

## Regulamin zamówień i zakupów oraz cennik wyrobów

Sprzedawcą i wytwórcą jest Zręczna Manufaktura Dominika Kowalczyk, NIP 6711785926 z siedzibą w 78-113 Dygowo, ul. Kolejowa 18D.

Poniżej znajdziesz regulamin, w którym zawarte zostały informacje m.in. o sposobie złożenia zamówienia prowadzącego do zawarcia umowy, szczegółach dotyczących realizacji zawartej umowy, formach dostawy i dostępnych płatnościach, procedurze odstąpienia od umowy, czy postępowaniu reklamacyjnym.

Złożenie zamówienia jest jednoznaczne z akceptacją regulaminu.

W razie jakichkolwiek uwag, pytań, wątpliwości, jestem do Twojej dyspozycji pod adresem [hbd.dkowalczyk@gmail.com](mailto:hbd.dkowalczyk@gmail.com).

### § 1 Definicje

Na potrzeby niniejszego regulaminu, przyjmuje się następujące znaczenie poniższych pojęć:

- 1) **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub ułomna osoba prawna, a także Konsument w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
- 2) **Regulamin** – niniejszy regulamin, dostępny pod adresem <http://zrecznamanufaktura.pl/regulamin-zamowien/>
- 3) **Sklep** – sklep na Facebooku działający pod adresem <https://www.facebook.com/pg/zrecznamanufaktura/shop/>
- 4) **Sprzedawca, rękodzielnik** – Zręczna Manufaktura Dominika Kowalczyk

### § 2 Składanie zamówienia personalizowanego

1. Klient może złożyć zamówienie za pośrednictwem e-mail na adres [hbd.dkowalczyk@gmail.com](mailto:hbd.dkowalczyk@gmail.com), aplikacji Messenger, w aplikacji Instagram, osobiście lub telefonicznie.
2. Zamówienie może być odebrane osobiście (bezpłatnie). Klient zamawiający na odległość, ma możliwość wyboru formy wysyłki odpowiedniej dla niego – tj. za pośrednictwem firmy kurierskiej z dostawą bezpośrednio do domu lub za pośrednictwem Paczkomatów InPost. Koszt przesyłki nie jest wliczony w cenę wyrobu. Informacja o wysokości kosztów wysyłki znajduje się w Załączniku nr 1.
3. Podczas składania zamówienia, Klient określa szczegóły dotyczące zamówienia, m.in.
  - 1) okazję, na jaką zamawia wyrób,
  - 2) rodzaj wyrobu, jaki zamawia (tj. np. kartka okolicznościowa, exploding box, czekoladownik, etc.),
  - 3) kolorystykę, dodatki, napisy, nadruk tekstu/życzeń (oraz treść tychże – sprzedawca nie posiada gotowych tekstów do nadruku), napisy, termin okazji, personalizację (wliczona jest w cenę),
  - 4) sposób odbioru/wysyłki zamówienia.

4. Po ustaleniu szczegółów, Sprzedawca ustala cenę wyrobu oraz koszty wybranej formy wysyłki (jeśli zamówienie nie jest odbierane osobiście), a klient wpłaca całość tej kwoty, przy czym 40% ceny wyrobu stanowi zadek. W przypadku rezygnacji z zamówienia, zadek nie jest zwracany.
5. Klient ma 7 dni na dokonanie wpłaty, od momentu złożenia zamówienia. Wpłaty, w zależności od ustalenia Klienta ze Sprzedawcą, można dokonać gotówką, kartą przez terminal płatniczy lub przelewem bankowym na konto firmy:

**Zręczna Manufaktura Dominika Kowalczyk**

**Santander Bank Polska**

**45 1090 2659 0000 0001 4348 0413**

6. Dokonanie wpłaty jest równoznaczne z przyjęciem zamówienia do realizacji. W przypadku braku wpłaty w ciągu 7 dni, zamówienie zostaje anulowane.
7. Czas realizacji zamówienia jest zależny od rodzaju zamawianego wyrobu i wynosi od 5 do 30 dni roboczych **od momentu otrzymania przedpłaty. Czas realizacji określony Regulaminem nie obejmuje czasu dostawy.** Czas dostawy zależy od wybranego przewoźnika.
8. W przypadku zamówień „na już”, z terminem realizacji krótszym, niż 5 dni, zamówienie przyjmowane jest tylko w przypadku wolnych terminów. Do zamawianego produktu Sprzedawca może doliczyć 50% jego wartości, a Klient jest zobowiązany dokonać przedpłaty w dniu zamówienia. Jednocześnie, klient musi mieć świadomość, że wyrób wykonany będzie z materiałów posiadanych na stanie przez Sprzedawcę, w momencie składania zamówienia.
9. Na życzenie Klienta, Sprzedawca wystawi rachunek imienny lub fakturę bez VAT.
10. Klient musi podać prawdziwe dane osobowe. Klient ponosi odpowiedzialność za podanie nieprawdziwych danych osobowych. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do wstrzymania realizacji zamówienia w sytuacji, gdy Klient podał nieprawdziwe dane lub gdy dane te budzą uzasadnione wątpliwości Sprzedawcy co do ich poprawności. W takim przypadku Klient zostanie poinformowany wybraną metodą kontaktu o wątpliwościach Sprzedawcy. W takiej sytuacji Kupującemu przysługuje prawo wyjaśnienia wszelkich okoliczności związanych z weryfikacją prawdziwości podanych danych. W przypadku braku danych pozwalających Sprzedawcy na podjęcie kontaktu z Kupującym, Sprzedawca udzieli wszelkich wyjaśnień po podjęciu kontaktu przez Kupującego.

### § 3

#### **Składanie zamówienia w Sklepie/personalizowanego**

1. Na fanpage firmy na Facebooku dostępnym pod adresem <https://www.facebook.com/pg/zrecznamanufaktura/>, w zakładce Sklep znajdują się wyroby dostępne „od ręki”. Oznacza to, że Klient ma możliwość wyboru spośród przedstawionych produktów i zakupienia go od razu poprzez wysłanie wiadomości w aplikacji Messenger, wiadomości e-mail pod adresem [hbd.dkowalczyk@gmail.com](mailto:hbd.dkowalczyk@gmail.com), w aplikacji Instagram, osobiście lub telefonicznie.
2. W przypadku wysyłki wyrobu, do ceny należy doliczyć koszt wybranej formy wysyłki. Koszty określone zostały w Załączniku nr 1.
3. Klient ma 7 dni na dokonanie wpłaty, od momentu złożenia zamówienia.

Wpłaty, w zależności od ustalenia Klienta ze Sprzedawcą, można dokonać gotówką, kartą przez terminal płatniczy lub przelewem bankowym na konto firmy – dane zawarte są w §2 pkt. 5 niniejszego Regulaminu.

4. Produkt wydawany jest lub wysyłany w ciągu 48 godzin od momentu otrzymania przez Sprzedawcę przedpłaty.
5. Klient ma możliwość dodatkowej personalizacji wybranego produktu, np. dodania, w miarę możliwości, cyferek urodzinowych, napisu, imion, lub tekstu życzeń (przesłanego przez klienta, Sprzedawca nie posiada gotowych tekstów życzeń). Personalizacja jest wliczona w cenę produktu, ale wydłuża czas realizacji do 72 godzin od momentu otrzymania przez Sprzedawcę przedpłaty.
6. Przy personalizacji, 40% ceny wyrobu stanowi zadek. W przypadku rezygnacji z zamówienia, zadek nie jest zwracany.
7. Dokonanie wpłaty jest równoznaczne z przyjęciem zamówienia do realizacji. W przypadku braku wpłaty w ciągu 7 dni, zamówienie zostaje anulowane.
8. Na życzenie Klienta, Sprzedawca wystawi rachunek imienny lub fakturę bez VAT.
9. Klient musi podać prawdziwe dane osobowe – zgodnie z § 2 pkt. 10 niniejszego Regulaminu.

#### § 4

##### Zasady ustalania ceny zamawianego wyrobu i cennik

1. Sprzedawca posiada cennik wyrobów, który określa widełki cenowe danego rodzaju wyrobów. Koszt wysyłki nie jest wliczony w cenę wyrobu.
2. Cena wyrobu uzależniona jest od specyfikacji produktu. To oznacza, że Sprzedawca do wykonania wyrobu (oprócz materiałów podstawowych) może użyć:
  - kwiatów, listków, w tym także wykonanych ręcznie, a także innych elementów kompozycji kwiatowych,
  - napisów, elementów 3D lub dekoracji z tekturki/sklejki,
  - tortu z papieru (w przypadku exploding boxa)
  - shaker boxa
  - wszelkich innych ozdób, które są uzupełnieniem kompozycji, tj. koronek, sznurków, tasiemek, perełek, ozdób metalowych, kryształków, cekinów, mini spinaczy, etc.
  - napisów drukowanych lub wycinanych na ploterze, kartki z kalendarza zaprojektowanej przez Sprzedawcę w programie graficznym.
3. Jeśli Sprzedawca użyje dodatkowych elementów, poza ustaleniami z Klientem, Sprzedawca nie dolicza dodatkowej opłaty. Całkowity koszt produktu mieści się w kwocie przedpłaconej.
4. Zgodnie z określoną specyfikacją produktu, Sprzedawca podaje widełki cenowe dla określonego rodzaju wyrobu – cena końcowa ustalana jest indywidualnie, ale mieści się w określonym w cenniku zakresie. Cennik stanowi Załącznik nr 1.

## § 5

### Prawo odstąpienia od umowy

1. Zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta Klient (konsument), który zawarł ze Sprzedawcą umowę na odległość, ma prawo odstąpić od umowy bez podawania przyczyny w terminie 14 dni od dnia objęcia w posiadanie kupionych rzeczy.
2. Począwszy od 01.06.2020 r., prawo do odstąpienia od umowy na zasadach opisanych w niniejszym paragrafie oraz wynikających z ustawy o prawach konsumenta przysługuje również osobie fizycznej zawierającej ze Sprzedawcą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada 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. W związku z tym, gdy w ramach niniejszego paragrafu mowa jest o uprawnieniach Klienta (konsumenta), począwszy od 01.06.2020 r. uprawnienia te dotyczą również osoby spełniającej powyższe kryteria.
3. Zgodnie z art. 38 pkt. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje w stosunku do wyrobów, które są nieprefabrykowane, wyprodukowane według specyfikacji Klienta lub służące zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb.
4. Aby odstąpić od umowy, Klient musi poinformować Sprzedawcę o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia - na przykład pismo wysłane pocztą, e-mail lub wybraną formą komunikacji, ale z zachowaniem formy pisemnej.
5. Klient może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, dostępnego pod adresem <http://zrecznamanufaktura.pl/regulamin-zamowien/> jednak nie jest to obowiązkowe.
6. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby Klient wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
7. Klient ma obowiązek zwrócić produkt Sprzedawcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie produktu przed jego upływem.
8. Klient ponosi bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy.
9. W przypadku odstąpienia od umowy, Sprzedawca zwraca Klientowi wszystkie otrzymane od Klienta płatności, w tym najtańszy dostępny u Sprzedawcy koszt dostarczenia wyrobów (jeśli koszt pokrył Klient) niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Sprzedawca został poinformowany o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Klienta użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie. W każdym przypadku Klient nie poniesie żadnych opłat w związku z formą zwrotu płatności.
10. Jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze rzecz od Klienta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Klienta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez Klienta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

11. Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości produktu będące wynikiem korzystania z produktu w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania produktu.

## § 6

### Odpowiedzialność za wady

1. Sprzedawca ma obowiązek dostarczyć Klientowi produkt wolny od wad.
2. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Klienta, jeżeli sprzedany produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia za wady).
3. Jeżeli sprzedany produkt ma wadę, Klient może:
  - 1) żądać wymiany produktu na wolny od wad,
  - 2) żądać usunięcia wady,
  - 3) złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny,
  - 4) złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy.
4. Jeśli Klient stwierdzi wadę produktu, powinien poinformować o tym Sprzedawcę, określając jednocześnie swoje roszczenie związane ze stwierdzoną wadą lub składając oświadczenie stosownej treści.
5. Klient może skorzystać z formularza reklamacyjnego, dostępnego pod adresem <http://zrecznanamufaktura.pl/regulamin-zamowien/> jednak nie jest to obowiązkowe.
6. Klient może kontaktować się ze Sprzedawcą zarówno pocztą tradycyjną, jak również pocztą elektroniczną.
7. Sprzedawca ustosunkuje się do składanej przez Klienta reklamacji w ciągu 14 dni od dnia doręczenia mu reklamacji za pomocą takiego środka komunikacji, przy wykorzystaniu którego reklamacja została złożona.
8. Szczegóły dotyczące rękojmi Sprzedawcy za wady regulują przepisy Kodeksu cywilnego (art. 556 – 576).
9. Poczynając od 01.06.2020 r., przepisy w zakresie rękojmi Sprzedawcy za wady rzeczy sprzedanej dotyczące Konsumentów, znajdują zastosowanie również do osoby fizycznej zawierającej ze Sprzedawcą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada 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.

## § 7

### Dane osobowe i pliki cookies

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest Sprzedawca.
2. Zasady przetwarzania danych oraz używania plików cookies określone są w Polityce Prywatności i plików cookies, dostępnej pod adresem <http://zrecznanamufaktura.pl/privacy-policy/> oraz Polityce Prywatności na potrzeby Facebooka dostępnej pod adresem <http://zrecznanamufaktura.pl/polityka-prywatnosci-facebook/>.

3. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji zamówienia.

## § 8

### Prawa własności intelektualnej

1. Sprzedawca poucza niniejszym Klienta, że treści dostępne:
  - 1) na stronie internetowej <http://zrecznamanufaktura.pl/>
  - 2) na fanpage na Facebooku oraz w Sklepie na fanpage
  - 3) na koncie Sprzedawcy w aplikacji Instagram

oraz elementy produktów fizycznych mogą stanowić utwory w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, do których prawa autorskie przysługują Sprzedawcy.

2. Sprzedawca poucza niniejszym Klienta, że dalsze rozpowszechnianie treści objętych prawami autorskimi przez Klienta bez zgody Sprzedawcy, za wyjątkiem korzystania z treści w ramach dozwolonego użytku osobistego, stanowi naruszenie praw autorskich przysługujących Sprzedawcy i może skutkować odpowiedzialnością cywilną lub karną.

## § 9

### Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Sprzedawca wyraża zgodę na poddanie ewentualnych sporów wynikłych w związku ze sprzedażą wyrobów na drodze postępowania mediacyjnego. Szczegóły zostaną określone przez strony konfliktu.
2. Klient ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Między innymi, Klient ma możliwość:
  - 1) zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy sprzedaży,
  - 2) zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Kupującym a Sprzedawcą,
  - 3) skorzystania z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika prawa konsumenta lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona konsumentów.
3. Bardziej szczegółowych informacji na temat pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, Konsument może szukać na stronie internetowej <http://polubowne.uokik.gov.pl>.
4. Klient może również skorzystać z platformy ODR, która dostępna jest pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Platforma służy rozstrzygnięciu sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami dążącymi do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

## § 10

### Postanowienia końcowe

1. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania oraz odwoływania ofert, promocji oraz do zmiany cen produktów w Sklepie bez uszczerbku dla praw nabytych przez Klienta, w tym w szczególności warunków umów zawartych przed dokonaniem zmiany.
2. Sprzedawca zastrzega sobie możliwość wprowadzania zmian w Regulaminie bez uszczerbku dla praw nabytych przez Klienta na podstawie umów zawartych przed zmianą Regulaminu.
3. Wszelkie spory związane z umowami zawieranymi między Sprzedawcą a Klientem, w przypadku których właściwość sądu rozpatrywana jest na zasadach ogólnych. Począwszy od 01.06.2020 r. postanowienie to nie znajduje również zastosowania do osoby fizycznej zawierającej ze Sprzedawcą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada 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 - w przypadku takiej osoby właściwość sądu rozpatrywana jest na zasadach ogólnych.
4. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 01.10.2020 r.