Handmade Heaven

Regulamin sprzedaży rękodzieła

Version: 2026-10-26-projekt-4

Projekt — dokument wymaga uzupełnienia danych i przeglądu przed uruchomieniem sprzedaży.

Sprzedawca i kontakt

Sprzedawcą jest Beata Stankiewicz, prowadząca działalność nierejestrowaną pod marką Handmade Heaven, bez wpisu do CEIDG. Ten sposób prowadzenia pracowni nie ogranicza ustawowych praw konsumenta. Adres do korespondencji, reklamacji i zwrotów: [DO UZUPEŁNIENIA]. E-mail: [DO UZUPEŁNIENIA]. Telefon: [DO UZUPEŁNIENIA]. Regulamin dotyczy zamówień w sklepie handmadeheaven.pl. Zakup nie wymaga założenia konta klienta.

Produkty wykonywane na zamówienie

Zasadnicza oferta pracowni obejmuje wyroby ręcznie robione dopiero po złożeniu zamówienia, zgodnie z uzgodnioną konfiguracją klienta. Wyjątkiem są pojedyncze gotowe swetry lub kardigany wyraźnie oznaczone jako dostępne od ręki. Opis produktu określa skład, cenę, wymagane wymiary i opcje. W zależności od modelu ustalenia mogą dotyczyć obwodu głowy, dopasowania otulacza, rodzaju włókien, kolorów i połączenia materiałów. Naturalne różnice układu przejść kolorów mogą występować w granicach opisu; nie wyłącza to odpowiedzialności za niezgodność z umową. Samo wykonanie po zamówieniu nie przesądza o braku prawa odstąpienia — zasady indywidualnej specyfikacji opisano poniżej.

Dostępność włóczki i zmiany materiałów

Próbki kolorów w konfiguratorze przedstawiają możliwe warianty wykonania i nie oznaczają rezerwacji włóczki u dostawcy. Dostępność wybranego koloru oraz ilości potrzebnej do wykonania całego zamówienia może się zmienić, również między złożeniem zamówienia a wpłatą. W przypadku braku materiału sprzedawca niezwłocznie kontaktuje się z klientem i przedstawia dostępne rozwiązania: inny kolor lub materiał, późniejszy termin, jeżeli można go określić, albo anulowanie zamówienia z pełnym zwrotem otrzymanych płatności. Zamiana materiału lub koloru oraz zmiana terminu wymagają wyraźnej zgody klienta; milczenie nie oznacza zgody. Jeśli nie zostanie uzgodnione rozwiązanie pozwalające wykonać zamówienie, sprzedawca niezwłocznie zwraca wszystkie otrzymane płatności. Wzrost kosztu zakupu włóczki nie uprawnia sprzedawcy do jednostronnego podwyższenia uzgodnionej ceny. Powyższe postanowienia nie ograniczają ustawowych praw klienta ani odpowiedzialności sprzedawcy za niewykonanie umowy.

Złożenie zamówienia i cena

Przed finalizacją klient widzi produkty, konfigurację, łączną cenę i zasady dostawy, poprawia dane oraz akceptuje regulamin. Zamówienie z ustaloną pełną ceną składa przyciskiem „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty”. Sprzedawca potwierdza przyjęcie zamówienia e-mailem, wraz z warunkami i treścią regulaminu. Ceny są podawane w PLN i obejmują obciążenia należne za produkty. Gdy koszt dostawy nie jest znany, pierwszy etap jest zapytaniem o ofertę, a nie odpłatnym zamówieniem. Sprzedawca przedstawia pełną kwotę; klient osobno i wyraźnie ją akceptuje przed złożeniem

zamówienia z obowiązkiem zapłaty.

Płatność i brak wpłaty

Dostępny jest przelew bankowy oraz przelew BLIK na telefon. Klient wybiera metodę, a po potwierdzeniu pełnej kwoty otrzymuje dane odbiorcy, kwotę i tytuł z numerem zamówienia. Termin płatności wynosi 2 dni kalendarzowe od złożenia zamówienia z ustaloną pełną ceną i udostępnienia danych do zapłaty. W przypadku zamówienia wymagającego indywidualnej wyceny termin biegnie od jej akceptacji przez klienta i udostępnienia pełnych danych do zapłaty. Dokładny termin jest wskazany w potwierdzeniu zamówienia. Wpłaty są sprawdzane ręcznie. Upływ terminu oznacza weryfikację, a nie automatyczne uznanie braku wpłaty. W razie nieotrzymania płatności sprzedawca kontaktuje się z klientem i, gdy wymaga tego prawo, wyznacza odpowiedni dodatkowy termin z uprzedzeniem o odstąpieniu. Anulowanie oraz zwolnienie rezerwacji następują po weryfikacji i spełnieniu właściwych przesłanek. Nie są naliczane automatyczne kary.

Realizacja, dostawa i nieprzewidziane okoliczności

Dostawa jest dostępna na terytorium Polski. Termin wykonania i nadania: [DO UZUPEŁNIENIA]. Konkretny termin lub okres realizacji jest przedstawiany przed złożeniem zamówienia i utrwalany w potwierdzeniu. Czas wykonania i czas przewozu podaje się osobno. W razie choroby lub innej nieprzewidzianej przeszkody sprzedawca niezwłocznie informuje klienta o jej wpływie na realizację i może zaproponować przesunięcie terminu o nie więcej niż 7 dni kalendarzowych. Nowy termin wymaga wyraźnego uzgodnienia z klientem; jego milczenie nie oznacza zgody. Nie jest to automatyczny dodatkowy tydzień ani wyłączenie odpowiedzialności za opóźnienie. Zachowane są ustawowe uprawnienia klienta, w tym do wyznaczenia dodatkowego terminu i odstąpienia w przypadkach przewidzianych prawem (w szczególności art. 543^1 § 2 Kodeksu cywilnego). Jeżeli klient organizuje i opłaca przewóz, pracownia informuje o gotowości paczki i jej gabarycie; klient kupuje przesyłkę i przekazuje kod lub etykietę. Jeżeli przewóz organizuje sprzedawca, koszt i sposób doręczenia są przedstawiane do akceptacji przed odpłatnym zamówieniem.

Odstąpienie od umowy

Konsument oraz osoba korzystająca z właściwej ochrony konsumenckiej może co do zasady odstąpić od umowy sprzedaży zawartej na odległość w terminie 14 dni od objęcia towaru w posiadanie, bez podawania przyczyny. Wystarczy jednoznaczne oświadczenie wysłane na podany adres lub e-mail. Można użyć formularza poniżej, ale nie jest to obowiązkowe. Towar należy odesłać w ciągu 14 dni od odstąpienia. Klient ponosi bezpośredni koszt zwrotu, o ile wcześniej został o tym poinformowany. Sprzedawca zwraca należne płatności, w tym koszt najtańszej oferowanej zwykłej dostawy, w ustawowym terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia; może wstrzymać zwrot do otrzymania rzeczy lub dowodu jej odesłania. Konsument odpowiada za zmniejszenie wartości wynikające z używania wykraczającego poza konieczne sprawdzenie rzeczy.

Indywidualne wykonanie a prawo odstąpienia

Zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje w przypadku towaru nieprefabrykowanego wykonanego według specyfikacji konsumenta lub służącego jego zindywidualizowanym potrzebom. W pracowni może to dotyczyć wyrobu, którego konstrukcja lub wymiary są rzeczywiście dostosowywane do indywidualnych ustaleń, np. dokładnego obwodu głowy,

indywidualnego dopasowania kompletu dziecięcego lub uzgodnionego projektu i połączenia materiałów. Ocena zależy od rzeczywistego zakresu personalizacji konkretnego wyrobu. Sam fakt ręcznego wykonania dopiero po zakupie, wskazanie wieku lub standardowego przedziału rozmiaru, a także wybór włóczki czy koloru ze standardowej palety nie oznacza automatycznie zastosowania wyjątku. Sama trudność ponownej sprzedaży nie jest wystarczającą podstawą. Jeżeli wyjątek dotyczy danej oferty, klient otrzymuje przed zakupem jasną informację o braku prawa odstąpienia i konkretnych cechach indywidualnych, zachowaną wraz ze specyfikacją w potwierdzeniu zamówienia. Dla gotowych egzemplarzy oraz wyrobów niespełniających przesłanek wyjątku obowiązuje zwykłe prawo odstąpienia. Wyłączenie odstąpienia bez podania przyczyny nie ogranicza reklamacji za niezgodność z umową ani praw związanych z niewykonaniem zamówienia lub opóźnieniem.

Pomiary, specyfikacja i zmiany projektu

Przed zamówieniem klient sprawdza podane wymiary i wybrane opcje zgodnie ze wskazówkami pomiaru. Niejasności należy wyjaśnić z pracownią przed rozpoczęciem wykonania. Uzgodniona specyfikacja jest utrwalana w potwierdzeniu. Zmiana wymiarów, włóczki, koloru lub projektu po złożeniu zamówienia wymaga porozumienia; jej wpływ na cenę i termin musi zostać przedstawiony oraz zaakceptowany przed wykonaniem zmiany. Pracownia nie zastępuje samodzielnie uzgodnionego materiału innym. Wskazówki dotyczące pomiarów nie wyłączają ustawowej odpowiedzialności sprzedawcy.

Reklamacje i spory

Sprzedawca odpowiada za zgodność towaru z umową na zasadach ustawowych, w szczególności za brak zgodności ujawniony w ciągu dwóch lat od dostarczenia towaru. Reklamację można złożyć e-mailem lub pocztą, opisując niezgodność i oczekiwany sposób jej usunięcia. Dowód zakupu może mieć różną postać; paragon nie jest jedyną dopuszczalną formą. Stosownie do ustawy klient może żądać naprawy lub wymiany, a w odpowiednich przypadkach obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy. Odpowiedź na reklamację konsumenta następuje w ciągu 14 dni, na trwałym nośniku. Pomoc oferują miejscy i powiatowi rzecznicy konsumentów oraz Inspekcja Handlowa. Informacja o zgodzie lub odmowie udziału w pozasądowym postępowaniu jest przekazywana zgodnie z przepisami, gdy powstanie spór.

Dane i korzystanie ze sklepu

Dane podane przy zamówieniu służą jego realizacji, kontaktowi i obsłudze roszczeń; nie stanowią zgody na marketing. Szczegółowe informacje o administratorze danych, podstawach, odbiorcach, okresach przechowywania i prawach należy udostępnić w polityce prywatności przed uruchomieniem sklepu. Do korzystania potrzebna jest aktualna przeglądarka, JavaScript oraz e-mail. Problemy techniczne można zgłaszać na adres kontaktowy. Zmiany regulaminu nie naruszają warunków wcześniej złożonych zamówień ani ustawowych praw klienta.

Przykładowe oświadczenie o odstąpieniu

Do: Beata Stankiewicz, [DO UZUPEŁNIENIA], [DO UZUPEŁNIENIA]. Oświadczam, że odstępuję od umowy sprzedaży następujących towarów: [...]. Numer zamówienia: [...]. Data zawarcia umowy / odbioru: [...]. Imię i nazwisko oraz adres konsumenta: [...]. Data: [...]. Podpis jest wymagany tylko przy formularzu papierowym.