

# Terminy i Warunki Doręczeń – Internetowa Kwiaciarnia E-Wazon.pl

## I. Informacje ogólne

1. Niniejsze Terminy i Warunki Doręczeń określają zasady dostarczania produktów zamówionych za pośrednictwem strony internetowej [www.e-wazon.pl](http://www.e-wazon.pl), komunikatorów (Facebook, Instagram, WhatsApp) lub telefonicznie pod numerem +48 793 189 130.
2. Usługodawcą dostaw jest **Internetowa Kwiaciarnia E-Wazon.pl**, prowadzona przez firmę Innovative Solutions - Dzmitry Yermakovich z siedzibą przy ul. Lubostroń 22a/7, 30-383 Kraków, NIP: 7343477082, REGON: 389268882.

## II. Obszar dostaw

1. Dostawy realizowane są na terenie miasta **Krakowa**.
2. Dostawa poza obszar Krakowa jest możliwa po indywidualnym uzgodnieniu warunków z działem obsługi klienta, w tym kosztów i terminów doręczenia.

## III. Koszty dostawy

1. **Na terenie Krakowa:**
  - Dostawa jest całkowicie **bezpłatna**.
2. **Poza Kraków:**
  - Koszt dostawy jest ustalany indywidualnie na podstawie odległości i szczegółów zamówienia.

## IV. Godziny dostaw

1. Dostawy realizowane są od poniedziałku do niedzieli w następujących przedziałach czasowych:
  - 09:00 – 14:00

- 18:00 – 21:00
2. W przypadku zamówień na ślub lub pogrzeb gwarantujemy dokładną godzinę dostawy (np. 9:00).
  3. Dostawy w **dni świąteczne** są możliwe tylko po wcześniejszym uzgodnieniu i mogą wiązać się z dodatkowymi kosztami.

## V. Terminy realizacji zamówień

### 1. Zamówienia na dzień następnny:

- Zamówienia złożone i opłacone do godziny 21:00 są realizowane następnego dnia.

### 2. Zamówienia na ten sam dzień:

- W trosce o jakość, **nie oferujemy dostawy na ten sam dzień.**

### 3. Zamówienia w niedziele:

- Zamówienia z dostawą w niedzielę powinny być złożone **do godziny 21:00 w piątek.**

### 4. Zamówienia specjalne (np. na duże kompozycje lub nietypowe kwiaty):

- Termin dostawy jest ustalany indywidualnie z Klientem i może wynosić do 3 dni roboczych.

### 5. Doręczenie w święta:

- Dostawa w dni świąteczne, takie jak Nowy Rok, Trzech Króli, Wielkanoc, 1 Maja, 3 Maja, Boże Ciało, 15 sierpnia, 1 i 11 listopada, 25 i 26 grudnia, może być realizowana w roboczy dzień przed lub roboczy dzień po wskazanej dacie.

## VI. Procedura dostawy

1. Produkty są dostarczane pod adres wskazany przez Klienta w formularzu zamówienia lub w trakcie składania zamówienia telefonicznego/elektronicznego.
2. W przypadku nieobecności odbiorcy:
  - Przesyłka może zostać przekazana sąsiadowi lub pozostawiona w miejscu uzgodnionym wcześniej z Klientem.

- W razie braku możliwości doręczenia przesyłki, Sprzedawca podejmie próbę kontaktu telefonicznego z Klientem lub odbiorcą.
  - Odmowa przyjęcia przesyłki przez odbiorcę z przyczyn niezależnych od Sprzedawcy (np. błędny adres, brak kontaktu) oznacza wykonanie usługi. Klientowi nie przysługuje zwrot kosztów.
3. Odmowa przyjęcia przesyłki przez odbiorcę z przyczyn niezależnych od Sprzedawcy (np. błędny adres, brak kontaktu) oznacza wykonanie usługi. Klientowi nie przysługuje zwrot kosztów.
4. Doręczenie na adres prywatny lub do firmy:
- Jeżeli odbiorca jest nieobecny, przesyłkę pozostawimy domownikom lub w recepcji.
  - W przypadku braku możliwości pozostawienia przesyłki, zostawiamy informację o doręczeniu z prośbą o kontakt telefoniczny. Jeżeli odbiorca nie skontaktuje się z kwiaciarnią i przesyłka nie zostanie doręczona w następnym dniu roboczym, realizacja zamówienia zostanie wstrzymana.
  - Zamówienie musi zostać złożone ponownie i w pełni opłacone przed ponownym doręceniem.

## **VII. Specjalne warunki doręczeń**

### **1. Doręczenie na ślub:**

#### 1.1 Kwiaty doręczamy w następujący sposób:

- Przed ślubem do domu Panny Młodej lub Pana Młodego.
- Do kościoła – wręczone Państwu Młodym podczas składania życzeń.
- Do domu weselnego – wręczone osobiście Państwu Młodym, orkiestrze, kelnerowi lub obsłudze przyjęcia.

### **2. Doręczenie na pogrzeb:**

#### 2.1 Kwiaty doręczamy w następujący sposób:

- Do domu rodziny zmarłego.
- Do kościoła przed ceremonią – ustawione przy trumnie.
- Do domu pogrzebowego lub kaplicy – ustawione przy trumnie lub przekazane obsłudze uroczystości.

### 3. Doręczenie do instytucji:

- W przypadku doręczeń do szpitali, hoteli, ambasad i innych instytucji o utrudnionym dostępie wymagamy podania numeru telefonu do odbiorcy.
- W razie braku możliwości doręczenia do rąk własnych przesyłkę pozostawimy w recepcji lub portierni do przekazania odbiorcy przez obsługę instytucji.

## VIII. Kontakt z odbiorcą

1. W razie konieczności możemy skontaktować się z odbiorcą w celu potwierdzenia adresu i czasu doręczenia.
2. Podczas takiego kontaktu odbiorca nie jest informowany o charakterze przesyłki, aby zachować niespodziankę.
3. Jeżeli chcesz, aby odbiorca wiedział, od kogo są kwiaty, pamiętaj o podpisaniu bilecika.

## IX. Reklamacje dotyczące doręczenia

1. Reklamacje należy zgłaszać w terminie **72 godzin** od momentu doręczenia produktu.
2. Reklamacje można składać:
  - Pisemnie: ul. Lubostroń 22a/7, 30-383 Kraków.
  - Elektronicznie: kontakt@e-wazon.pl.
3. W zgłoszeniu reklamacyjnym należy podać:
  - Numer zamówienia.
  - Datę i godzinę dostawy.
  - Opis problemu (np. opóźnienie, uszkodzenie produktu).
  - W miarę możliwości dołączyć zdjęcia produktu.

## X. Ograniczenia odpowiedzialności

1. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub brak możliwości doręczenia wynikające z:
  - Siły wyższej (np. trudne warunki atmosferyczne, strajki, awarie techniczne).
  - Błędnie podanych danych dostawy przez Klienta.
2. W przypadku wystąpienia siły wyższej Klient ma prawo do zmiany terminu dostawy lub zwrotu kosztów.

## **XI. Zmiany w zamówieniach**

1. Klient ma prawo do zmiany adresu dostawy, daty lub godziny doręczenia, jeśli zmiana zostanie zgłoszona nie później niż **4 godziny przed planowanym terminem dostawy**.
2. Zmiany należy zgłaszać telefonicznie: +48 793 189 130 lub e-mailem: kontakt@e-wazon.pl.

### **Kontakt w sprawie dostawy:**

- **Telefon:** +48 793 189 130
- **E-mail:** kontakt@e-wazon.pl