REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO

www.tehilo.pl

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania ze sklepu internetowego dostępnego pod adresem www.tehilo.pl, w tym zasady zawierania umów sprzedaży Produktów oferowanych przez Sprzedawcę.
2. Sklep internetowy prowadzony jest przez:
   Ensky&Tehilo Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
   ul. Brzeska 22h, 46-090 Popielów
   NIP: 9910538497 REGON: 388330277| KRS: 0000886877
   Adres e-mail: tehilo.hafty@gmail.com
   Telefon: 505 972 109

3. Korzystanie ze Sklepu jest dobrowolne. Złożenie zamówienia jest jednoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu.
4. Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie na stronie internetowej Sklepu w sposób umożliwiający jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.

§ 2. Definicje

1. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
   a) Sprzedawca – Ensky&Tehilo Sp. z o.o. z siedzibą w Popielowie, prowadząca Sklep internetowy pod adresem www.tehilo.pl.
   b) Sklep – sklep internetowy prowadzony przez Sprzedawcę pod adresem www.tehilo.pl.
   c) Klient – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która składa Zamówienie w Sklepie.
   d) Konsument – Klient będący osobą fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22^1 Kodeksu cywilnego).
   e) Przedsiębiorca na prawach konsumenta (PNPK) – osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego. Postanowienia Regulaminu dotyczące Konsumenta stosuje się odpowiednio do PNPK.
   f) Produkt – towar fizyczny (odzież z haftem komputerowym, odzież uszyta), treść cyfrowa (e-booki, kursy online) lub usługa (haft komputerowy na zlecenie) oferowana przez Sprzedawcę w Sklepie.
   g) Produkt fizyczny – rzecz ruchoma sprzedawana za pośrednictwem Sklepu.
   h) Treść cyfrowa – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej (e-booki, kursy online).
   i) Zamówienie – oświadczenie woli Klienta złożone za pośrednictwem Sklepu, zmierzające do zawarcia Umowy sprzedaży.
   j) Umowa – umowa sprzedaży Produktu fizycznego, umowa dostarczenia Treści cyfrowej lub umowa o świadczenie usługi (haft na zamówienie), zawarta pomiędzy Klientem a Sprzedawcą za pośrednictwem Sklepu.
   k) Konto Klienta – indywidualny panel Klienta, uruchomiony po dokonaniu rejestracji w Sklepie.

l) Formularz zamówienia – interaktywny formularz dostępny w Sklepie, umożliwiający złożenie Zamówienia.

m) Koszyk – element oprogramowania Sklepu, w którym Klient gromadzi wybrane Produkty przed złożeniem Zamówienia.

n) Dni robocze – dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

o) Kodeks cywilny – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.

p) UoPK – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2023 r. poz. 2759 ze zm.).

§ 3. Kontakt ze Sprzedawcą

1. Klient może kontaktować się ze Sprzedawcą:
   a) za pośrednictwem poczty elektronicznej: tehilo.hafty@gmail.com
   b) telefonicznie: 505 972 109 (koszt połączenia wg taryfy operatora Klienta)
   c) listownie lub osobiście: ul. Brzeska 22h, 46-090 Popielów
2. Sprzedawca odpowiada na wiadomości e-mail w dni robocze, w godzinach 9:00–17:00, nie później niż w ciągu 2 dni roboczych.

§ 4. Wymagania techniczne

1. Do korzystania ze Sklepu niezbędne jest:
   a) urządzenie z dostępem do sieci Internet;
   b) przeglądarka internetowa obsługująca JavaScript i pliki cookies (np. Chrome, Firefox, Safari, Edge w aktualnej wersji);
   c) aktywny adres poczty elektronicznej (e-mail).
2. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w funkcjonowaniu Sklepu wynikające z przyczyn technicznych leżących po stronie Klienta lub dostawców usług internetowych.
3. Sprzedawca informuje, że korzystanie z sieci Internet może wiązać się z ryzykiem związanym z działalnością osób trzecich. Klientom zaleca się stosowanie odpowiednich zabezpieczeń technicznych, w szczególności programów antywirusowych.

§ 5. Produkty i ceny

1. Sprzedawca za pośrednictwem Sklepu oferuje:
   a) odzież z haftem komputerowym;
   b) odzież uszytą;
   c) usługę haftu komputerowego na zlecenie;
   d) treści cyfrowe w formie e-booków oraz kursów online.
2. Ceny Produktów podane są w złotych polskich (PLN) i zawierają podatek VAT (ceny brutto). Ceny nie zawierają kosztów dostawy.
3. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany cen Produktów, wprowadzania nowych Produktów, przeprowadzania i odwoływania promocji oraz udzielania rabatów. Zmiany cen nie dotyczą zamówień złożonych przed ich wejściem w życie.
4. Informacja o cenie podana na stronie Sklepu ma charakter wiążący od momentu złożenia Zamówienia przez Klienta. Sprzedawca nie może zmienić ceny po potwierdzeniu przyjęcia Zamówienia.
5. Opis Produktu zawiera informacje dotyczące formatu pliku, wymaganego oprogramowania oraz wszelkich ograniczeń technicznych związanych z korzystaniem z Treści cyfrowych.

§ 6. Konto Klienta

1. Klient może złożyć Zamówienie bez konieczności zakładania Konta Klienta (zakup jako gość).
2. Rejestracja Konta Klienta jest dobrowolna i bezpłatna. Klient zakłada Konto podając wymagane dane i akceptując Regulamin. Aktywacja Konta następuje przez kliknięcie linku aktywacyjnego przesłanego na podany adres e-mail.
3. Klient zobowiązany jest do podania prawdziwych danych oraz ich aktualizacji w przypadku zmian.
4. Klient zobowiązany jest do zachowania poufności danych do logowania i nieudostępniania ich osobom trzecim.
5. Klient może w każdej chwili usunąć Konto, przesyłając stosowne żądanie na adres e-mail Sprzedawcy.

§ 7. Składanie Zamówień

1. Zamówienia można składać przez całą dobę, 7 dni w tygodniu, za pośrednictwem Formularza zamówienia dostępnego na stronie Sklepu.
2. W celu złożenia Zamówienia Klient:
   a) wybiera Produkt i dodaje go do Koszyka;
   b) wypełnia Formularz zamówienia podając dane niezbędne do realizacji: imię, nazwisko, adres dostawy (w przypadku Produktów fizycznych), adres e-mail, numer telefonu; opcjonalnie NIP (dla zamówień wymagających wystawienia faktury VAT);
   c) wybiera sposób dostawy (dotyczy Produktów fizycznych) i metodę płatności;
   d) potwierdza zapoznanie się z Regulaminem i Polityką prywatności;
   e) w przypadku Treści cyfrowych – wyraża zgodę na natychmiastowe dostarczenie Treści cyfrowej i przyjmuje do wiadomości utratę prawa do odstąpienia od umowy (o ile dotyczy);
   f) składa Zamówienie klikając przycisk [Zamawiam i płacę].
3. Po złożeniu Zamówienia Klient otrzymuje automatyczne potwierdzenie jego przyjęcia na podany adres e-mail. Potwierdzenie to nie stanowi jeszcze zawarcia Umowy.
4. Umowa zostaje zawarta z chwilą wysłania przez Sprzedawcę wiadomości e-mail potwierdzającej przyjęcie Zamówienia do realizacji:
   a) w przypadku Produktów fizycznych – wiadomość potwierdza przekazanie zamówienia do realizacji;
   b) w przypadku Treści cyfrowych – wiadomość zawiera dostęp do zakupionego Produktu.
5. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji Zamówienia w sytuacji, gdy podane dane są niekompletne, nieprawdziwe lub gdy nie dojdzie do prawidłowego zaksięgowania płatności.

§ 8. Płatności

1. Sprzedawca akceptuje następujące metody płatności:
   a) przelew bankowy na rachunek bankowy Sprzedawcy;
   b) karta płatnicza (Visa, Mastercard);
   c) BLIK.
2. Płatności elektroniczne (karta, BLIK) obsługiwane są przez operatora płatności – PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935 (serwis Przelewy24).
3. W przypadku wyboru przelewu bankowego, Klient zobowiązany jest do uiszczenia płatności w terminie 3 dni roboczych od złożenia Zamówienia. W przypadku bezskutecznego upływu tego terminu, Sprzedawca może anulować Zamówienie.

4. Treści cyfrowe udostępniane są po zaksięgowaniu płatności, niezwłocznie. Produkty fizyczne realizowane są po zaksięgowaniu płatności, pod warunkiem złożenia przez Klienta oświadczenia o odstąpieniu do prawa
5. Sprzedawca wystawia fakturę VAT na życzenie Klienta – w tym celu Klient powinien podać dane do faktury (w tym NIP) przy składaniu Zamówienia.

§ 9. Realizacja Zamówienia i Dostawa

1. Czas realizacji Zamówienia liczony jest od momentu zaksięgowania płatności.
2. Treści cyfrowe (e-booki, kursy online) są udostępniane niezwłocznie po zaksięgowaniu płatności – link do pobrania lub dostęp do kursu przesyłany jest na adres e-mail podany przy składaniu Zamówienia.
3. Produkty fizyczne realizowane są w terminie 4–7 dni roboczych od zaksięgowania płatności. Sprzedawca dołoży starań, aby zamówienia były realizowane w możliwie najkrótszym czasie.
4. Dostawa Produktów fizycznych realizowana jest na terenie Rzeczypospolitej Polskiej za pośrednictwem:
   a) paczkomatów InPost;
   b) firm kurierskich;
   c) odbioru osobistego pod adresem: ul. Brzeska 22h, 46-090 Popielów (po uprzednim uzgodnieniu terminu).
5. Koszt dostawy uzależniony jest od wybranego sposobu i podawany jest Klientowi przed złożeniem Zamówienia. Aktualne koszty dostawy dostępne są w Sklepie.
6. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w dostawie wynikające z winy przewoźnika.
7. Klient powinien sprawdzić stan przesyłki po dostawie. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki, Klient powinien – o ile to możliwe – sporządzić protokół szkody w obecności dostawcy.

§ 10. Prawo Odstąpienia od Umowy

A. Konsumenci i Przedsiębiorcy na prawach konsumenta (PNPK)

1. Konsument oraz PNPK mają prawo odstąpić od Umowy zawartej na odległość bez podawania jakiejkolwiek przyczyny, w terminie 14 dni.
2. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:
   a) dla Umów sprzedaży Produktów fizycznych – od dnia, w którym Konsument lub PNPK objął Produkt w posiadanie lub w którym wskazana przez niego osoba trzecia objęła Produkt w posiadanie;
   b) dla Umów dotyczących wielu Produktów dostarczanych osobno, partiami lub w częściach – od dnia objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części;
   c) dla Umów o dostarczanie Treści cyfrowych – od dnia zawarcia umowy (z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej).
3. Aby skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy, Klient powinien poinformować Sprzedawcę o swojej decyzji poprzez złożenie jednoznacznego oświadczenia – drogą elektroniczną (e-mail: tehilo.hafty@gmail.com) lub listownie (ul. Brzeska 22h, 46-090 Popielów).
4. W razie odstąpienia od Umowy, Klient zobowiązany jest do zwrotu Produktu na adres Sprzedawcy niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym poinformował Sprzedawcę o odstąpieniu. Termin jest zachowany, jeżeli Klient wyśle Produkt przed upływem terminu 14 dni. Bezpośrednie koszty zwrotu Produktu ponosi Klient.
5. Sprzedawca zwróci Klientowi wszelkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia Produktu (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego sposobu dostawy innego niż

najtańszy zwykły sposób dostawy oferowany przez Sprzedawcę), niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu. Sprzedawca dokona zwrotu płatności przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Klienta użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Klient wyraził zgodę na inne rozwiązanie.

B. Wyjątki od prawa odstąpienia od umowy

1. Prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi ani PNPK w odniesieniu do umów:
   a) o dostarczanie Treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które Klient jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Sprzedawca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta/PNPK, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po jego spełnieniu utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, a Sprzedawca przekazał mu potwierdzenie zgodnie z art. 15 ust. 1 i 2 albo art. 21 ust. 1 UoPK;
   b) w których przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Konsumenta/PNPK lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb (odzież uszyta na zamówienie, haft na zamówienie);
   c) w których przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu.
2. Zamawiając Treść cyfrową (e-book, kurs online), Klient wyraża wyraźną zgodę na natychmiastowe dostarczenie Treści cyfrowej i przyjmuje do wiadomości, że z chwilą uzyskania dostępu do Treści cyfrowej traci prawo do odstąpienia od umowy. Powyższe nie dotyczy przypadków, gdy Treść cyfrowa jest wadliwa.
3. Prawo do odstąpienia od umowy na warunkach określonych w niniejszym paragrafie nie przysługuje podmiotom niebędącym Konsumentami ani PNPK. Zasady zwrotów dla przedsiębiorców (B2B) regulowane są przepisami Kodeksu cywilnego.

§ 11. Reklamacje

1. Sprzedawca zobowiązany jest do dostarczenia Produktu wolnego od wad.
2. Sprzedawca ponosi wobec Konsumenta oraz PNPK odpowiedzialność za zgodność Produktu z umową na zasadach określonych w ustawie o prawach konsumenta.
3. Reklamację można złożyć:
   a) drogą elektroniczną na adres e-mail: tehilo.hafty@gmail.com;
   b) za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego do pobrania na stronie Regulaminu Sklepu;
   c) pisemnie na adres: ul. Brzeska 22h, 46-090 Popielów.
4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać: imię i nazwisko Klienta, adres e-mail, numer Zamówienia, opis stwierdzonej wady lub niezgodności, datę jej stwierdzenia oraz żądanie Klienta (wymiana, naprawa, obniżenie ceny, odstąpienie od umowy).
5. Zaleca się dołączenie do zgłoszenia reklamacyjnego zdjęć dokumentujących wadę.
6. Sprzedawca rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania i informuje Klienta o sposobie jej rozpatrzenia.
7. W przypadku konieczności dostarczenia reklamowanego Produktu fizycznego, Sprzedawca poinformuje Klienta o sposobie jego dostarczenia.
8. Odpowiedzialność Sprzedawcy wobec podmiotów niebędących Konsumentami ani PNPK (przedsiębiorcy B2B) z tytułu rękojmi jest wyłączona na podstawie art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego.

§ 12. Opinie o Produktach

1. Klienci, którzy dokonali zakupu Produktu w Sklepie, mają możliwość wystawienia opinii.
2. Opinie mogą być wystawiane wyłącznie przez Klientów, którzy faktycznie zakupili dany Produkt w Sklepie. Sprzedawca weryfikuje autentyczność opinii.
3. Sprzedawca nie zamawia ani nie publikuje opinii fikcyjnych lub fałszywych. Prezentowane opinie odzwierciedlają rzeczywiste doświadczenia Klientów.
4. Klient, wystawiając opinię, zobowiązany jest do przekazania informacji zgodnych z prawdą, nienaruszających praw osób trzecich, w tym praw autorskich, dóbr osobistych ani przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
5. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do usunięcia opinii, która narusza powyższe zasady lub ma charakter obraźliwy, wulgarny bądź zawiera treści niezwiązane z produktem.

§ 13. Kody Rabatowe i Promocje

1. Sprzedawca może organizować promocje oraz udostępniać kody rabatowe uprawniające do zakupu Produktów po obniżonej cenie.
2. Warunki skorzystania z kodu rabatowego lub promocji każdorazowo określane są przez Sprzedawcę i komunikowane Klientom za pośrednictwem Sklepu lub innych kanałów komunikacji.
3. Kody rabatowe mają określony termin ważności, po upływie którego nie mogą być wykorzystywane.
4. Co do zasady, kodów rabatowych nie łączy się z innymi promocjami, chyba że warunki konkretnej promocji stanowią inaczej.
5. Kod rabatowy nie podlega wymianie na gotówkę.

§ 14. Pozasądowe Sposoby Rozwiązywania Sporów

1. Sprzedawca informuje, że Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.
2. Konsument może skorzystać z następujących pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów:
   a) zwrócić się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy;
   b) zwrócić się do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego;
   c) uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu u powiatowego (miejskiego) Rzecznika Konsumentów.

§ 15. Postanowienia Końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają prawa powszechnie obowiązującego.
2. Wybór prawa polskiego nie pozbawia Konsumenta mającego miejsce zamieszkania na terytorium innego państwa UE ochrony przyznanej mu na mocy przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy, obowiązujących w jego miejscu zamieszkania.
3. Spory pomiędzy Sprzedawcą a Konsumentem lub PNPK rozpatrywane są przez sąd właściwy według przepisów ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego. Spory z podmiotami niebędącymi Konsumentami ani PNPK (B2B) rozpatrywane są przez sąd właściwy miejscowo dla siedziby Sprzedawcy.
4. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności ze względu na zmiany w przepisach prawa, zmiany funkcjonalności Sklepu lub zmiany warunków świadczenia usług. O zmianach Regulaminu Sprzedawca poinformuje Klientów poprzez zamieszczenie

informacji na stronie Sklepu oraz – w przypadku Klientów posiadających Konto – przez wiadomość e-mail.

5. Zmiana Regulaminu nie dotyczy Zamówień złożonych przed wejściem zmiany w życie.
6. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania na stronie Sklepu.

Formularz odstąpienia od umowy

(wypełnij i odeślij niniejszy formularz tylko wtedy, gdy chcesz odstąpić od umowy)

Adresat: Ensky&Tehilo Sp. z o.o., ul. Brzeska 22h, 46-090 Popielów, e-mail: tehilo.hafty@gmail.com

Ja niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(*)/o świadczenie następującej usługi(*):

Nazwa towaru/usługi: ……

Data zawarcia umowy (*)/odbioru(*): ……

Numer zamówienia: ……

Imię i nazwisko konsumenta(-ów): ……

Adres konsumenta(-ów): ……

Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej): ……

Data: ……

(*) Niepotrzebne skreślić.