

Regulamin świadczenia usług na odległość oraz świadczenia usług drogą elektroniczną (wersja na dzień 07.07.2025)

§ 1 Informacje podstawowe

Niniejszy regulamin określa zasady i warunki korzystania z serwisu internetowego dostępnego pod adresem www.krawcowaonline.pl (dalej: „Serwis”) prowadzonego przez Naskers Group sp. z o.o. z siedzibą w Gnieźnie (62-200), ul. Równa 2, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców KRS pod numerem 0000314999 (Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda, IX Wydział Gospodarczy KRS), o kapitale zakładowym 150 000,00 zł (opłaconym w całości), NIP: 9522058138, REGON: 141604094. Regulamin w szczególności określa zasady składania Zamówień i zawierania Umów o świadczenie usług na odległość przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, a także zasady korzystania przez Klientów ze wszystkich usług świadczonych drogą elektroniczną w ramach Serwisu.

§ 2 Definicje

Biuro Obsługi Klienta – konsultanci Serwisu KrawcowaOnline.pl, z którymi można kontaktować się pod numerem telefonu +48 504 13 14 18, poprzez e-mail: szycie@krawcowaonline.pl **Klient** – osoba fizyczna (w tym Konsument) posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a także osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną (posiadająca zdolność prawną), która złożyła lub zamierza złożyć Zamówienie bądź korzystać z innych usług Serwisu.

Konsument – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Na potrzeby niniejszego Regulaminu za Konsumenta uważa się również osobę fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, jeżeli z treści umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego (zgodnie z art. 38a ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta).

Hasło – ciąg znaków alfanumerycznych konieczny do autoryzacji dostępu do Konta Klienta, ustalany samodzielnie przez Klienta podczas Rejestracji.

Konto (Konto Klienta) – indywidualna podstrona Serwisu, w ramach której Klient może zarządzać swoimi danymi, przeglądać historię i status Zamówień, edytować ustawienia itp.

Koszyk – funkcjonalność Serwisu, w której widoczne są wybrane przez Klienta Usługi. Umożliwia ona także wpisanie kodu rabatowego oraz określenie i modyfikację szczegółów Zamówienia (m.in. liczby Usług, adresu dostawy, danych do faktury, sposobu dostawy, formy płatności).

Login Klienta (Login) – indywidualny identyfikator (ciąg znaków alfanumerycznych) ustalany przez Klienta podczas Rejestracji, służący wraz z Hasłem do dostępu do Konta Klienta.

Magazyn – magazyn Usługodawcy zlokalizowany w Gnieźnie (62-200), ul. Równa 2, w którym kompletowane są Zamówienia i realizowane są usługi. Zamówienia mogą być również realizowane bezpośrednio z magazynów dostawców.

Regulamin – niniejszy regulamin sprzedaży i świadczenia usług na odległość oraz drogą elektroniczną. W zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną Regulamin stanowi regulamin, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Rejestracja – jednorazowa, dobrowolna i bezpłatna czynność polegająca na utworzeniu przez Klienta Konta w Serwisie za pomocą formularza rejestracyjnego udostępnionego na stronie Serwisu.

Serwis KrawcowaOnline.pl – serwis internetowy dostępny pod adresem <http://www.krawcowaonline.pl>, za pośrednictwem którego Klient może składać Zamówienia oraz

korzystać z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę.

Strona – Usługodawca lub Klient (w zależności od kontekstu; łącznie jako Strony).

Towar – rzecz ruchoma oferowana do sprzedaży w sklepie internetowym Ekoliny.pl (np. liny jutowe, bawełniane, sizalowe itp.) – *termin używany w niniejszym Regulaminie pierwotnie dla potrzeb sklepu Ekoliny.pl; w kontekście Serwisu KrawcowaOnline.pl za Towar należy rozumieć przedmiot materialny (np. odzież), na którym świadczona jest Usługa krawiecka.*

Umowa sprzedaży – umowa sprzedaży Towaru w rozumieniu Kodeksu cywilnego, zawierana na odległość pomiędzy Usługodawcą a Klientem za pośrednictwem sklepu internetowego Ekoliny.pl – *w kontekście Serwisu KrawcowaOnline.pl odpowiada jej umowa o świadczenie Usługi krawieckiej.*

Usługa (Usługi) – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na zasadach określonych w Regulaminie, w ramach Serwisu (np. prowadzenie Konta Klienta, newsletter, formularz kontaktowy itp.).

Usługa krawiecka (Usługa) – usługa polegająca na wykonaniu określonej przeróbki lub czynności krawieckiej (np. skrócenie, zwężenie, naprawa odzieży) na rzecz Klienta, oferowana w Serwisie i będąca przedmiotem Umowy o świadczenie usług między Usługodawcą a Klientem.

Usługodawca (Sprzedawca) – Naskers Group sp. z o.o. z siedzibą w Gnieźnie (62-200), ul. Równa 2, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców KRS pod numerem 0000314999 (Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda, IX Wydział Gospodarczy KRS), kapitał zakładowy 150 000,00 zł (opłacony w całości), NIP: 9522058138, REGON: 141604094.

Zamówienie – oświadczenie woli Klienta stanowiące ofertę zawarcia Umowy o świadczenie usług z Usługodawcą. Zamówienie jest składane za pośrednictwem Serwisu i określa w szczególności Usługę (lub Usługi) będącą przedmiotem Umowy, jej liczbę, wybrane warunki dostawy i płatności, dane Klienta niezbędne do realizacji transakcji itp.

§ 3 Warunki korzystania z Serwisu

Usługodawca świadczy za pośrednictwem Serwisu następujące Usługi:

- prezentacja oferty Serwisu (zakres dostępnych Usług krawieckich, ceny itp.),
- umożliwienie składania Zamówień na Usługi dostępne w Serwisie i tym samym zawierania Umów o świadczenie usług na odległość,
- informowanie Klienta o bieżącym statusie złożonego Zamówienia,
- prowadzenie usługi newsletter (dla Klientów, którzy wyrazili chęć otrzymywania informacji handlowych),
- prowadzenie Konta Klienta (po dokonaniu Rejestracji).

Dostęp do usług wymienionych w ust. 1 pkt 1–4 powyżej nie wymaga Rejestracji (usługi dostępne dla każdego odwiedzającego stronę Serwisu). Dostęp do usługi wskazanej w ust. 1 pkt 5 (Konto Klienta) wymaga dokonania uprzedniej Rejestracji przez Klienta.

Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną (dotycząca korzystania z infrastruktury Serwisu i funkcjonalności wskazanych w ust. 1 powyżej) zostaje zawarta z chwilą skutecznego wypełnienia przez Klienta formularza rejestracyjnego i akceptacji Regulaminu. Umowa ta zostaje zawarta na czas nieoznaczony. Klient może w każdym czasie zrezygnować z korzystania z usług elektronicznych Serwisu (np. poprzez usunięcie Konta – patrz § 12 ust. 2 Regulaminu).

Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Serwisu: posiadanie urządzenia z dostępem do Internetu oraz z zainstalowaną aktualną wersją standardowej przeglądarki internetowej (zaleca się m.in. Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Microsoft Edge, Safari lub inne bieżąco aktualizowane przeglądarki obsługujące pliki cookies i JavaScript). Dla prawidłowego korzystania z Serwisu Klient powinien ponadto mieć włączoną obsługę plików cookies oraz skryptów JavaScript w używanej przeglądarce.

Zalecane jest, aby urządzenie, z którego korzysta Klient, posiadało: aktualny program antywirusowy i zaporę bezpieczeństwa (firewall), wszystkie dostępne aktualizacje systemu operacyjnego oraz przeglądarki internetowej, a także oprogramowanie do odczytu plików PDF – w celu bezpiecznego i pełnego korzystania ze wszystkich funkcjonalności Serwisu.

Zakazane jest dostarczanie przez Klienta treści o charakterze bezprawnym oraz wykorzystywanie Serwisu lub usług nieodpłatnych świadczonych przez Usługodawcę w sposób sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami lub naruszający dobra osobiste osób trzecich. Klient zobowiązany jest w szczególności do:

- nieumieszczania w ramach Serwisu treści o charakterze bezprawnym (np. w formularzach opinii, komentarzach itp.), za wyjątkiem sytuacji, w której Usługodawca wyraźnie poprosi o taką opinię lub komentarz,
- niepodjęmowania działań informatycznych lub innych zmierzających do nieuprawnionego dostępu do infrastruktury technicznej Serwisu (w tym do kodu oprogramowania),
- korzystania z Serwisu i usług oferowanych przez Usługodawcę w sposób zgodny z przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu,
- niedostarczania treści stanowiących spam (niezamówionych informacji handlowych) za pośrednictwem Serwisu.

§ 4 Składanie Zamówień

Klient może składać Zamówienia na Usługi dostępne w Serwisu 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę, przez cały rok – za pośrednictwem strony internetowej Serwisu. Składanie Zamówień jest możliwe zarówno po dokonaniu Rejestracji i zalogowaniu na Konto, jak i bez Rejestracji (jednorazowy zakup jako gość).

Dodatkowo, złożenie Zamówienia jest możliwe poprzez:

- przesłanie wiadomości e-mail z listą zamawianych Usług oraz danymi kontaktowymi na adres szycie@krawcowaonline.pl (24 godz./dobę),
- kontakt telefoniczny z Biurem Obsługi Klienta od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00–17:00 pod numerem +48 504 13 14 18 (opłata za połączenie zgodnie z taryfą operatora).

W celu zawarcia Umowy o świadczenie usług na odległość za pośrednictwem Serwisu, Klient dodaje wybrane Usługi do Koszyka, a następnie przechodzi procedurę składania Zamówienia. Proces ten obejmuje kolejne kroki, w ramach których Klient: (a) wybiera Usługi z oferty Serwisu (przy każdej Usłudze podana jest cena brutto oraz główne cechy świadczenia), (b) wybiera sposób dostawy przedmiotu Usługi (np. kurier lub paczkomat – koszt dostawy zostanie wyświetlony), (c) wybiera sposób płatności spośród dostępnych form, (d) podaje dane niezbędne do realizacji Zamówienia (dane odbiorcy, adres dostawy, dane do faktury, ewentualne uwagi do Zamówienia), oraz (e) ostatecznie potwierdza Zamówienie.

Złożenie Zamówienia następuje poprzez użycie przycisku (lub linku) opisanego jednoznacznie jako złożenie zamówienia z obowiązkiem zapłaty (np. „Potwierdzam zakup” lub równoważnego). Do momentu kliknięcia tego przycisku Klient ma możliwość samodzielnej modyfikacji wprowadzonych danych oraz zawartości Koszyka. Kliknięcie przycisku finalizującego Zamówienie oznacza, że Klient składa Usługodawcy ofertę zakupu wskazanych Usług na warunkach określonych w podsumowaniu Zamówienia i niniejszym Regulaminie.

Warunkiem złożenia skutecznego Zamówienia jest zapoznanie się z niniejszym Regulaminem i jego akceptacja przez Klienta. Akceptacja następuje poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola przed finalizacją Zamówienia.

Po złożeniu Zamówienia Klient otrzymuje potwierdzenie jego otrzymania przez Serwis – wysyłane automatycznie na podany adres e-mail (z podsumowaniem istotnych elementów Zamówienia). Następnie, po zweryfikowaniu możliwości realizacji, Usługodawca wysyła do Klienta wiadomość e-mail z potwierdzeniem przyjęcia Zamówienia do realizacji. Z chwilą otrzymania przez Klienta takiego potwierdzenia dochodzi do zawarcia Umowy o świadczenie usług.

Jeśli realizacja całości lub części Zamówienia okaże się niemożliwa w deklarowanym terminie, Usługodawca niezwłocznie poinformuje o tym Klienta (poprzez e-mail lub telefonicznie). W takiej sytuacji Klient ma prawo, według swego wyboru: anulować Zamówienie w całości, anulować Zamówienie w części, w której realizacja nie jest możliwa w terminie, albo wyrazić zgodę na wydłużenie czasu realizacji w zakresie brakującej części Zamówienia. W przypadku anulowania opłaconego już Zamówienia (w całości lub części) Usługodawca zwróci odpowiednią kwotę niezwłocznie – najpóźniej w terminie 14 dni od anulowania – przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Klient (chyba że Klient zgodzi się na inny sposób zwrotu).

Usługodawca zobowiązany jest świadczyć usługi z należytą starannością.

§ 5 Ceny, płatności i realizacja Usługi

Ceny Usług podawane na stronie Serwisu są cenami brutto (zawierają podatek VAT) i wyrażone są w złotych polskich (PLN).

Ceny Usług nie obejmują ewentualnych kosztów dostawy rzeczy związanych z realizacją Usługi (np. odesłania odzieży po wykonaniu usługi). Ewentualne koszty dostarczenia przedmiotu Usługi (przesyłki) są doliczane osobno i wskazywane Klientowi w toku składania Zamówienia – w zależności od wybranego przez Klienta sposobu dostawy. Całkowita wartość Zamówienia (obejmująca cenę za Usługi oraz ewentualne koszty dostawy) jest zawsze komunikowana Klientowi przed złożeniem Zamówienia i w chwili jego potwierdzenia.

Ceną wiążącą dla Stron jest cena za daną Usługę podana w Koszyku w momencie złożenia Zamówienia przez Klienta. Jeśli cena z oferty (np. na stronie opisu Usługi) różni się od ceny w Koszyku – decyduje cena wskazana w Koszyku na etapie finalizacji Zamówienia.

Serwis udostępnia następujące formy płatności za zakupione Usługi:

- **Przelew tradycyjny** – przedpłata na rachunek bankowy Usługodawcy (dane do przelewu są wysyłane w potwierdzeniu Zamówienia oraz dostępne na stronie Serwisu).
- **Płatności online** (szybki przelew, BLIK, karta płatnicza) – za pośrednictwem zewnętrznych serwisów płatniczych, np. Autopay S.A. z siedzibą w Sopocie (ul. Powstańców Warszawy 6, 81-718 Sopot, KRS 0000320590, NIP 585-13-51-185, REGON 191781561). Płatności online obsługiwane są zgodnie z regulaminami tych serwisów.

Zamówienie Usługi do realizacji zostanie przekazane niezwłocznie po zawarciu Umowy o świadczenie usług i – w przypadku wyboru płatności z góry – po otrzymaniu przez Usługodawcę potwierdzenia dokonania pełnej płatności.

Na stronie Serwisu przy opisie niektórych Usług mogą być podane orientacyjne czasy realizacji Zamówienia, liczone od chwili przyjęcia Zamówienia do realizacji do chwili odesłania odzieży po wykonaniu Usługi. Są to szacowane terminy realizacji – rzeczywisty czas dostawy odzieży po wykonaniu usługi może zależeć od wybranego przewoźnika. Jeśli Zamówienie obejmuje wiele Usług o różnym czasie realizacji, decyduje najdłuższy z podanych terminów (zamówienie zostanie odesłane w całości po wykonaniu wszystkich Usług).

Usługodawca realizuje dostawy związane z zamówionymi Usługami na terytorium Polski. Przesyłki dostarczane są za pośrednictwem profesjonalnych firm kurierskich lub pocztowych (np. InPost). Dostępne opcje dostawy, koszty i przewidywany czas dostawy są wskazane Klientowi przy składaniu Zamówienia (bądź podane w osobnej informacji na stronie Serwisu).

Sugerujemy Klientowi, aby przy odbiorze przesyłki z odzieżą po wykonanej Usłudze zwrócił uwagę na stan paczki i jej zawartości. W przypadku gdy przesyłka nosi znamiona uszkodzenia mechanicznego, jest niekompletna lub niezgodna z Zamówieniem, Klient ma prawo odmówić jej przyjęcia. W miarę możliwości prosimy o spisanie protokołu szkody lub odnotowanie zastrzeżeń w obecności kuriera oraz poinformowanie Usługodawcy o zaistniałej sytuacji. Powyższe zalecenia nie ograniczają ustawowych praw Klienta z tytułu rękojmi ani praw wynikających z niniejszego Regulaminu.

§ 6 Modyfikacja Zamówienia

Klient może dokonywać zmian w złożonym Zamówieniu aż do momentu przekazania przesyłki z odzieżą po wykonanej Usłudze firmie doręczającej (nadania przesyłki zwrotnej). Zmiany mogą dotyczyć m.in. rezygnacji z całości lub części Usług, zmiany adresu dostawy, zmiany danych na fakturze, zmiany sposobu płatności lub dostawy itp. W celu dokonania zmian należy skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta (telefonicznie lub e-mailowo) i podać numer Zamówienia wraz z żądanymi zmianami.

W przypadku rezygnacji z całości lub części Zamówienia przed jego wysyłką, a po uprzednim dokonaniu płatności z góry, Usługodawca dokona zwrotu odpowiedniej kwoty niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od potwierdzenia anulowania Zamówienia. Zwrot płatności nastąpi na rachunek bankowy, z którego została dokonana zapłata, chyba że Klient wskaże inny sposób zwrotu. Jeżeli płatność pochodziła od Klienta nieposiadającego rachunku bankowego, zwrot może nastąpić przekazem pocztowym (w takim przypadku zwracana kwota zostanie pomniejszona o koszt nadania przekazu).

Uprawnienie do dokonywania zmian w Zamówieniu nie narusza prawa Konsumenta (oraz osoby, o której mowa w § 2 powyżej, zrównanej z Konsumentem) do odstąpienia od Umowy o świadczenie usług na odległość zgodnie z § 7 Regulaminu (jeśli takie prawo w danym przypadku przysługuje – patrz § 7 poniżej).

§ 7 Prawo odstąpienia od Umowy (rezygnacja z usługi)

Niniejszy paragraf dotyczy wyłącznie Klienta będącego Konsumentem (w rozumieniu § 2 powyżej). Klientom niebędącym Konsumentami nie przysługuje ustawowe prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość.

Konsument ma prawo odstąpić od Umowy o świadczenie usług zawartej na odległość bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie (np. w formie pisemnej lub mailowej) w terminie 14 (czternastu) dni od dnia zawarcia tej umowy, pod warunkiem że usługa nie została wykonana. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed upływem 14 dni.

W przypadku skutecznego odstąpienia od Umowy o świadczenie usług, Umowę uważa się za niezawartą. Strony są zobowiązane do zwrotu wzajemnych świadczeń: Usługodawca zwróci Konsumentowi otrzymane płatności, a Konsument powinien odebrać od Usługodawcy przekazany wcześniej przedmiot (np. odzież) dostarczony celem wykonania Usługi. Bezpośrednie koszty

odesłania (zwrotu) przekazanego przedmiotu ponosi Konsument (chyba że Usługodawca zgodził się je pokryć albo nie poinformował Konsumenta o obowiązku poniesienia tych kosztów).

Konsument nie ponosi żadnych opłat w związku z formą zwrotu płatności.

Wyjątki od prawa odstąpienia: Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość **nie przysługuje** Konsumentowi w odniesieniu do umów:

a) o świadczenie usług, jeżeli zostały one w pełni wykonane za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po jego spełnieniu utraci prawo odstąpienia.

b) w których przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb.

Jeżeli Usługodawca nie poinformuje Konsumenta o przysługującym mu prawie odstąpienia od umowy, termin na odstąpienie wygasa dopiero po 12 miesiącach od upływu podstawowego 14-dniowego terminu. Oznacza to, że Konsument może odstąpić od umowy nawet w ciągu 1 roku i 14 dni od jej zawarcia, jeżeli nie został prawidłowo poinformowany o prawie odstąpienia przy zawieraniu umowy.

§ 8 Reklamacje i niezgodność Usługi z umową

Odpowiedzialność Usługodawcy za jakość Usługi: Usługodawca ponosi wobec Konsumenta odpowiedzialność za nienależyte wykonanie Usługi, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa (w szczególności Kodeksu cywilnego). W szczególności Usługodawca odpowiada za wady wykonanej Usługi istniejące w chwili jej wykonania i ujawnione w ciągu 2 lat od tej chwili. Jeżeli wada Usługi ujawni się przed upływem dwóch lat od jej wykonania, domniemywa się, że istniała w chwili wykonania (tzn. ciężar dowodu, że wada powstała już po wykonaniu Usługi, spoczywa na Usługodawcy).

Procedura reklamacyjna (dla Konsumentów): W przypadku stwierdzenia nienależytego wykonania Usługi Konsument ma prawo złożyć reklamację. Reklamację najlepiej złożyć pisemnie (np. listownie na adres Usługodawcy: ul. Równa 2, 62-200 Gniezno) lub drogą elektroniczną (e-mail na adres: szycie@krawcowaonline.pl). W opisie reklamacji należy podać dane kontaktowe Konsumenta, wskazać reklamowaną Usługę lub numer Zamówienia oraz opisać, na czym polega nienależyte wykonanie Usługi (opis wady) i jakie żądanie Konsument zgłasza w związku z reklamacją. Zaleca się dołączenie dokumentacji zdjęciowej wad, co może usprawnić proces rozpatrywania reklamacji.

Uprawnienia Konsumenta w razie nienależytego wykonania Usługi:

Jeżeli Usługa została wykonana niezgodnie z umową, Konsument może żądać doprowadzenia jej do zgodności z umową poprzez nieodpłatną poprawę lub ponowne wykonanie Usługi. Usługodawca jest zobowiązany to uczynić w rozsądnym czasie, bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta oraz na swój koszt – w szczególności powinien pokryć koszty przesyłki, transportu, robocizny i materiałów niezbędnych do poprawienia lub ponownego wykonania Usługi. Jeżeli poprawa lub ponowne wykonanie Usługi okażą się niemożliwe albo wymagałyby nadmiernych kosztów po stronie Usługodawcy, może on odmówić spełnienia tego żądania (w takiej sytuacji Konsument może przejść od razu do żądania obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy – patrz niżej).

Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy w następujących przypadkach: (a) Usługodawca odmówił poprawy Usługi lub ponownego jej wykonania albo nie doprowadził Usługi do zgodności z umową, (b) pomimo prób poprawy lub ponownego wykonania wady Usługi nadal występują, (c) wada Usługi jest na tyle istotna, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniej próby poprawy, lub (d) z

oświadczenia Usługodawcy lub okoliczności wynika, że nie doprowadzi on Usługi do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta. **Uwaga:** Konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy na podstawie reklamacji, jeżeli wada Usługi jest nieistotna. Przyjmuje się jednak domniemanie, że wada jest istotna, dopóki Usługodawca nie wykaże inaczej.

Jeżeli Konsument żąda obniżenia ceny, powinna być ona obniżona w takiej proporcji, w jakiej wartość wadliwej Usługi pozostaje do wartości Usługi wykonanej zgodnie z umową. W przypadku odstąpienia od umowy w ramach reklamacji Usługodawca zwróci Konsumentowi uiszczoną cenę Usługi nie później niż w terminie 14 dni od uznania reklamacji.

Usługodawca ustosunkuje się do każdej reklamacji Konsumenta nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. O swojej decyzji (uznaniu bądź odmowie uznania reklamacji wraz z uzasadnieniem) poinformuje Konsumenta w taki sam sposób, w jaki reklamacja została złożona, lub inny wskazany przez Konsumenta. Brak odpowiedzi Usługodawcy w powyższym terminie 14 dni oznacza, że reklamacja została uznana za zasadną.

Postanowienia powyższe dotyczące reklamacji i odpowiedzialności Usługodawcy za brak zgodności Usługi z umową odnoszą się do Klientów będących Konsumentami. Klientom niebędącym Konsumentami (tj. osobom/podmiotom dokonującym zakupu usługi w bezpośrednim związku z ich działalnością gospodarczą lub zawodową o charakterze profesjonalnym) Usługodawca nie udziela ochrony przewidzianej w ustawie o prawach konsumenta. Wobec takich Klientów odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu rękojmi za wady zostaje – w granicach dopuszczalnych przez prawo – wyłączona. *(Postanowienie to nie wyłącza ani nie ogranicza odpowiedzialności Usługodawcy, której wyłączenia lub ograniczenia zakazuje prawo.)*

§ 9 Newsletter

Klient może dobrowolnie zapisać się do usługi Newsletter, polegającej na cyklicznym otrzymywaniu na podany adres e-mail informacji handlowych od Usługodawcy (w tym np. wiadomości o promocjach, nowościach ofertowych, artykułach na blogu itp.).

Zapisanie się do Newslettera następuje poprzez: zaznaczenie odpowiedniej zgody podczas rejestracji Konta lub składania Zamówienia, albo wprowadzenie swojego adresu e-mail w dedykowanym formularzu zapisu dostępnym na stronie Serwisu. Zapis wymaga potwierdzenia – na podany adres e-mail wysyłana jest wiadomość weryfikacyjna z linkiem, którego kliknięcie finalizuje zapis (tzw. double opt-in).

Klient może w każdej chwili zrezygnować z otrzymywania Newslettera. W tym celu należy albo wypisać się samodzielnie poprzez odznaczenie stosownej opcji w ustawieniach Konta (sekcja „Newsletter”), albo kliknąć w link rezygnacyjny obecny w stopce każdej wiadomości Newsletter od Usługodawcy, albo zgłosić żądanie rezygnacji Biuru Obsługi Klienta (np. mailowo). Rezygnacja z Newslettera jest skuteczna natychmiast i oznacza usunięcie adresu e-mail z listy mailingowej.

§ 10 Promocje i kody rabatowe

Na stronach Serwisu mogą być organizowane różnego rodzaju promocje dotyczące oferowanych Usług (np. obniżki cenowe, akcje specjalne itp.). Szczegółowe warunki danej promocji są każdorazowo podawane w opisie oferty promocyjnej na stronie Serwisu lub w materiałach informacyjnych (np. w newsletterze).

Promocje mogą dotyczyć indywidualnych usług (np. obniżka ceny konkretnej Usługi o określony procent lub kwotę) lub całych kategorii czy zestawów usług (np. rabat na zestaw usług, zniżka przy zamówieniu powyżej danej kwoty itp.). Promocje mogą także polegać na obniżeniu wartości całego Koszyka (np. poprzez kod rabatowy dający określony rabat procentowy lub kwotowy od sumy Zamówienia).

Jeżeli nie zastrzeżono inaczej, promocji i rabatów nie można łączyć ze sobą przy zakupie tej samej Usługi. W przypadku gdy Klient posiada kod rabatowy, jego wykorzystanie jest możliwe poprzez wpisanie kodu w polu „Kod rabatowy” w Koszyku – przed złożeniem Zamówienia.

W razie ogłoszenia promocji polegającej na obniżce ceny Usługi, Usługodawca obok aktualnej (obniżonej) ceny prezentuje również informację o najniższej cenie tej Usługi z 30 dni przed wprowadzeniem obniżki. Jeśli dana Usługa jest oferowana w Serwisie krócej niż 30 dni, zamiast ceny sprzed 30 dni prezentowana jest informacja o najniższej cenie od rozpoczęcia oferowania tej Usługi w Serwisie.

Kody rabatowe (kupony) wydawane przez Serwis mają określony termin ważności oraz ewentualne warunki użycia (np. minimalną wartość Zamówienia). Po upływie terminu ważności kod rabatowy traci ważność i nie może zostać zrealizowany.

§ 11 Pozasądowe rozwiązywanie sporów (ADR/ODR)

Usługodawca informuje, że Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Umożliwia to m.in. platforma ODR (Online Dispute Resolution) Unii Europejskiej – dostępna pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr> – stanowiąca interaktywny portal internetowy umożliwiający Konsumentom i przedsiębiorcom pozasądowe rozstrzyganie sporów dotyczących zobowiązań kontraktowych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub świadczenia usług.

Skorzystanie z pozasądowych metod rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolne i może nastąpić po zakończeniu tradycyjnej procedury reklamacyjnej. W Polsce właściwymi podmiotami uprawnionymi do prowadzenia postępowań ADR są m.in. stałe polubowne sądy konsumenckie przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej, powiatowi (miejscy) rzecznicy konsumentów czy Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) – pełna lista podmiotów ADR jest dostępna na stronie UOKiK (pod adresem: <https://polubowne.uokik.gov.pl/rejestr>). Usługodawca informuje, że korzysta z wymienionych wyżej pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów wyłącznie w przypadku, gdy obie Strony wyrażą na to zgodę.

§ 12 Postanowienia dotyczące Klientów biznesowych

Postanowienia niniejszego Regulaminu w zasadniczej mierze skierowane są do Konsumentów. W przypadku Klientów niebędących Konsumentami (przedsiębiorców dokonujących zakupów usług stricte w związku z działalnością gospodarczą lub zawodową) stosuje się następujące odrębności:

a) Klient biznesowy nie korzysta z ochrony przewidzianej w ustawie o prawach konsumenta, w szczególności nie przysługuje mu prawo odstąpienia od umowy w terminie 14 dni, o którym mowa w § 7 Regulaminu, ani uprawnienia z tytułu nienależytego wykonania Usługi określone w § 8 Regulaminu. Odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu rękojmi za wady wobec Klienta biznesowego zostaje wyłączona w maksymalnym dopuszczalnym przez prawo zakresie.

b) W przypadku Klientów biznesowych, Usługodawca może ograniczyć dostępne formy płatności (np. zastrzec płatność z góry). Ponadto Usługodawca zastrzega sobie prawo odstąpienia od Umowy o świadczenie usług zawartej z Klientem biznesowym w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia (ze

skutkiem natychmiastowym), bez obowiązku podawania przyczyny – w takiej sytuacji Klientowi przysługuje wyłącznie zwrot uiszczonej ceny.

c) Wszelkie spory powstałe pomiędzy Usługodawcą a Klientem niebędącym Konsumentem rozstrzygane będą przez sąd miejscowo właściwy dla siedziby Usługodawcy (Gniezno), zgodnie z postanowieniami § 13 ust. 2 Regulaminu.

Żadne z powyższych postanowień nie ma na celu naruszenia praw podmiotów, o których mowa w art. 385⁵ Kodeksu cywilnego (tj. jednoosobowych przedsiębiorców korzystających z uprawnień konsumenckich na mocy przepisów szczególnych). W przypadku, gdyby którekolwiek z powyższych postanowień okazało się sprzeczne z bezwzględnie obowiązującymi przepisami – zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy prawa polskiego.

§ 13 Rozstrzyganie sporów

Ewentualne spory pomiędzy Usługodawcą a Klientem będącym Konsumentem (w tym również Konsumentem z innego kraju UE) będą rozstrzygane polubownie lub przez sąd powszechny właściwy zgodnie z przepisami prawa (z uwzględnieniem zasad właściwości miejscowej z Kodeksu postępowania cywilnego, a w przypadku Konsumenta zamieszkałego za granicą – także z uwzględnieniem przepisów kolizyjnych oraz właściwych rozporządzeń UE).

Ewentualne spory pomiędzy Usługodawcą a Klientem niebędącym Konsumentem poddane będą właściwości sądu powszechnego miejscowo właściwego dla siedziby Usługodawcy (tj. sądu w Poznaniu lub w Gnieźnie, według właściwości rzeczowej).

§ 14 Ochrona danych osobowych

Dane osobowe Klientów są przetwarzane przez Usługodawcę jako administratora danych zgodnie z obowiązującymi przepisami, w szczególności z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO) oraz ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.

Szczegółowe informacje o celach, podstawach prawnych i zasadach przetwarzania danych osobowych znajdują się w Polityce Prywatności dostępnej na stronie Serwisu (odrębny dokument). Polityka Prywatności zawiera m.in. informacje o prawach osób, których dane dotyczą (prawo dostępu, sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, sprzeciwu oraz prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa UODO).

Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy (odpowiednio: umowy o świadczenie usług elektronicznych, Umowy o świadczenie usług krawieckich itp.). Każdy Klient ma możliwość aktualizacji lub poprawienia swoich danych poprzez Konto lub poprzez kontakt z Usługodawcą.

§ 15 Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin jest częścią treści zawieranej przez Usługodawcę oraz Klienta umowy. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Klientowi treści zawieranej umowy następuje poprzez: (a) udostępnienie Regulaminu na stronie Serwisu oraz (b) przesłanie Klientowi wiadomości e-mail potwierdzającej Zamówienie wraz z istotnymi warunkami Umowy. Klient może w każdej chwili pozyskać, odtwarzać i utrzymywać treść Regulaminu poprzez wydrukowanie go lub zapisanie na nośniku.

2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w tym w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz ustawy z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. **Prawo właściwe:** Umowy zawierane za pośrednictwem Serwisu zawierane są w języku polskim i podlegają prawu polskiemu. Jeżeli jednak Klient jest Konsumentem mającym zwykle miejsce pobytu w innym państwie niż Polska, wybór prawa polskiego nie pozbawia go ochrony przyznanej mu przez przepisy prawa właściwego dla jego kraju zamieszkania, których nie można umownie wyłączyć.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w przypadku: zmiany przepisów prawa mającej bezpośredni wpływ na treść Regulaminu, rozszerzenia lub zmiany funkcjonalności Serwisu, wprowadzenia nowych usług elektronicznych, zmiany danych teleadresowych Usługodawcy, czy też w celu zapobieżenia naruszeniom prawa lub nadużyciom. O każdej planowanej zmianie Regulaminu Usługodawca poinformuje zarejestrowanych Klientów poprzez przesłanie stosownej informacji na adres e-mail (co najmniej 14 dni przed wejściem w życie zmian). W tym czasie Klient posiadający Konto ma prawo wypowiedzieć umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną (usunąć Konto). Brak akceptacji nowego Regulaminu przy pierwszym logowaniu po dacie jego wejścia w życie będzie równoznaczny z rezygnacją z dalszego korzystania z usług (rozwiązaniem umowy). Do Zamówień złożonych przed datą wejścia w życie nowego Regulaminu stosuje się wersję Regulaminu obowiązującą w dacie złożenia Zamówienia.
4. Konsument ma prawo negocjacji indywidualnych postanowień umownych z Usługodawcą (niniejszy Regulamin nie wyłącza takiej możliwości). W tym celu Konsument może skontaktować się z Usługodawcą (np. pisemnie lub mailowo) przed złożeniem Zamówienia, w szczególności gdyby chciał ustalić warunki odbiegające od postanowień Regulaminu.
5. Informacje prezentowane na stronach Serwisu (w tym opisy Usług i ich ceny) nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, lecz zaproszenie do zawarcia umowy. Ofertę może złożyć Klient poprzez złożenie Zamówienia zgodnie z § 4 powyżej. Usługodawca dokłada wszelkich starań, aby opisy i informacje dotyczące Usług były aktualne i zgodne ze stanem rzeczywistym. W razie wątpliwości co do zakresu lub sposobu wykonania Usługi przed złożeniem Zamówienia, Klient może skontaktować się z Usługodawcą w celu uzyskania dodatkowych informacji.
6. Ewentualne różnice w wyglądzie odzieży poprawionej przez Usługodawcę w stosunku do fotografii poglądowych prezentowanych w Serwisie mogą wynikać z indywidualnych cech materiału lub ustawień sprzętu komputerowego/urządzenia Klienta (np. różnice w kolorystyce, proporcjach itp.) – co nie stanowi o nienależytym wykonaniu Usługi. W przypadku wątpliwości co do rezultatu lub zakresu wykonanej usługi, Klient ma prawo skontaktować się bezpośrednio z Usługodawcą w celu wyjaśnienia sytuacji.
7. Prawa autorskie do elementów tekstowych, graficznych i multimedialnych Serwisu (w tym zdjęć, opisów, układu strony) należą do Usługodawcy lub podmiotów, z którymi Usługodawca zawarł stosowne umowy licencyjne. Zabronione jest kopiowanie, rozpowszechnianie lub jakiegokolwiek inne wykorzystywanie zawartości Serwisu bez zgody uprawnionych podmiotów, za wyjątkiem dozwolonego użytku przewidzianego przepisami

prawa.

8. Niniejszy Regulamin w aktualnej wersji obowiązuje od dnia **07.07.2025 r.** Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie na stronie Serwisu (w formacie PDF), co umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie przez Klienta.