowania Zamówienia.

13. Klient w procesie składania zamówienia otrzymuje paragon fiskalny lub może na wyraźne jego żądanie otrzymania faktury VAT. Dokument zostanie wysłany wraz z przesyłką. W przypadku braku któregośkolwiek z tych dokumentów prosimy o zgłoszenie tego faktu w celu uzupełnienia braków.

14. Jeżeli Klient chce otrzymać fakturę VAT musi takie żądanie zgłosić oraz podać nr NIP przed złożeniem Zamówienia.

15. W wypadku gdy podane dane Klienta nie są kompletne, Sprzedający skontaktuje się z Klientem w celu ich uzupełnienia. Jeśli kontakt z Klientem nie będzie możliwy lub odmówi on uzupełnienia danych, Sprzedający ma prawo do anulowania Zamówienia.

#### **§ 4. Płatności**

1. Wszystkie ceny podane przez Sprzedającego są cenami brutto podanymi w złotych polskich (zawierają wszelkie należne podatki).
2. Do ceny Produktów doliczane są koszty dostawy dla wybranego przez Klienta sposobu dostawy.
3. Sprzedawca udostępnia Klientowi poniżej wskazane sposoby płatności:
  - a) przelewem na rachunek bankowy Sprzedawcy;
  - b) za pobraniem;
  - c) płatność przy odbiorze w sklepie stacjonarnym pod adresem podanym w §1. regulaminu
4. Dostępne sposoby płatności mogą zależeć od wybranego przez Klienta sposobu dostawy lub Produktu.
5. Dostępne sposoby płatności mogą ulegać zmianie w przypadku składania kilku Zamówień jednocześnie, w szczególności z uwagi na Produkty nimi objęte.
6. W przypadku nieotrzymania przez Sprzedawcę płatności Klienta, który wybrał płatność z góry, tj. płatność przelewem Sprzedawca może skontaktować się z Klientem celem przypomnienia o płatności, w tym wysyłając stosowną wiadomość e-mail.
7. Nieuiszczenie płatności w ciągu 1 dnia od złożenia Zamówienia powoduje brak przyjęcia złożonej przez Klienta w ramach Zamówienia oferty.
8. Przystąpienie do realizacji zamówienia następuje po zaksięgowaniu wpłaty na rachunku bankowym Sprzedającego.
9. Klient w procesie składania zamówienia otrzymuje paragon fiskalny lub może na wyraźne jego żądanie otrzymania faktury VAT. Dokument zostanie wysłany wraz z przesyłką. Jeżeli Klient chce otrzymać fakturę VAT musi takie żądanie zgłosić zaznaczając odpowiednie pole formularza oraz podać nr NIP przed zaakceptowaniem Zamówienia. Po otrzymaniu wiadomości e-mail z potwierdzeniem Zamówienia nie będzie możliwości otrzymania faktury VAT. W przypadku braku któregokolwiek z tych dokumentów prosimy o zgłoszenie tego faktu w celu uzupełnienia braków.



## **§ 5. Realizacja zamówienia i dostawa**

1. Dostawa Produktu/ów dostępna jest wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Koszty dostarczenia Produktu ponosi w całości Klient.
3. Aktualne koszty oraz dostępne metody dostawy Produktu podane są Klientowi na przy składaniu Zamówienia.
4. Sprzedawca udostępni Klientowi następujące sposoby dostawy Produktu:
  - a) Przesyłka kurierska
  - b) Transport indywidualny tj. dedykowany spedycją
  - c) Odbiór Osobisty
5. Klient ma możliwość osobistego odbioru zamówienia złożonego za pośrednictwem sklepu. Punkt odbioru: ul. Słoneczna 7, 42-470, Siewierz, w godzinach pracy sklepu stacjonarnego podanych na stronie Sklepu w zakładce "Kontakt".
6. W przypadku wyboru odbioru osobistego uważa się, że umowa sprzedaży zostaje zawarta dopiero z chwilą odbioru Zamówienia.
7. Klient zobowiązany jest do odbioru zamówienia w terminie 5 dni. Jeżeli Klient nie odbierze Zamówienia we wskazanym terminie Zamówienie zostanie anulowane, a Klientowi zostanie niezwłocznie zwrócona wartość zamówienia.
8. Dostępne sposoby dostawy mogą zależeć od wybranego przez Klienta sposobu płatności lub Produktu. Dostępne sposoby dostawy mogą ulegać zmianie w przypadku składania kilku Zamówień jednocześnie, w szczególności z uwagi na Produkty nimi objęte.
9. Termin realizacji zamówienia wskazany przy składaniu zamówienia. Czas przygotowania Zamówienia do wysyłki przez Sprzedawcę liczony jest od dnia zaksięgowania należnej wpłaty na rachunku bankowym Sprzedającego.
10. Do powyższego czasu należy doliczyć czas doręczania Produktu przez danego przewoźnika, który uzależniony jest od wybranej przez Klienta formy dostawy.
11. Przy wyborze dostawy za pośrednictwem firmy kurierskiej, Produkt/y wysyłane są od poniedziałku do środy, czas dostawy pod wskazany adres wynosi zazwyczaj ok. 2-3 dni roboczych.
12. W przypadku wyboru spedycji indywidualnej termin dostawy ustalany jest indywidualnie między Sprzedawcą, a Klientem/Konsumentem.

13. W sytuacji gdy w ramach jednego zamówienia Kupujący zakupił Produkty o różnym terminie realizacji, zamówienie zostanie zrealizowane w terminie właściwym dla produktu o najdłuższym terminie realizacji.

14. Zamówienie wysyłane jest na adres wskazany w zamówieniu Kupującego.

15. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia wynikające z przyczyn leżących po stronie firmy kurierskiej.

16. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności finansowej za niedostarczenie przesyłki spowodowane błędnie podanego adresu przez Kupującego. W takim przypadku kupujący jest poproszony do ponownego uiszczenia opłaty za przesyłkę lub zamówienie jest anulowane.

17. Przy występujących niekorzystnych warunkach atmosferycznych Sprzedający zastrzega sobie prawo do nadania przesyłki w późniejszym terminie, w celu nie narażenia Produktu na zniszczenie. Na przykład przy dużych mrozach wysyłka roślin może być całkowicie wstrzymana.

18. Z chwilą wydania Produktu na Klienta przechodzą korzyści i ciężary związane z rzeczą oraz niebezpieczeństwo jej przypadkowej utraty lub uszkodzenia. W przypadku Klienta za wydanie Produktu uważa się powierzenie go przez Sprzedającego przewoźnikowi lub spedytorowi. W przypadku Klienta za wydanie Produktu uważa się jego odebranie od przewoźnika lub spedytora przez Klienta.

19. Klient będący Przedsiębiorcą jest zobowiązany do sprawdzenia stanu Produktu po dostarczeniu przesyłki i w obecności przedstawiciela podmiotu realizującego przewóz lub spedycję. W przypadku stwierdzenia jakichkolwiek uszkodzeń przesyłki Przedsiębiorca zobowiązany jest do spisania stosownego protokołu pod rygorem utraty prawa do reklamacji.

20. Zaleca się, aby Klient będący Konsumentem w miarę możliwości dokonał sprawdzenia Produktu po dostarczeniu przesyłki i w obecności przedstawiciela podmiotu realizującego przewóz lub spedycję. W przypadku stwierdzenia jakichkolwiek uszkodzeń przesyłki zaleca się również, aby Konsument spisał stosowny protokół i niezwłocznie skontaktował się ze Sprzedającym. Konsument ma również prawa do dochodzenia odszkodowania za uszkodzony Produkt podczas transportu bezpośrednio od firmy przewozowej.

## § 6. Gwarancja

Sprzedawca nie udziela gwarancji na sprzedawany towar, ponieważ jest to towar żywy. Z uwagi na naturalne różnice biologiczne, indywidualne cechy organizmów oraz czynniki środowiskowe wpływające na ich kondycję i rozwój, nie jest w stanie zagwarantować długości życia sprzedawanych organizmów. Sprzedawca nie jest w stanie kontrolować poprawności procesu pielęgnacji rośliny u klienta. Zakup towaru żywego odbywa się na pełną odpowiedzialność Kupującego.

**Sprzedawca prosi o świadome podejmowanie decyzji zakupowych oraz zapewnienie odpowiednich warunków dla zakupionych organizmów.**

## § 7. Reklamacja Produktu/ów

1. Sprzedawca ponosi wobec Kupującego odpowiedzialność za zgodność świadczenia z umową, przewidzianą przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym zwłaszcza przez przepisy Ustawy o prawach konsumenta.
2. Podstawa prawna oraz zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem Klienta, jeżeli sprzedany Produkt ma wadę fizyczną lub prawną są określone w przepisach ustawy Kodeks Cywilny, w szczególności w art. 556 i następnych Kodeksu Cywilnego.
3. Zgodnie z art. 556 Kodeksu cywilnego, sprzedawca ponosi odpowiedzialność za wady sprzedanego towaru. Dotyczy to wad fizycznych i prawnych, czyli przykładowo roślina jest uszkodzona, gnije, nie rozwija się prawidłowo w momencie otrzymania dostawy.
4. Zgodnie z art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93 z późn. zm.), odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne Towaru wobec Klienta będącego Przedsiębiorcą zostaje wyłączona.
5. Odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne Towaru wobec Klienta będącego Przedsiębiorcą zostaje ograniczona zgodnie z art. 38 pkt 4 ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. z 2020 r. poz. 287), prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do towarów, które ulegają szybkiemu zepsuciu lub mają krótki termin przydatności do użycia. Żywe rośliny egzotyczne należą do kategorii towarów, które ulegają szybkiemu zepsuciu lub mają krótki termin przydatności do użycia. Jak sama nazwa wskazuje "egzotyczne", czyli nie pochodzące naturalnie z środowiska Sprzedającego i Kupującego tj. teren Rzeczypospolitej Polskiej. Żywe rośliny egzotyczne narażone na nieodpowiednie warunki przechowywania, warunki transportowe, czy warunki pielęgnacyjne mogą szybko ulec zepsuciu. Każda roślina egzotyczna oferowana na

stronie Sklepu przez Sprzedającego charakteryzuje się odmienną specyfiką i wymaganiami środowiskowymi i pielęgnacyjnymi. W związku z powyższym, rośliny egzotyczne oferowane przez Sprzedającego nie podlegają zwrotowi, ponieważ są to żywe organizmy, które wymagają specjalnych warunków przechowywania i transportu. Kupujący dokonujący zakupu w Sklepie Sprzedającego akceptuje fakt, że rośliny są podatne na stres transportowy, zmiany temperatury oraz inne czynniki mogące wpłynąć na ich kondycję. Sprzedający dokłada wszelkich starań, aby rośliny były odpowiednio zabezpieczone na czas wysyłki, jednak nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenia wynikające z czynników zewnętrznych niezależnych od Sprzedającego.

6. Odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi nie obejmuje uszkodzeń, chorób ani innych wad powstałych w wyniku niewłaściwej pielęgnacji, nieprawidłowych warunków uprawy, transportu lub przechowywania rośliny przez Kupującego.

7. Kupujący zobowiązany jest do zapewnienia roślinom egzotycznym odpowiednich warunków zgodnych z zaleceniami Sprzedawcy oraz ogólnie przyjętymi zasadami pielęgnacji tego typu roślin. Niezastosowanie się do tych zaleceń może skutkować utratą uprawnień z tytułu rękojmi.

8. Konsument ma prawo do zgłoszenia reklamacji, jeśli:

a) roślina została dostarczona w złym stanie (np. zgniła, uschnięta, połamana)

b) produkt różni się od zamówionego (np. wysłano inny gatunek)

c) roślina nosi ślady chorób lub szkodników w momencie dostawy do Kupującego

9. Zaleca się sprawdzenie zawartości przesyłki w obecności pracownika firmy kurierskiej / przewoźnika w chwili jej dostarczenia oraz sporządzenie protokołu reklamacyjnego. Sprawdzenie zawartości przesyłki w obecności pracownika firmy kurierskiej / przewoźnika jest bezpłatne i należy do jego obowiązków.

10. Jeżeli doręczana przesyłka jest wyraźnie uszkodzona (widać ślady zalania, znacznego wgniecenia, naddarcia opakowania itp.) zaleca się odmowę jej przyjęcia. W takim przypadku przesyłka zostanie natychmiast zwrócona do Sprzedawcy w celu wyjaśnienia sprawy oraz ponownego dostarczenia zamówionego Produktu / zamówionych Produktów.

11. Składanie reklamacji jest możliwe w terminie do 48 godzin od momentu, w którym Kupujący wszedł w posiadanie Produktu poprzez wysłanie formularza reklamacyjnego na adres elektroniczny e-mail Sprzedającego tj. [biuro@tropiart.pl](mailto:biuro@tropiart.pl). Formularz ten znajduje się na stronie internetowej Sprzedającego w zakładce "Regulaminy".

12. Aby wysłać Produkt w ramach reklamacji sprzedaży Kupujący jest zobowiązany do kontaktu elektronicznego e-mail z Sprzedawcą celem otrzymania numeru reklamacyjnego od umowy sprzedaży. Paczki nie oznaczone na opakowaniu numerem

reklamacyjnym nadanym przez Sprzedającego w formie elektronicznej poprzez wiadomość e-mail zwrotną na wiadomość elektroniczną e-mail zawierającą formularz reklamacyjny przesłaną przez Kupującego, nie będą przyjmowane - wrócą do klienta, który będzie musiał zapłacić przewoźnikowi za transport w obie strony.

13. Składając reklamację należy obowiązkowo dostarczyć Sprzedającemu fotografie przedstawiające wady Produktu lub wady powstałe na skutek zniszczenia Produktu w trakcie dostawy przez firmę kurierską / firmę spedycyjną w momencie jego otrzymania - umożliwiające rozważenie reklamacji. Reklamacja bez dostarczonych dowodów nie zostanie rozpatrzona.

14. Reklamacja będzie rozpatrywana indywidualnie na podstawie dostarczonych dowodów (zdjęć, opisu problemu). Sprzedawca może poprosić o dodatkowe informacje, w tym zdjęcia dokumentujące proces pielęgnacji rośliny.

15. Sprzedawca zastrzega sobie prawo żądania informacji umożliwiających rozpoznanie reklamacji.

16. Dostarczeniem Produktu reklamowanego do Sprzedającego nie jest dostarczenie Produktu do paczkomatu. Sprzedający nie odbiera Produktów z paczkomatu.

17. Podstawą do rozpoczęcia rozpatrywania reklamacji jest przedstawienie Sprzedającemu dowodu zakupu w formie paragonu lub faktury VAT.

18. Sprzedający ustosunkuje się do reklamacji Konsumenta niezwłocznie, nie później niż w terminie do 14 dni kalendarzowych od dnia jej prawidłowego złożenia. W przypadku braku wskazania przez Konsumenta żądania reklamacyjnego, wyboru dokona Sprzedający.

19. O rozstrzygnięciu reklamacji Konsument zostanie poinformowany poprzez przesłanie odpowiedzi na adres e-mail podany w reklamacji lub z którego została doręczona Sprzedającemu reklamacja.

20. W wypadku rozpatrzenia reklamacji na korzyść Konsumenta, Sprzedający naprawi lub wymieni reklamowany towar na wolny od wad lub obniży lub zwróci cenę zakupionego Produktu. Uwaga: Sprzedawca może odmówić wymiany lub naprawy, jeśli wiązałyby się to z nadmiernymi kosztami.

21. Odpowiedzialność za wady fizyczne zakupionego Produktu - kabla grzewczego ponosi jego producent.

22. Reklamacje dotyczące wad fizycznych kabla grzewczego należy składać bezpośrednio do producenta.

## § 8. Przypadki wyłączające rozpatrzenie reklamacji

1. Reklamacja jest możliwa w przypadku wadliwości rośliny w momencie jej otrzymania, ale nie dotyczy przypadków złej pielęgnacji przez konsumenta. Sprzedający jest zobowiązany dostarczyć zdrową i zgodną z opisem roślinę, ale nie odpowiada za jej późniejsze uszkodzenia lub naturalny proces wzrostu.
2. Reklamacja Produktu nie zostanie uwzględniona, jeśli na podstawie dostarczonych dowodów (zdjęć) zgłoszony do zwrotu Produkt w ciągu 48 godzin w posiadaniu Kupującego zaczął wykazywać objawy zniszczenia lub utraty wartości w następujących przypadkach:
  - a) Zmiany warunków uprawy przez Klienta tzn. roślina została przesadzona do innej niż oryginalnej donicy, w której Kupujący otrzymał Produkt od Sprzedającego; zmieniono podłoże, doniczkę lub sposób podlewania Produktu w ciągu 48 godzin od otrzymania Produktu
  - b) Nieprawidłowa pielęgnacja prowadzona przez konsumenta - roślina została niewłaściwie podlewana (np. przelanie lub przesuszenie), narażona na zbyt intensywne słońce, brak słońca, przeciągi, nagłe zmiany temperatury lub nieodpowiednie warunki wilgotnościowe w ciągu 48 godzin od otrzymania Produktu
  - c) Uszkodzenia mechaniczne powstałe po dostawie – roślina została złamana, przycięta lub uszkodzona przez Klienta bądź osoby trzecie w ciągu 48 godzin od otrzymania Produktu
  - d) Obecność szkodników lub chorób po okresie 48 godzin od dostawy Produktu – reklamacje dotyczące ewentualnych szkodników lub chorób należy zgłosić w ciągu maksymalnie 48 godzin od otrzymania rośliny. Po tym czasie przyjmuje się, że czynniki te mogły zostać wprowadzone w wyniku nieprawidłowej pielęgnacji.
  - e) Sprzedawca nie odpowiada za zmiany w roślinie wynikające z jej naturalnego procesu adaptacyjnego, z naturalnych procesów fizjologicznych rośliny – np. żółknięcie pojedynczych liści, adaptacja do nowych warunków, wolny wzrost lub naturalne zmiany wyglądu w zależności od pory roku. Reklamacje dotyczące naturalnych cech biologicznych oraz cech fizycznych roślin nie będą uwzględniane. Wszelkie zjawiska wynikające z naturalnego cyklu życia rośliny, nie stanowią podstawy do reklamacji. Przykłady: u starszych okazów roślin egzotycznych takich jak np. draceny, juki, drzewa oliwne na pniach mogą pojawić się przebarwienia, zgrubienia lub naturalne ślady starzenia. Kaktusy mogą posiadać zdrewniałe podstawy, liczne narośla lub pęknięcia, sukulenty mogą tracić dolne liście, w miarę wzrostu co jest typowe dla ich biologii, w strelicjach i

bananowcach pękają liście, na liściach mogą się pojawiać niewielkie plamy czy przebarwienia, wszystkie gatunki palm naturalnie mają przesuszone końcówki liści;

- f) Zamówienie niewłaściwego gatunku przez Klienta – reklamacje nie są przyjmowane w przypadku, gdy Klient stwierdzi, że roślina nie odpowiada jego oczekiwaniom estetycznym lub wymagań dotyczących pielęgnacji.
- g) Opóźnienia w odbiorze przesyłki – jeżeli Klient nie odebrał paczki w terminie, co doprowadziło do pogorszenia stanu rośliny w ciągu 48 godzin od otrzymania Produktu.
- h) Uszkodzenia powstałe podczas transportu, ale bez sporządzonego protokołu szkody – w przypadku uszkodzeń mechanicznych przesyłki Klient zobowiązany jest do sporządzenia protokołu szkody w obecności kuriera. Brak takiego dokumentu skutkuje odrzuceniem reklamacji.
- i) Nieprawidłowe przechowywanie rośliny po jej otrzymaniu – np. długotrwałe pozostawienie rośliny w opakowaniu wysyłkowym, narażenie jej na skrajne temperatury lub brak dostępu do światła.
- j) Odrzucenie przesyłki przez Klienta bez uzasadnienia – jeśli Klient odmawia odbioru zamówienia z przyczyn innych niż uszkodzenie mechaniczne rośliny w transporcie potwierdzone protokołem szkody.
- k) Naturalny stres transportowy (np. chwilowe żółknięcie liści, jeśli roślina się później regeneruje)

## **§ 9. Ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych przekazanych przez Kupującego podczas jest Sprzedawca. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Sprzedawcę – w tym o pozostałych celach oraz podstawach przetwarzania danych, a także o odbiorcach danych – znajdują się w dostępnej na [www.tropiart.pl](http://www.tropiart.pl) w polityce prywatności – ze względu na zasadę przejrzystości, zawartą w ogólnym rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) o ochronie danych – „RODO”.
2. Celem przetwarzania danych Kupującego przez Sprzedawcę, podanych przez Kupującego w związku z zakupami w Sklepie, jest realizacja zamówień. Podstawą przetwarzania danych osobowych w tym przypadku jest:
  - a. umowa lub działania podejmowane na żądanie Kupującego, zmierzające do jej zawarcia (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),

- b. ciążący na Sprzedawcy obowiązek prawny, związany w szczególności z rachunkowością oraz bezpieczeństwem produktów (art. 6 ust. 1 lit. c RODO) oraz
  - c. prawnie uzasadniony interes Sprzedawcy, polegający na przetwarzaniu danych w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony ewentualnych roszczeń (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
3. Podanie danych przez Kupującego jest dobrowolne, ale jednocześnie konieczne do zawarcia umowy. Niepodanie danych uniemożliwi zawarcie umowy ze Sprzedającym.
4. Dane Kupującego podane Sprzedającemu będą przetwarzane do momentu, w którym:
- a. przestanie obowiązywać umowa zawarta między Kupującym a Sprzedawcą;
  - b. na Sprzedawcy przestanie ciążyć obowiązek prawny, zobowiązujący go do przetwarzania danych Kupującego;
  - c. ustanie możliwość dochodzenia roszczeń przez Kupującego lub Sprzedawcę, związanych z umową zawartą przez Sklep;
  - d. zostanie przyjęty sprzeciw Kupującego wobec przetwarzania jego danych osobowych – w przypadku gdy podstawą przetwarzania danych był uzasadniony interes Sprzedawcy – w zależności od tego, co ma zastosowanie w danym przypadku.
5. Kupującemu przysługuje prawo żądania:
- a. dostępu do swoich danych osobowych,
  - b. ich sprostowania,
  - c. usunięcia,
  - d. ograniczenia przetwarzania,
  - e. przeniesienia danych do innego administratora
- a także prawo:
- a. wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania danych z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją Kupującego – wobec przetwarzania dotyczących go danych osobowych, opartego na art. 6 ust. 1 lit. f RODO (tj. na prawnie uzasadnionych interesach realizowanych przez Sprzedawcę).
  - b. W celu realizacji swoich praw, Kupujący powinien skontaktować się ze Sprzedawcą przy wykorzystaniu danych z § 2 Regulaminu.



- c. W przypadku gdy Kupujący uzna, że jego dane są przetwarzane niezgodnie z prawem, Kupujący może złożyć skargę do organu właściwego dla ochrony danych osobowych. W Polsce jest nim Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

## **§ 10. ZASTRZEŻENIA**

1. Zakazane jest dostarczanie przez Kupującego treści o charakterze bezprawnym.
2. Każdorazowo składane w Sprzedającemu zamówienie stanowi odrębną umowę i wymaga osobnej akceptacji Regulaminu. Umowa zawierana jest na czas i w celu realizacji zamówienia.
3. Wszelkie umowy zawierane na podstawie niniejszego Regulaminu podlegają przepisom prawa polskiego, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Wybór prawa polskiego dla umów zawartych na podstawie Regulaminu z Konsumentem nie uchyla i nie ogranicza praw tego Kupującego, przysługujących mu na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, znajdujących zastosowanie dla Konsumenta w sytuacji, w których nie ma miejsca wybór prawa. Oznacza to w szczególności, że jeśli właściwe dla danego Konsumenta przepisy krajowe przewidują ochronę szerszą niż wynikająca z niniejszego Regulaminu lub prawa polskiego – stosuje się tę ochronę szerszą.
5. Umowy zawierane na podstawie Regulaminu zawierane są w języku polskim.
6. W przypadku ewentualnego sporu z Kupującym niebędącym Kupującym uprzywilejowanym, związanego z umową zawartą ze Sprzedającym, sądem właściwym będzie sąd właściwy dla siedziby Sprzedawcy.

## **§ 11. Postanowienia końcowe**

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 24 luty 2025 r.
2. Treść niniejszego Regulaminu może zostać utrwalona poprzez wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie w każdej chwili ze strony [www.tropiart.pl](http://www.tropiart.pl).
3. W przypadku powstania sporu na gruncie zawartej Umowy Sprzedaży, strony będą dążyły do rozwiązania sporu polubownie. Prawem właściwym dla rozstrzygnięcia wszelkich sporów powstałych na gruncie niniejszego Regulaminu jest prawo polskie.
4. Sprzedawca zastrzega sobie prawo zmiany treści niniejszego Regulaminu. Wszystkie zamówienia przyjęte przez Sprzedawcę do realizacji przed dniem

wejścia w życie nowego Regulaminu są realizowane na podstawie Regulaminu, który obowiązywał w dniu składania zamówienia przez Klienta.

5. Sprzedający może dokonać zmiany postanowień Regulaminu po uprzednim poinformowaniu Klientów poprzez publikację jednolitego tekstu Regulaminu na stronie [www.tropiart.pl](http://www.tropiart.pl).
6. Wszelkie elementy graficzne Sklepu, zastosowane w nim rozwiązania techniczne, elementy kontentu oraz sposób, w jaki elementy graficzne i kontent są przedstawione (układ), stanowią przedmiot prawa autorskiego Sprzedającego i podlegają ochronie zgodnie z przepisami prawa autorskiego.
7. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu cywilnego, Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Ustawy o prawach konsumenta oraz inne właściwe przepisy.

Siewierz, 24.02.2025

Tropiart Będkowska Małgorzata