

**REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO ROSENGARTEN – KREMACJA ZWIERZĄT DOMOWYCH I
OGÓLNE WARUNKI UMÓW**

wersja 1.0 obowiązująca od 01.01.2026

§ 1. Postanowienia wstępne

- 1.1. Sklep internetowy ROSENGARTEN – kremacja zwierząt domowych dostępny pod adresem internetowym <https://www.rosengarten-poznan.pl/> prowadzony jest przez spółkę ROSENGARTEN Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu (61-758), ul. Garbary 56, zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000692067, NIP: 7872119951, REGON: 36809186500000.
- 1.2. Kontakt ze Spółką możliwy jest pod numerem telefonu 613 073 013 przez cały rok w godzinach od 8.00 do 21.00 lub za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na Stronie Internetowej lub e-mail poznan@rosengarten.pl, jak również osobiście lub korespondencyjnie pod adresem ul. Swarzędzka 38, 62-020 Swarzędz-Gortatowo.
- 1.3. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania ze Sklepu Internetowego dostępnego pod adresem <https://www.rosengarten-poznan.pl/> oraz zasady i tryb zawierania Umów z Klientami.
- 1.4. W zakresie, w jakim Klient jest osobą fizyczną, o której mowa w art. 7aa ustawy o prawach konsumenta (osoba fizyczna zawierająca umowę związaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą, ale nieposiadającą dla niej charakteru zawodowego), postanowienia Regulaminu odnoszące się do konsumenta w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego stosuje się odpowiednio do takiej osoby.

§ 2. Definicje

- 2.1. Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:
 - 2.1.1. **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową lub Przedsiębiorca na prawach Konsumenta.
 - 2.1.2. **Spółka** - spółka ROSENGARTEN Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu (61-758), ul. Garbary 56, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000692067, NIP: 7872119951, REGON: 36809186500000.
 - 2.1.3. **Biuro Spółki** – biuro Spółki znajdujące się pod adresem ul. Swarzędzka 38, 62-020 Swarzędz-Gortatowo.
 - 2.1.4. **Strona internetowa** – strona internetowa dostępna pod adresem <https://www.rosengarten-poznan.pl>
 - 2.1.5. **Klient** – każdy podmiot (Konsument lub Przedsiębiorca) zawierający Umowę za pośrednictwem Sklepu lub za pośrednictwem innych środków porozumiewania się na odległość.
 - 2.1.6. **Przedsiębiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą, która zawiera Umowę za pośrednictwem Sklepu lub za pośrednictwem innych środków porozumiewania się na odległość.

- 2.1.7. **Przedsiębiorca na prawach Konsumenta** -osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
- 2.1.8. **Sklep / Sklep internetowy** – sklep internetowy prowadzony przez Spółkę pod adresem <https://www.rosengarten.pl/> oraz adresami poszczególnych lokalizacji (adresy stron wg modelu [www.rosengarten-\(nazwa miejscowości\).pl](https://www.rosengarten-(nazwa_miejscowosci).pl))
- 2.1.9. **Regulamin** – niniejszy regulamin Sklepu.
- 2.1.10. **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta zmierzające do zawarcia Umowy ze Spółką obejmujące jeden lub więcej Produktów.
- 2.1.11. **Formularz zamówienia** – elektroniczny formularz dostępny w Sklepie umożliwiający złożenie Zamówienia lub przekazanie danych do przygotowania indywidualnej oferty.
- 2.1.12. **Produkt** – usługa lub rzecz oferowana przez Spółkę, obejmująca w szczególności usługi kremacji indywidualnej lub zbiorowej zwierząt, Usługa Przyszłej Kremacji usługi odbioru i transportu zwłok zwierzęcia, urny oraz inne pamiątki po zwierzęciu, w tym produkty standardowe oraz produkty personalizowane, a także inne towary lub usługi oferowane przez Spółkę w Sklepie.
- 2.1.13. **Produkt materialny** – Produkt oferowany przez Spółkę będący rzeczą ruchomą, który może być przedmiotem umowy sprzedaży, np. urny inne pamiątki po zwierzęciu, w tym produkty standardowe oraz produkty personalizowane, a także inne towary lub usługi oferowane przez Spółkę w Sklepie.
- 2.1.14. **Umowa** - umowa zawierana pomiędzy Spółką a Klientem, obejmująca świadczenie usług kremacji lub innych usług oferowanych przez Spółkę lub sprzedaż Produktów materialnych, w tym urn i pamiątek (zarówno standardowych, jak i personalizowanych), zawierana na zasadach określonych w Regulaminie.
- 2.1.15. **Usługa Plan Pożegnania** przedpłacona usługa kremacji realizowana w przyszłości według ceny obowiązującej na dzień zawarcia Umowy.
- 2.1.16. **Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające Klientowi przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.

§ 3. Rodzaje usług

- 3.1. Spółka świadczy usługi kremacji indywidualnej zwierząt, kremacji wspólnej zwierząt, Usługi Plan Pożegnania, odbioru i transportu zwłok zwierząt, wydania prochów, sprzedaży urn i akcesoriów.
- 3.2. Usługi są wykonywane zgodnie z obowiązującymi przepisami weterynaryjnymi i sanitarnymi.

§ 4. Warunki techniczne korzystania ze Sklepu

- 4.1. Do korzystania ze Sklepu, w tym do przeglądania asortymentu, składania Zamówień oraz odbierania potwierdzeń i innych informacji na trwałym nośniku, niezbędne jest:
- 4.1.1. Urządzenie końcowe z dostępem do sieci Internet,
 - 4.1.2. Aktualna wersja przeglądarki internetowej obsługującej pliki cookies,
 - 4.1.3. Aktywne konto poczty elektronicznej,
 - 4.1.4. Numer telefonu - dla Zamówień składanych przez telefon.

- 4.2. Spółka informuje, że korzystanie z Internetu może wiązać się ze standardowym ryzykiem związanym z korzystaniem z sieci (np. dostęp do danych przez osoby nieuprawnione), dlatego zaleca się stosowanie przez Klienta odpowiednich zabezpieczeń technicznych (oprogramowanie antywirusowe, zapory sieciowe itp.).

§ 5. Zasady korzystania ze Sklepu

- 5.1. Klient zobowiązany jest do korzystania ze Sklepu w sposób zgodny z przepisami prawa, postanowieniami Regulaminu oraz dobrymi obyczajami, w szczególności do:
- 5.1.1. Podawania w Zamówieniu danych zgodnych ze stanem faktycznym,
 - 5.1.2. Nieprzekazywania treści o charakterze bezprawnym, naruszającym dobra osobiste osób trzecich lub Spółki,
 - 5.1.3. Niepodejmowanie działań mogących zakłócić funkcjonowanie Sklepu.

§ 6. Formularz kontaktowy

- 6.1. Spółka udostępnia na Stronie internetowej bezpłatny Formularz kontaktowy umożliwiający nawiązanie kontaktu ze Spółką.
- 6.2. W celu skorzystania z usługi „Formularz kontaktowy”, należy w sposób prawidłowy i zgodny z prawdą:
- 6.2.1. wypełnić pola formularza kontaktowego, znajdującego się w zakładce „Kontakt”, który obejmuje:
 - 6.2.1.1. preferowany zwrot Pan/Pani/inne, imię, nazwisko,
 - 6.2.1.2. adres e-mail,
 - 6.2.1.3. telefon – opcjonalnie,
 - 6.2.1.4. zaznaczenie odpowiedzi „tak” lub „nie” w odpowiedzi na pytanie, czy życzą sobie Państwo, żebyśmy oddzwonili,
 - 6.2.1.5. treść wiadomości.
 - 6.2.2. zaznaczyć pole wyboru „*Oświadczam, że zapoznałem się z Regulaminem i akceptuję jego treść*”,
 - 6.2.3. nacisnąć przycisk „wyślij teraz”.
- 6.3. Akceptacja treści niniejszego Regulaminu jest warunkiem korzystania z usługi „Formularz kontaktowy”.
- 6.4. Zabrania się przysyłania za pośrednictwem Formularza kontaktowego treści o charakterze bezprawnym, w szczególności publikacji oraz przysyłania treści obraźliwych, sprzecznych z prawem, naruszających chronione prawem dobra osobiste i prawa autorskie Usługodawcy lub osób trzecich, jak również wizerunek osób trzecich.
- 6.5. Do zawarcia umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w postaci „Formularz kontaktowy” dochodzi w momencie skorzystania z usługi „Formularz kontaktowy”.
- 6.6. Rezygnacja z usługi „Formularz kontaktowy” możliwa jest w każdej chwili i polega na zaniechaniu korzystania z przysyłania treści za jego pomocą.

§ 7. Opinie Klientów

- 7.1. Na stronie internetowej Sklepu mogą być prezentowane opinie dotyczące działalności Spółki lub świadczonych usług, pochodzące z zewnętrznych serwisów, w szczególności z platformy Google (Google Maps / Google Business Profile).

- 7.2. Opinie te nie są zamieszczane ani moderowane w ramach Sklepu. Spółka nie umożliwia dodawania opinii bezpośrednio na Stronie internetowej.
- 7.3. Opinie publikowane na stronie są wyświetlane w formie odwołania do treści dostępnych w zewnętrznym serwisie (np. Google) i pochodzą od użytkowników tych platform. Spółka nie weryfikuje, czy wystawiający opinię faktycznie skorzystał z usług Spółki.
- 7.4. Za treść opinii odpowiedzialne są podmioty zewnętrzne oraz ich autorzy. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za ich autentyczność, rzetelność ani aktualność.
- 7.5. W przypadku gdy opinia narusza prawo lub dobre obyczaje, można zgłosić ją bezpośrednio w serwisie, z którego pochodzi, zgodnie z procedurami danego operatora (np. zgłoszenie opinii do Google).

§ 8. Zasady składania Zamówienia

8.1. Klient może złożyć Zamówienie:

- 8.1.1. za pomocą Formularza zamówienia dostępnego w Sklepie,
- 8.1.2. za pomocą Formularza zamówienia dostępnego w Sklepie, z tym że w przypadku niektórych Zamówień (np. wniosków o kremację) Formularz służy wyłącznie do zebrania istotnych informacji, na podstawie których Spółka przedstawia następnie Klientowi ofertę drogą e-mail lub telefonicznie, zgodnie z wyborem Klienta,
- 8.1.3. telefonicznie, na numer wskazany w § 1 ust. 2 Regulaminu,
- 8.1.4. za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail) lub innych środków porozumiewania się na odległość udostępnionych przez Spółkę.

ZAMÓWIENIA SKŁADANE W CAŁOŚCI PRZEZ FORMULARZ (STANDARDOWE)

- 8.2. W celu złożenia Zamówienia za pomocą Formularza zamówienia Klient wykonuje kolejno czynności techniczne zgodnie z komunikatami wyświetlanymi w Sklepie, w szczególności:
- 8.2.1. wybiera Produkt oraz ewentualne warianty lub specyfikacje,
 - 8.2.2. podaje dane niezbędne do wyliczenia ceny i realizacji Zamówienia,
 - 8.2.3. wybiera sposób dostawy (jeśli dotyczy) oraz formę płatności,
 - 8.2.4. potwierdza zapoznanie się z Regulaminem i polityką prywatności,
 - 8.2.5. potwierdza Zamówienie poprzez użycie odpowiedniego przycisku o treści „Zamawiam i płacę” lub podobnej,
 - 8.2.6. W przypadku płatności z góry Klient opłaca Zamówienie w jeden z dostępnych sposobów płatności.
- 8.3. W przypadku Zamówienia Produktu materialnego, Klient jest informowany o koszcie dostawy przy wyborze sposobu dostawy podczas składania Zamówienia.
- 8.4. W okresie maksymalnie do 2 dni roboczych po złożeniu Zamówienia przez Klienta, Spółka potwierdza jego otrzymanie. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia następuje poprzez przesłanie przez Spółkę Klientowi stosownej wiadomości elektronicznej na adres e-mail. Umowa zostaje zawarta w momencie otrzymania ww. wiadomości elektronicznej przez Klienta.

ZAMÓWIENIA HYBRYDOWE – WSTĘPNE PODANIE DANYCH PRZEZ FORMULARZ I KONTYNUACJA PRZEZ INNY KANAŁ KOMUNIKACJI

- 8.5. W celu złożenia Zamówienia za pomocą Formularza zamówienia w przypadku, o którym mowa w pkt 8.1.2, Klient wykonuje kolejno czynności techniczne zgodnie z komunikatami wyświetlanymi w Sklepie, w szczególności:

- 8.5.1. wybiera Produkt oraz ewentualne warianty lub specyfikacje,
 - 8.5.2. podaje dane niezbędne do sporządzenia wstępnej, niewiążącej kalkulacji kosztów przedstawianej Klientowi przez system;
 - 8.5.3. potwierdza zapoznanie się z Regulaminem i polityką prywatności,
 - 8.5.4. wskazuje preferowany kanał komunikacji (telefoniczny lub e-mail).
- 8.6. Spółka kontaktuje się z Klientem za pośrednictwem wskazanego przez Klienta preferowanego kanału komunikacji w celu doprecyzowania warunków Zamówienia oraz przedstawia ostateczną ofertę obejmującą cenę, sposób i termin spełnienia świadczenia. Klient może ofertę przyjąć lub odrzucić. Po zawarciu umowy Spółka przesyła Klientowi potwierdzenie jej zawarcia na podany adres e-mail.

ZAMÓWIENIA TELEFONICZNE

- 8.7. W przypadku Zamówień składanych telefonicznie osoba działająca w imieniu Spółki:
- 8.7.1. odbierając lub nawiązując na życzenie Klienta połączenie, podaje swoje imię i nazwisko oraz wskazuje podmiot, w imieniu którego działa,
 - 8.7.2. na życzenie Klienta lub w zakresie niezbędnym do zawarcia Umowy, wynikającym z przepisów prawa, przekazuje informacje o głównych cechach świadczenia, łącznej cenie (wraz z podatkami) oraz wszelkich dodatkowych kosztach, sposobie i terminie zapłaty, sposobie i terminie spełnienia świadczenia.
 - 8.7.3. Osoba działająca w imieniu Spółki przekazuje Klientowi podsumowanie warunków proponowanej Umowy na trwałym nośniku (w szczególności e-mail) wraz z informacją o prawie do odstąpienia od Umowy, o ile takie prawo przysługuje.
- 8.8. Umowa zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia przez Klienta przyjęcia warunków przesłanych zgodnie z pkt 8.7.3.

ZAMÓWIENIA ZA POŚREDNICTWEM POCZTY ELEKTRONICZNEJ

- 8.9. W przypadku Umów zawieranych za pośrednictwem poczty elektronicznej Klient za pośrednictwem poczty e-mail przesyła Spółce informacje niezbędne do przygotowania oferty przez Spółkę.
- 8.10. Po otrzymaniu informacji, o których mowa w pkt 8.9, Spółka przesyła Klientowi pocztą elektroniczną podsumowanie proponowanych warunków Umowy, obejmujące w szczególności główne cechy świadczenia, cenę (wraz z podatkami), wszelkie dodatkowe koszty, sposób i termin spełnienia świadczenia, sposób i termin zapłaty oraz informację o prawie odstąpienia od umowy, o ile takie prawo przysługuje.
- 8.11. Umowa zostaje zawarta z chwilą złożenia przez Klienta na trwałym nośniku oświadczenia o przyjęciu warunków przesłanych zgodnie z 8.10.

§ 9. Ceny i sposoby płatności

- 9.1. Wszystkie ceny Produktów podawane są w złotych polskich i zawierają obowiązujące podatki (ceny brutto), chyba że wyraźnie wskazano inaczej.
- 9.2. Dostępne sposoby płatności zależą od rodzaju Zamówienia oraz sposobu jego złożenia. Klient jest informowany o dostępnych formach płatności przed złożeniem Zamówienia, a w przypadku Zamówień, o których mowa w § 8.5 - § 8.11, przed zawarciem Umowy.
- 9.3. Spółka udostępnia następujące formy płatności:

Płatności elektroniczne (przedpłata) - Płatność przelewem online, kartą płatniczą lub przy użyciu systemu płatności mobilnych BLIK, realizowana poprzez system płatności elektronicznych. Płatność ta jest dostępna wyłącznie w przypadku Zamówień składanych za pośrednictwem Sklepu (Formularza zamówienia).

9.3.1. **Przelew tradycyjny** - Płatność polegająca na samodzielnym dokonaniu przelewu przez Klienta na rachunek bankowy Spółki wskazany w podsumowaniu Zamówienia lub w potwierdzeniu zawarcia Umowy.

9.3.2. **Płatność w biurze Spółki** – Możliwość dokonania płatności gotówką lub kartą płatniczą bezpośrednio w biurze Spółki.

9.4. W przypadku wyboru płatności elektronicznej (przedpłaty) Zamówienie zostanie przyjęte do realizacji dopiero po otrzymaniu przez Spółkę potwierdzenia dokonania płatności.

9.5. Ze względu na specyfikę systemów płatności elektronicznych, brak dokonania płatności w określonym czasie oznacza anulowanie Zamówienia (co jest równoznaczne z brakiem przyjęcia oferty Klienta przez Spółkę).

9.6. W przypadku Zamówień hybrydowych (wstępne podanie danych przez formularz i kontynuacja przez inny kanał komunikacji), telefonicznych i przez pocztę elektroniczną, płatność następuje po zawarciu Umowy przelewem tradycyjnym lub w biurze Spółki.

9.7. Jeżeli wybraną formą płatności jest przelew tradycyjny, Klient zobowiązany jest do dokonania płatności w terminie wskazanym przez Spółkę. Niedokonanie płatności w tym terminie może skutkować wstrzymaniem realizacji Zamówienia przez Spółkę.

9.8. W przypadku wyboru płatności w biurze Spółki, Klient zobowiązany jest dokonać zapłaty najpóźniej w chwili spełnienia świadczenia przez Spółkę, o ile strony nie ustaliły inaczej.

9.9. Klient wyraża zgodę na wystawianie przez Sprzedawcę paragonów/faktur elektronicznych i ich korekt w formie pliku pdf oraz ich wysyłanie na podany przez Klienta adres e-mail.

§ 10. Terminy i sposób realizacji usług krematoryjnych

10.1. Realizacja usługi kremacji zwierzęcia odbywa się po zawarciu Umowy.

10.2. Klient może dostarczyć zwłoki zwierzęcia do Spółki osobiście w miejscu wskazanym w § 1 ust. 2 Regulaminu albo zlecić ich odbiór przez Spółkę.

10.3. W przypadku zlecenia odbioru zwłok zwierzęcia Spółce:

10.3.1. Spółka zobowiązuje się dokonać odbioru zwłok w terminie do 24 godzin od chwili przyjęcia zlecenia do realizacji, chyba że Strony uzgodnią inny termin.

10.3.2. Odbiór odbywa się w miejscu wskazanym przez Klienta na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, pod warunkiem zapewnienia przez Klienta możliwości swobodnego dojazdu.

10.3.3. Termin odbioru może zostać wydłużony w przypadku wystąpienia przeszkód uniemożliwiających dojazd, siły wyższej lub przyczyn leżących po stronie Klienta; w takim przypadku Spółka poinformuje Klienta o przewidywanym nowym terminie odbioru.

10.4. Po dostarczeniu lub odebraniu zwłok zwierzęcia Spółka niezwłocznie umieszcza je w chłodni i przygotowuje do kremacji zgodnie z obowiązującymi przepisami sanitarnymi i weterynaryjnymi.

10.5. Kremacja indywidualna wykonywana jest w możliwie najkrótszym terminie, z uwzględnieniem obowiązującego harmonogramu pracy krematorium, przy czym Spółka informuje Klienta o przewidywanym terminie kremacji.

- 10.6. W przypadku kremacji indywidualnej Klient ma możliwość uczestnictwa w ceremonii pożegnania, jeżeli taka opcja została wybrana przy składaniu Zamówienia lub została uzgodniona odrębnie. Spółka poinformuje Klienta o dostępnych terminach.
- 10.7. Po zakończeniu kremacji indywidualnej Spółka wydaje Klientowi urnę z prochami zwierzęcia:
- 10.7.1. osobiście w biurze Spółki lub w krematorium.
 - 10.7.2. za pośrednictwem przesyłki kurierskiej – jeżeli taka forma została wybrana przez Klienta,
- 10.8. W przypadku kremacji wspólnej prochy nie są wydawane Klientowi.
- 10.9. Spółka wykonuje usługi kremacji z należytą starannością, zgodnie z obowiązującymi przepisami sanitarnymi i weterynaryjnymi, a także wewnętrznymi procedurami operacyjnymi zapewniającymi bezpieczeństwo i identyfikowalność przekazanych zwłok zwierząt.

§ 11. Realizacja zamówień umów sprzedaży

- 11.1. Realizacja Zamówienia obejmującego Produkt materialny (w szczególności urny i pamiątki – standardowe i personalizowane) rozpoczyna się po zawarciu Umowy oraz, w przypadku płatności z góry, po zaksięgowaniu płatności na rachunku Spółki, chyba że Strony uzgodniły inaczej.
- 11.2. Dostawa Produktu odbywa się wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Dostawa Produktu następuje na adres wskazany w Zamówieniu.
- 11.3. Terminy realizacji i dostawy są podawane Klientowi przed zawarciem Umowy.
- 11.4. Dostawa Produktów materialnych odbywa się za pośrednictwem firmy kurierskiej, poprzez odbiór osobisty w biurze Spółki lub w inny sposób, jeżeli został udostępniony i wybrany przez Klienta.

§ 12. Prawdliwość danych podanych przez Klienta

- 12.1. Klient ponosi odpowiedzialność za prawidłowość, kompletność i zgodność ze stanem faktycznym danych podanych Spółce, w szczególności dotyczących:
- 12.1.1. Danych kontaktowych,
 - 12.1.2. Danych identyfikujących zwierzę,
 - 12.1.3. Deklarowanej wagi zwierzęcia,
 - 12.1.4. Miejsca odbioru zwłok oraz warunków dojazdu,
 - 12.1.5. Wszelkich innych informacji mających wpływ na wycenę lub możliwość realizacji Zamówienia.
- 12.2. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia, brak możliwości realizacji Zamówienia lub inne skutki wynikające z podania przez Klienta błędnych, niepełnych lub wprowadzających w błąd danych lub innych przyczyn leżących po stronie Klienta.
- 12.3. Dane podane przez Klienta, które wpływają na cenę usługi, w szczególności deklarowana waga zwierzęcia, gatunek, sposób odbioru zwłok oraz odległość dojazdu, mają charakter deklaracyjny i podlegają weryfikacji przez Spółkę w chwili przyjęcia zwierzęcia lub wykonywania usługi.
- 12.4. W przypadku stwierdzenia niezgodności danych podanych przez Klienta ze stanem faktycznym, Spółka dokonuje odpowiedniej korekty ceny. Spółka poinformuje Klienta o skorygowanej cenie przed wykonaniem usługi.
- 12.5. Jeżeli skorygowana cena jest wyższa niż cena wynikająca z danych podanych przez Klienta, wykonanie usługi nastąpi po zaakceptowaniu przez Klienta skorygowanej ceny.
- 12.6. W przypadku braku akceptacji skorygowanej ceny przez Klienta:
- 12.6.1. Zamówienie w zakresie usługi kremacji nie zostanie zrealizowane,

- 12.6.2. Klient jest zobowiązany wskazać innego przedsiębiorcę uprawnionego do świadczenia usług kremacji zwierząt, który odbierze zwłoki zwierzęcia od Spółki w terminie uzgodnionym ze Spółką,
 - 12.6.3. do czasu odbioru zwłok przez innego przedsiębiorcę Spółka przechowuje je w chłodni zgodnie z obowiązującymi przepisami sanitarnymi i weterynaryjnymi,
 - 12.6.4. za okres przechowywania zwłok naliczana jest opłata zgodnie z obowiązującym cennikiem Spółki, o której wysokości Klient zostanie poinformowany,
 - 12.6.5. jeżeli w uzgodnionym terminie nie dojdzie do odbioru zwłok przez innego przedsiębiorcę, Spółka jest uprawniona do podjęcia dalszych działań zgodnie z obowiązującymi przepisami, w szczególności do przekazania zwłok do unieszkodliwienia, przy czym Klient ponosi związane z tym koszty.
- 12.7. Jeżeli rzeczywista cena usługi jest niższa niż cena wynikająca z danych podanych przez Klienta, Spółka zwróci Klientowi różnicę.
- 12.8. W przypadku danych niepełnych, wątpliwych lub wymagających uzupełnienia Spółka może wstrzymać realizację Zamówienia do czasu ich wyjaśnienia lub uzupełnienia. Jeżeli Klient nie uzupełni danych w rozsądnym terminie, Spółka może odmówić realizacji Zamówienia. Ewentualne dokonane przedpłaty zostaną wówczas zwrócone Klientowi.
- 12.9. Weryfikacja danych, w tym wagi zwierzęcia, odbywa się z należytą starannością i przy użyciu odpowiednich narzędzi oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami sanitarnymi i weterynaryjnymi.

§ 13. Szczególne zasady dotyczące Usługi Przyszłej Kremacji („Plan pożegnania”)

- 13.1. Spółka udostępnia Klientom możliwość zawarcia umowy dotyczącej przyszłej kremacji zwierzęcia polegającej na deklaracji zamiaru skorzystania z Usługi Przyszłej Kremacji oraz dokonaniu wpłaty kwoty minimalnej lub wyższej na poczet ceny tej usługi.
- 13.2. Usługa Przyszłej Kremacji nie stanowi ubezpieczenia ani innego produktu finansowego. Jest to dobrowolna przedpłata na poczet przyszłej usługi kremacji indywidualnej, gwarantująca Klientowi cenę obowiązującą w dniu zawarcia Umowy.
- 13.3. W celu zawarcia Umowy Usługi Przyszłej Kremacji Klient wypełnia Formularz zamówienia dostępny na Stronie internetowej, podając dane niezbędne do przygotowania oferty, w szczególności dane identyfikujące zwierzę, dane kontaktowe oraz miejsce ewentualnego odbioru zwłok.
- 13.4. Po otrzymaniu Formularza zamówienia Spółka przesyła Klientowi ofertę zawierającą:
- 13.4.1. cenę wyjściową usługi kremacji indywidualnej;
 - 13.4.2. wysokość minimalnej wpłaty uprawniającej do skorzystania z Usługi Przyszłej Kremacji i zniżki,
 - 13.4.3. wysokość zniżki,
 - 13.4.4. cenę usługi po zastosowaniu zniżki,
 - 13.4.5. wymagane terminy dokonania wpłaty.
- 13.5. Umowa Usługi Przyszłej Kremacji zostaje zawarta pod warunkiem zawieszającym dokonania przez Klienta minimalnej wpłaty, o której mowa w ust. 9.4, na rachunek bankowy Spółki, w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania przez Klienta oferty. W przypadku dokonania wpłaty w tym terminie warunek uważa się za spełniony z chwilą wpływu środków na rachunek bankowy Spółki, a Umowa staje się skuteczna. Niespełnienie warunku w powyższym terminie powoduje, że oferta wygasa, a Umowa nie zostaje zawarta. Po dokonaniu wpłaty minimalnej Spółka wystawia fakturę zaliczkową. W przypadku dokonania pełnej wpłaty — wystawiana jest faktura końcowa.

- 13.6. Klient może w każdym czasie dokonać wpłaty wyższej niż kwota minimalna. Kolejne wpłaty również dokumentowane są fakturami zaliczkowymi.
- 13.7. Cena usługi kremacji indywidualnej realizowanej w ramach Usługi Przyszłej Kremacji jest ceną obowiązującą w dniu zawarcia tej umowy, niezależnie od późniejszych zmian cennika.
- 13.8. Po śmierci zwierzęcia Klient zobowiązany jest zgłosić ten fakt Spółce niezwłocznie, nie później niż w terminie **24 godzin**, w celu ustalenia terminu wykonania kremacji.
- 13.9. Jeżeli Klient dokonał jedynie wpłaty częściowej, Spółka wystawi fakturę zaliczkową z oznaczeniem pozostałej do zapłaty kwoty, która musi zostać uiszczona przed wykonaniem kremacji.
- 13.10. W przypadku wcześniejszej wpłaty pełnej ceny faktura końcowa może zostać wystawiona w dniu wpływu ostatniej płatności przed datą realizacji kremacji.
- 13.11. Z uwzględnieniem § 14 Regulaminu, Klient ma prawo odstąpić od umowy Usługi Przyszłej Kremacji w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia; w takim przypadku zwracana jest kwota wpłacona przez Klienta po potrąceniu kosztów administracyjnych.

§ 14. Prawo odstąpienia od umowy przez Konsumenta

- 14.1. Konsument, który zawarł Umowę na odległość, może odstąpić od Umowy w terminie 14 dni bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych poniżej. Bieg terminu do odstąpienia od Umowy rozpoczyna się:
- 14.1.1. W przypadku Produktu będącego rzeczą ruchomą – od daty kiedy Konsument wszedł w posiadanie Produktu lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Konsumenta weszła w posiadanie Produktu,
- 14.1.2. W przypadku umowy obejmującej wiele produktów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od dnia dostawy ostatniej rzeczy, partii lub części Produktu,
- 14.1.3. W przypadku gdy Produktem jest usługa – od dnia zawarcia Umowy.
- 14.2. Prawo odstąpienia nie przysługuje w przypadkach określonych w art. 38 ustawy o prawach konsumenta, w szczególności gdy:
- 14.2.1. przedmiotem świadczenia jest usługa, która została w pełni wykonana za zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy,
- 14.2.2. przedmiotem świadczenia jest Produkt nieprefabrykowany, wytworzony według specyfikacji Konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb (dotyczy to w szczególności urn personalizowanych oraz pamiątek personalizowanych).
- 14.3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, Konsument składa Spółce jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu w dowolnej formie, na przykład poprzez wiadomość e-mail na adres kontakt@rosengarten.pl. Konsument może również skorzystać ze wzoru formularza zamieszczonego przez Spółkę na końcu niniejszego Regulaminu. Skorzystanie z wzoru formularza odstąpienia nie jest obowiązkowe.
- 14.4. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy, wystarczy aby Konsument wysłał informację dotyczącą przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
- 14.5. Spółka wyśle niezwłocznie Konsumentowi na jego adres e-mail informację o otrzymaniu oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
- 14.6. Jeżeli Konsument zażądał rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, obowiązany jest do zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia.
- 14.7. Skutki odstąpienia od Umowy:

- 14.7.1. W przypadku odstąpienia od Umowy, Spółka zwraca Konsumentowi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, wszelkie dokonane przez niego płatności (w tym koszty dostawy do kwoty najtańszego zwykłego sposobu dostawy); Spółka może jednak wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania Produktu z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
- 14.7.2. Zwrot płatności następuje przy użyciu takich samych metod płatności, jakie zostały użyte przez Konsumenta przy składaniu Zamówienia, chyba że Konsument wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu, ale w każdym przypadku Konsument nie poniesie żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
- 14.8. Bezpośredni koszt zwrotu Produktu w wyniku odstąpienia ponosi Konsument.

§ 15. Odpowiedzialność Spółki. Reklamacje

- 15.1. Spółka odpowiada za zgodność świadczenia z Umową, w tym w szczególności Spółka jest odpowiedzialna wobec Klienta w razie braku zgodności Produktu (towaru lub usługi) z umową na zasadach określonych w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa, z zastrzeżeniem § 10 Regulaminu.
- 15.2. Klient ma prawo zgłosić reklamację dotyczącą Produktów w zakresie ich niezgodności z Umową.
- 15.3. Reklamacje mogą być składane:
- 15.3.1. w formie pisemnej na adres Spółki,
 - 15.3.2. drogą elektroniczną,
 - 15.3.3. telefonicznie - w zakresie przyjęcia reklamacji (przy czym odpowiedź zostanie udzielona na trwałym nośniku).
- 15.4. Reklamacja powinna zawierać w szczególności:
- 15.4.1. Imię, nazwisko lub nazwę Klienta,
 - 15.4.2. Dane kontaktowe do udzielenia odpowiedzi,
 - 15.4.3. Dane umożliwiające identyfikację Zamówienia,
 - 15.4.4. Opis zastrzeżeń i okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 15.4.5. Żądanie Klienta.
- 15.5. Spółka rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona na adres e-mail lub w formie innego trwałego nośnika.
- 15.6. Za wady nie uważa się różnic wynikających z naturalnych procesów związanych z kremacją, w szczególności różnic w ilości, strukturze lub barwie popiołu, ani drobnych różnic w wyglądzie Produktów wykonywanych ręcznie lub personalizowanych.
- 15.7. Jeżeli zgłoszona reklamacja dotyczy Produktu materialnego (np. urna, pamiątka), Klient może zostać poproszony o jego zwrot lub przesłanie dokumentacji zdjęciowej w celu oceny zasadności roszczenia.
- 15.8. Dla Konsumentów w Polsce dostępne są następujące, pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: za pomocą miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowych lub jednej z organizacji społecznych, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów, np. Federacji Konsumentów. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń dostępne są w siedzibach lub na stronach internetowych rzeczników konsumentów, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej, właściwych organizacji

społecznych oraz pod adresami dostępnymi na stronie Urzędu ochrony Konkurencji i Konsumentów: <https://uokik.gov.pl/> w sekcji poświęconej konsumentom.

§ 16. Dane osobowe

- 16.1. Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Spółkę, w tym w szczególności danych przetwarzania oraz uprawnień przysługujących podmiotom danych określone zostały w Polityce prywatności.
- 16.2. Klient oświadcza, że podane przez niego dane osobowe są danymi Klienta, a także że są to dane prawdziwe i aktualne. W sytuacji podania przez Klienta danych innych osób, Klient oświadcza i zapewnia, że posiada podstawę do podania takich danych oraz że poinformował tę osobę o przekazaniu jej danych Spółce oraz o treści Polityki prywatności Spółki.

§ 17. Zmiana Regulaminu

- 17.1. Spółka zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu z ważnych przyczyn technicznych, prawnych lub organizacyjnych, takich jak:
 - 17.1.1. Zmiana przepisów prawa mająca bezpośredni wpływ na treść Regulaminu,
 - 17.1.2. Pojawienie się nowych technologii i systemów informatycznych wymuszających zmianę zasad funkcjonowania Sklepu,
 - 17.1.3. Prawomocny wyrok sądu lub decyzja administracyjna – w zakresie, w jakim mają wpływ na treść Regulaminu,
 - 17.1.4. Zmiany w zakresie świadczonych usług, w szczególności poprzez rozszerzenie zakresu usług świadczonych dotychczas lub dodanie nowych usług lub funkcjonalności,
 - 17.1.5. Zmiany redakcyjne, nie wpływające na uprawnienia lub obowiązki określone niniejszym Regulaminem.
- 17.2. Zmiana Regulaminu staje się skuteczna w terminie wskazanym przez Spółkę, nie krótszym niż 14 dni od momentu poinformowania użytkowników Sklepu o zmianie, co nastąpi przez udostępnienie na Stronie internetowej zmienionego Regulaminu oraz wysłanie informacji na e-mail, jeśli Klient posiada konto lub zawarł umowę Usługi Przyszłej Kremacji.
- 17.3. Zmiana Regulaminu nie narusza praw nabytych Klientów, w szczególności warunków Umów zawartych przed wejściem w życie nowej wersji Regulaminu.

§ 18. Postanowienia końcowe

- 18.1. Informacje o Produktach zamieszczone na stronach Sklepu internetowego nie stanowią oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego.
- 18.2. Spółka dokłada wszelkich starań, by świadczone usługi w ramach Sklepu internetowego były na najwyższym poziomie i bez przerwy, jednakże Spółka nie wyklucza możliwości czasowego zawieszenia dostępności Sklepu Internetowego w przypadku konieczności przeprowadzenia konserwacji, przeglądu, modernizacji lub rozbudowy Sklepu internetowego. Spółka dołoży starań aby ewentualne przerwy przerwy były jak najkrótsze i przeprowadzane, o ile to możliwe, w godzinach najmniejszego obciążenia.
- 18.3. Umowy zawierane pomiędzy Klientem a Spółką na podstawie Regulaminu podlegają prawu polskiemu.
- 18.4. Spory między Spółką a Klientem niebędącym Konsumentem rozstrzyga sąd właściwy miejscowo dla siedziby Sprzedawcy.

18.5. Regulamin obowiązuje od dnia 01.01.2026.

miejsowość, data

ROSENGARTEN kremacja zwierząt domowych
ul. Swarzędzka 38
62-020 Swarzędz-Gortatowo

(imię i nazwisko konsumenta

Adres konsumenta

e-mail konsumenta

numer telefonu)

**Oświadczenie
o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość
lub poza lokalem przedsiębiorstwa**

Na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (art. 27) odstępuję od umowy zawartej w dniuna odległość*/poza lokalem przedsiębiorstwa* bez podania przyczyny.

Proszę o zwrot ceny na konto*/ w sposób, w jaki dokonano płatności za towar (*niepotrzebne skreślić*).

Dane i numer rachunku bankowego do zwrotu pieniędzy:

.....

Podpis konsumenta

(niepotrzebne skreślić)*