

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO DUEHEX.COM

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Sklep internetowy dostępny pod adresem duehex.com prowadzony jest przez Oleksandra Yablonskiego w ramach działalności nierejestrowanej, zgodnie z ustawą z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców.
2. Dane kontaktowe Sprzedawcy:
 - Adres korespondencyjny: ul. Półwiejska 20/1, 61-888 Poznań.
 - Adres e-mail: sklep@duehex.com.
3. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania ze Sklepu, składania zamówień, dokonywania płatności, realizacji dostaw, odstąpienia od umowy, składania reklamacji oraz korzystania z usług serwisowych.
4. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Sklepu w formie umożliwiającej jego pobranie, odtwarzanie oraz utrwalanie.
5. Złożenie zamówienia przez Klienta oznacza akceptację niniejszego Regulaminu oraz Polityki Prywatności Sklepu.
6. Zamówienia mogą składać osoby posiadające pełną zdolność do czynności prawnych. Osoby niepełnoletnie mogą składać zamówienia za zgodą rodzica lub opiekuna prawnego.

§ 2 Definicje

1. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna posiadająca zdolność do czynności prawnych, składająca zamówienie w Sklepie.
2. **Sprzedawca** – Oleksandr Yablonskiy, prowadzący działalność nierejestrowaną.
3. **Sklep** – serwis internetowy dostępny pod adresem duehex.com.
4. **Towar** – produkty oferowane do sprzedaży w Sklepie.
5. **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta zmierzające do zawarcia umowy sprzedaży Towaru.
6. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca zakupu w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

§ 3 Specyfikacja Produktów i Zasady Użytkowania

1. **Unikatowość produktów:** Towary oferowane w Sklepie są wykonywane ręcznie (handmade). Sprzedawca wykorzystuje m.in. koraliki pochodzące z upcyklingu, co

stanowi integralną cechę produktu. Z uwagi na specyfikę materiałów, mogą one nosić drobne ślady wcześniejszego użytkowania, co nadaje biżuterii unikatowy charakter i nie stanowi wady fizycznej.

2. Prawidłowe użytkowanie (Instrukcja pielęgnacji): Klient zobowiązany jest do dbania o biżuterię zgodnie z poniższymi wytycznymi:

- **Ochrona mechaniczna:** Należy unikać upadków i silnych uderzeń (szczególnie w przypadku elementów szklanych i ceramicznych) oraz zachować ostrożność podczas zakładania i zdejmowania odzieży, aby uniknąć zerwania spłotu.
- **Czynniki chemiczne:** Należy unikać bezpośredniego kontaktu z kosmetykami (perfumy, balsamy, lakiery, mydło).
- **Wilgoć:** Biżuterię należy zdejmować przed kąpielą, pływaniem oraz intensywnym treningiem.
- **Przechowywanie:** Zaleca się przechowywanie w woreczku przeciwkurzowym, z dala od wilgoci i nadmiernej ekspozycji na słońce.

3. Uszkodzenia mechaniczne: Uszkodzenia wynikające z nieprzestrzegania powyższych zasad (np. stłuczenie koralika, zerwanie naszyjnika przez zahaczenie) nie są wadami fabrycznymi i nie podlegają ustawowej reklamacji, lecz mogą zostać naprawione w ramach Dodatkowej Gwarancji Serwisowej DUE.

§ 4 Zasady sprzedaży i zawierania umów

1. Sprzedaż jest prowadzona w ramach działalności nierejestrowanej. Klient przyjmuje do wiadomości, że działalność ta nie podlega obowiązkowi rejestracji w CEIDG, a obrót ze sprzedaży nie przekracza ustawowego limitu.
2. Wszystkie ceny podane na stronie są cenami brutto, wyrażonymi w polskich złotych (PLN). Ze względu na charakter działalności, ceny nie zawierają podatku VAT.
3. Ceny Towarów nie obejmują kosztów dostawy, które są doliczane i wskazywane w procesie składania zamówienia.
4. Informacje na stronie Sklepu nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, a są jedynie zaproszeniem do zawarcia umowy.
5. Zamówienia można składać 24 godziny na dobę za pośrednictwem formularza na stronie Sklepu.
6. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do: a) ograniczenia dostępnych metod płatności, b) wymagania przedpłaty za zamówienie, c) odrzucenia lub odmowy realizacji zamówienia, podając przyczynę odmowy. Informacja ta zostanie niezwłocznie przekazana Klientowi na adres e-mail.
7. W przypadku braku możliwości zrealizowania pełnego zamówienia, Sprzedawca poinformuje o tym Klienta. Klient ma wówczas prawo do rezygnacji z zamówienia w terminie 7 dni od otrzymania takiej informacji.

§ 5 Płatności

1. Klient może dokonać płatności za zamówienie wyłącznie za pośrednictwem bramki płatniczej Autopay.
2. Płatności realizowane są w polskich złotych (PLN).
3. Transakcje za pośrednictwem Autopay są zabezpieczone zgodnie z obowiązującymi standardami ochrony danych.
4. Realizacja zamówienia rozpoczyna się po zaksięgowaniu pełnej kwoty na rachunku Sprzedawcy.

§ 6 Dostawa

1. Dostawy realizowane są wyłącznie na terenie Polski za pośrednictwem sieci InPost Paczkomaty.
2. Koszt dostawy wynosi 11,99 zł i jest doliczany do całkowitej kwoty zamówienia.
3. Klient ma możliwość bezpłatnego odbioru osobistego w Poznaniu (kawiarnia Tętno, ul. Półwiejska 20/1, 61-888 Poznań).
4. Czas realizacji zamówienia przez Sprzedawcę wynosi od 1 do 3 dni roboczych od momentu zaksięgowania wpłaty.

§ 7 Prawo do odstąpienia od umowy (Zwroty)

1. Klient będący Konsumentem ma prawo odstąpić od umowy w terminie 14 dni od daty otrzymania Towaru, bez podania przyczyny.
2. **Wyjątki:** Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje w przypadku: a) Towarów wykonanych na indywidualne zamówienie Klienta (np. biżuteria personalizowana), b) Towarów, które uległy uszkodzeniu, zniszczeniu lub których cechy zostały zmienione w trakcie użytkowania przez Klienta.
3. **Procedura zwrotu:** W celu zgłoszenia zwrotu należy skontaktować się ze Sprzedawcą drogą mailową pod adresem: sklep@duehex.com, przesyłając wypełniony Formularz Zgłoszeniowy. Po wstępnej akceptacji Klient otrzyma adres do wysyłki zwrotnej.
4. **Stan Towaru:** Zwracany produkt musi zostać odesłany w stanie niezmienionym (nie noszącym śladów użytkowania wykraczających poza konieczne do sprawdzenia jego cech).
5. **Koszty i wysyłka zwrotna:** Po akceptacji zwrotu, Klient odsyła produkt na adres wskazany przez Sprzedawcę. Bezpośredni koszt zwrotu Towaru (wysyłki) ponosi Klient.
6. **Zwrot środków:** Zwrot płatności nastąpi niezwłocznie, nie później niż w terminie do 10 dni roboczych od momentu fizycznego otrzymania i zweryfikowania zwracanego Towaru przez Sprzedawcę.

§ 8 Reklamacje (Rękojmia)

1. Reklamacje z tytułu ustawowej niezgodności Towaru z umową należy zgłaszać na adres e-mail: sklep@duehex.com.
2. Sprzedawca ustosunkuje się do żądania reklamacyjnego niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jego zgłoszenia.
3. W przypadku uznania reklamacji za zasadną, Sprzedawca zobowiązuje się wymienić Towar na nowy, wolny od wad, naprawić go lub zwrócić Klientowi równowartość ceny zakupu.

§ 9 Dodatkowa Gwarancja Serwisowa DUE (Naprawy)

Gwarancja Serwisowa DUE jest dobrowolnym świadczeniem Sklepu, które nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Konsumenta wynikających z przepisów o niezgodności towaru z umową.

1. **Bezpłatna Gwarancja Serwisowa (12 miesięcy):**

- Przez okres 12 miesięcy od zakupu, Sklep oferuje bezpłatną usługę naprawy biżuterii (np. w przypadku mechanicznego zerwania splotu).
- **Logistyka:** W przypadku naprawy gwarancyjnej, koszty logistyczne (wysyłka produktu do serwisu oraz przesyłka zwrotna do Klienta) leżą w całości po stronie Klienta.

2. **Serwis Pogwarancyjny (Płatny):**

- Po upływie 12 miesięcy od zakupu usługa naprawy jest płatna, a jej stały koszt wynosi 45 PLN.
- **Logistyka:** Klient wysyła produkt do naprawy na własny koszt. Sprzedawca pokrywa koszt wysyłki zwrotnej do Klienta za pośrednictwem sieci InPost Paczkomaty.

3. **Warunki techniczne przyjęcia do naprawy:**

- Klient zobowiązany jest dostarczyć co najmniej 75% oryginalnych elementów uszkodzonego produktu.
- Do zgłoszenia wymagane jest dołączenie opisu uszkodzenia, wyraźnego zdjęcia usterki oraz podanie Numeru HEX (nazwy) przedmiotu lub dostarczenie zdjęcia produktu przed uszkodzeniem.
- Sprzedawca zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania naprawy w przypadku uszkodzeń uniemożliwiających renowację.

4. **Dane do wysyłki zwrotnej:** Wraz z produktem przekazanym do naprawy, Klient zobowiązany jest podać kompletne dane dla przesyłki InPost (imię i nazwisko, numer telefonu, adres e-mail oraz kod lub adres docelowego Paczkomatu).

- 5. Czas realizacji:** Weryfikacja zgłoszenia i diagnoza trwają od 1 do 3 dni roboczych. Realizacja naprawy następuje w terminie do 10 dni roboczych od momentu fizycznego otrzymania przesyłki przez Sklep.
- 6. Zgłoszenie:** Chęć skorzystania z serwisu (gwarancyjnego lub płatnego) należy zgłosić na adres: **sklep@duehex.com**, wypełniając Formularz Zgłoszeniowy oraz dołączając wymagane zdjęcia usterki.

§ 10 Ochrona danych osobowych

- Administratorem danych osobowych Klientów jest Oleksandr Yablonskyi.
- Dane przetwarzane są w celu realizacji zamówień i obsługi serwisowej, na podstawie zgody Klienta oraz w oparciu o obowiązujące przepisy prawa.
- Klient ma prawo do wglądu w swoje dane, ich poprawiania, żądania usunięcia oraz wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych znajdują się w Polityce Prywatności dostępnej na stronie Sklepu.

§ 11 Ograniczenie odpowiedzialności

- Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z nieprawidłowego użytkowania Towarów przez Klienta, niezgodnego z przekazaną instrukcją pielęgnacji.
- Sprzedawca zastrzega sobie prawo do anulowania zamówienia z przyczyn technicznych lub w przypadku wystąpienia siły wyższej, o czym Klient zostanie niezwłocznie poinformowany.
- Opisy Towarów oraz zdjęcia umieszczone na stronie Sklepu mają charakter poglądowy. Z uwagi na ręczne wykonanie, gotowe produkty mogą nieznacznie różnić się od rzeczywistego wyglądu na fotografiach.

§ 12 Postanowienia końcowe

- W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego, w tym Kodeksu cywilnego oraz Ustawy o prawach konsumenta.
- Wszelkie spory wynikające z realizacji umowy sprzedaży będą rozstrzygane przez właściwe sądy polskie.
- Sprzedawca informuje Klienta będącego Konsumentem o możliwości skorzystania z pozasądowych metod rozwiązywania sporów, w tym mediacji lub rozpatrzenia sprawy przed sądem polubownym. Odpowiednie wnioski można złożyć po zakończeniu postępowania reklamacyjnego. Formularz oraz platforma ODR dostępne są pod adresem udostępnionym przez stosowne organy unijne i krajowe.

4. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Zmiany obowiązują od momentu ich opublikowania na stronie Sklepu i dotyczą zamówień złożonych po tej dacie.
5. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem: **11.05.2026 r.**