

Regulamin

Obowiązuje od 16 października 2026 r. · wersja 2026-10-16

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania ze sklepu internetowego KraftoweLove dostępnego pod adresem kraftowelove.pl (dalej: „Sklep”), w tym zasady zawierania umów sprzedaży, dostawy, zakupu i wykorzystania bonów podarunkowych, programu lojalnościowego, odstąpienia od umowy i składania reklamacji.
2. Sprzedawcą jest Elżbieta Podolak, prowadząca działalność nierejestrowaną pod nazwą Kraftowelove Elżbieta Podolak, adres: ul. Piłsudskiego 256H, 37-100 Łańcut, e-mail: sklep@kraftowelove.pl (dalej: „Sprzedawca”).
3. Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie na stronie Sklepu w sposób umożliwiający jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.

§ 2. Definicje

- **Klient** — osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna korzystająca ze Sklepu.
- **Konsument** — Klient będący osobą fizyczną, dokonujący zakupu niezwiązanego bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.
- **Przedsiębiorca na prawach konsumenta** — osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie ma ona dla niej charakteru zawodowego.
- **Konto** — bezpłatne konto Klienta w Sklepie.
- **Produkt** — rzecz ruchoma oferowana w Sklepie.
- **Produkt konfigurowany** — Produkt wykonywany według specyfikacji Klienta, który w konfiguratorze wybiera m.in. kształt, kolor, zapach lub skład bukietu.
- **Bon** — bon podarunkowy wydawany przez Sprzedawcę: znak legitymacyjny z unikalnym kodem (np. BON-AB2C-XY9Z), uprawniający do zapłaty nim w Sklepie do określonej na nim kwoty, w formie elektronicznej (plik PDF) albo drukowanej.
- **Zamówienie** — oświadczenie woli Klienta zmierzające do zawarcia umowy sprzedaży.
- **Dzień roboczy** — dzień od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

§ 3. Korzystanie ze Sklepu

1. Do korzystania ze Sklepu potrzebne jest urządzenie z dostępem do internetu, aktualna przeglądarka internetowa z włączoną obsługą JavaScript i plików cookies oraz aktywny adres e-mail.
2. Klient zobowiązany jest korzystać ze Sklepu zgodnie z prawem i dobrymi obyczajami, w szczególności nie dostarczać treści o charakterze bezprawnym.

3. Połączenie ze Sklepem jest szyfrowane (HTTPS).

§ 4. Konto

1. Założenie Konta jest dobrowolne i bezpłatne. Zakupy są możliwe także bez Konta.
2. Konto można założyć, podając imię, nazwisko, adres e-mail i hasło (z potwierdzeniem adresu e-mail) albo logując się przez konto Google.
3. Umowa o prowadzenie Konta zawierana jest na czas nieokreślony. Klient może w każdej chwili usunąć Konto samodzielnie w zakładce Moje konto („Usuń konto”) albo zażądać jego usunięcia, pisząc na adres sklep@kraftowelove.pl. Usunięcie Konta nie wpływa na zawarte umowy sprzedaży, a dane zamówień są przechowywane zgodnie z Polityką prywatności.
4. Klient zobowiązany jest nie udostępniać hasła osobom trzecim.

§ 5. Zamówienia i zawarcie umowy

1. Informacje o Produktach w Sklepie nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, lecz zaproszenie do zawarcia umowy.
2. Klient konfiguruje Produkt, dodaje go do koszyka, wybiera sposób dostawy, podaje dane potrzebne do realizacji Zamówienia, akceptuje Regulamin i składa Zamówienie przyciskiem „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty”.
3. Po złożeniu Zamówienia Klient otrzymuje wiadomość e-mail potwierdzającą jego przyjęcie. Z chwilą otrzymania tej wiadomości zostaje zawarta umowa sprzedaży.
4. Wiadomość zawiera treść umowy (Produkty, ich cenę, koszt i sposób dostawy) oraz Regulamin w formacie PDF w wersji obowiązującej w chwili złożenia Zamówienia — w ten sposób treść umowy jest utrwalana i przekazywana Klientowi na trwałym nośniku.
5. Status Zamówienia Klient może sprawdzić na stronie Zamówienia (link w wiadomości e-mail), a jeśli ma Konto — także w zakładce Moje konto. O każdej zmianie statusu Klient jest informowany e-mailem.

§ 6. Ceny i płatności

1. Ceny podawane są w złotych polskich i są cenami końcowymi. Sprzedawca korzysta ze zwolnienia z podatku VAT.
2. Koszty dostawy są podawane przed złożeniem Zamówienia.
3. Płatność następuje z góry, online, albo — w całości lub części — Bonem (§ 8). Płatności (m.in. BLIK, szybki przelew, karta płatnicza) obsługuje Tpay — Krajowy Integrator Płatności S.A. z siedzibą w Poznaniu (pl. Andersa 3, 61-894 Poznań, KRS 0000412357). Po złożeniu Zamówienia Klient jest przekierowywany na stronę Tpay, gdzie wybiera metodę płatności.
4. Realizacja Zamówienia rozpoczyna się po zaksięgowaniu płatności. Klient ma 7 dni od złożenia Zamówienia na jego opłacenie — także później, ze strony Zamówienia. Zamówienie nieopłacone w tym terminie Sprzedawca może anulować, o czym poinformuje Klienta e-mailem.
5. Przy obniżce ceny Produktu Sklep podaje także najniższą cenę tego Produktu z 30 dni

przed wprowadzeniem obniżki.

6. Sprzedawca może udostępniać kody rabatowe. Warunki kodu (wysokość rabatu, termin ważności, minimalna wartość zakupów, limit użycia) są podawane wraz z kodem. Kod obniża cenę produktów, z wyłączeniem produktów objętych promocją, Bonów, dodatków i kosztów dostawy; nie łączy się z innymi obniżkami — przy rabacie ilościowym stosowana jest korzystniejsza obniżka. W jednym Zamówieniu można użyć jednego kodu rabatowego albo jednego Bonu; kod rabatowy można połączyć z Punktami (§ 9). Rabat jest widoczny w podsumowaniu przed złożeniem Zamówienia.
7. Na żądanie Klienta Sprzedawca wystawia rachunek albo fakturę (bez VAT — Sprzedawca korzysta ze zwolnienia podmiotowego) i przesyła ją e-mailem. Żądanie można zgłosić, zaznaczając „Chcę fakturę” przy składaniu Zamówienia, albo e-mailem na adres sklep@kraftowelove.pl w ciągu 3 miesięcy od końca miesiąca, w którym dostarczono Produkt.

§ 7. Realizacja i dostawa

1. Produkty wykonywane są ręcznie, w większości na zamówienie. Przewidywany czas realizacji (w Dniach roboczych, liczony od zaksięgowania płatności) podawany jest przy Produkcie i podczas składania Zamówienia.
2. Dostawa odbywa się na terenie Polski, w sposób wybrany przez Klienta spośród dostępnych w Sklepie: a) do wybranego Paczkomatu InPost — koszt dostawy podawany jest przed złożeniem Zamówienia (dostawa może być bezpłatna od określonej wartości Produktów, o czym Sklep informuje w koszyku i podczas składania Zamówienia); b) odbiór osobisty pod adresem podanym podczas składania Zamówienia — bezpłatnie, w terminie uzgodnionym ze Sprzedawcą, jeżeli ta możliwość jest w danym czasie dostępna w Sklepie; c) Bon w formie elektronicznej — e-mailem, bezpłatnie (§ 8).
3. Po nadaniu przesyłki Klient otrzymuje e-mail z numerem przesyłki. Doręczenie do Paczkomatu trwa zwykle 1–2 Dni robocze, a przesyłka czeka w Paczkomacie przez czas wskazany przez InPost w powiadomieniu.
4. Jeżeli Klient nie odbierze przesyłki i wróci ona do Sprzedawcy, Sprzedawca skontaktuje się z Klientem. Ponowna wysyłka następuje po opłaceniu przez Klienta jej kosztu. Jeśli Klient nie odpowie w ciągu 14 dni od kontaktu, Sprzedawca może odstąpić od umowy i zwrócić Klientowi cenę Produktów (bez kosztu dostawy).
5. Produkty wykonane ręcznie z naturalnych materiałów mogą nieznacznie różnić się od zdjęć i podglądu w konfiguratorze odcieniem, kształtem lub fakturą — wynika to z charakteru rękodziela.

§ 8. Bony podarunkowe

1. W Sklepie można kupić Bon o wartości wybranej podczas zakupu, w formie: a) elektronicznej — plik PDF do samodzielnego wydruku, wysyłany e-mailem na adres podany w Zamówieniu; b) drukowanej — Bon wydrukowany na ozdobnym papierze, dostarczany tak jak Produkt (§ 7).
2. Bon w formie elektronicznej Sprzedawca wysyła niezwłocznie po zaksięgowaniu płatności; Bon jest też dostępny do pobrania na stronie Zamówienia. Bon w formie

drukowanej Sprzedawca wysyła w terminie podanym podczas składania Zamówienia.

3. Bon jest ważny przez okres podany na Bonie, nie krótszy niż 6 miesięcy od dnia jego wystawienia. Po upływie terminu ważności Bonu nie można wykorzystać.
4. Bon jest na okaziciela — może go wykorzystać każda osoba, która poda jego kod. Kod należy chronić przed osobami nieuprawnionymi; Sprzedawca nie odpowiada za wykorzystanie Bonu przez osobę, której Klient udostępnił kod.
5. Aby wykorzystać Bon, należy podczas składania Zamówienia kliknąć „Masz kod rabatowy lub bon?” i wpisać kod Bonu. Bonem można zapłacić za Produkty, dodatki i koszt dostawy.
6. **Bon jest jednorazowy** — można go wykorzystać w jednym Zamówieniu. Jeżeli wartość Zamówienia jest niższa niż wartość Bonu, niewykorzystana kwota przepada. Jeżeli jest wyższa, Klient dopłaca różnicę jedną z metod płatności dostępnych w Sklepie.
7. Bonu nie można łączyć z kodem rabatowym w jednym Zamówieniu, wymienić na gotówkę ani wykorzystać do zakupu innego Bonu. Kody rabatowe, promocje i rabaty ilościowe nie obejmują zakupu Bonów, a wartość Bonów w koszyku nie wlicza się do progu bezpłatnej dostawy.
8. Bon wpisany do Zamówienia, które czeka na dopłatę, jest zarezerwowany dla tego Zamówienia. Jeżeli Zamówienie nie zostanie opłacone w ciągu 2 godzin, Sprzedawca może je anulować, a Bon można wtedy wykorzystać ponownie.
9. Jeżeli Zamówienie opłacone w całości lub części Bonem zostanie anulowane albo Klient skutecznie od niego odstąpi, Sprzedawca zwraca kwotę zapłaconą Bonem w postaci nowego Bonu na tę kwotę, z terminem ważności nie krótszym niż pierwotny, a pozostałą część płatności — tą samą metodą, którą zapłacił Klient.

§ 9. Program lojalnościowy

1. Klienci z Kontem mogą zbierać punkty w programie lojalnościowym Sklepu (dalej: „Punkty”). Udział jest bezpłatny i dobrowolny; Klient bez Konta nie zbiera Punktów.
2. Punkty przyznawane są: a) za opłacone Zamówienie — w liczbie podanej na stronie Moje konto za każdą złotówkę zapłaconą za Produkty (po rabatach, bez kosztów dostawy i bez zakupu Bonów; Zamówienie opłacone Bonem także daje Punkty), po zaksięgowaniu płatności; b) jednorazowo za założenie Konta, po potwierdzeniu adresu e-mail; c) przez Sprzedawcę za inne działania, o których Sprzedawca informuje Klienta. Zamówienie złożone bez Konta daje Punkty, gdy Klient założy Konto na adres e-mail z tego Zamówienia.
3. Punkty można wymienić podczas składania Zamówienia na obniżkę ceny Produktów — pełnymi pakietami, według przelicznika podanego na stronie Moje konto i w podsumowaniu Zamówienia (np. 100 Punktów = 5 zł). Obniżka za Punkty nie może przekroczyć części wartości Produktów podanej w Sklepie (np. 50%) i nie obejmuje Bonów ani kosztów dostawy. Punkty można łączyć z kodem rabatowym, ale nie z Bonem. Za część ceny pokrytą Punktami nie przyznaje się nowych Punktów.
4. Punkty wykorzystane w Zamówieniu są odejmowane z Konta w chwili jego złożenia. Jeżeli Zamówienie zostanie anulowane albo Klient skutecznie od niego odstąpi, Punkty wracają na Konto, a Punkty przyznane za to Zamówienie są odejmowane. Jeżeli

Zamówienie z wykorzystanymi Punktami nie zostanie opłacone w ciągu 2 godzin, Sprzedawca może je anulować.

5. Punkty są ważne przez okres podany na stronie Moje konto (nie krótszy niż 12 miesięcy), liczony od ostatniego przyznania Punktów. Po tym okresie niewykorzystane Punkty wygasają.
6. Punkty nie są środkiem płatniczym — nie można ich wymienić na gotówkę ani przenieść na inną osobę. Usunięcie Konta oznacza utratę zebranych Punktów.
7. Sprzedawca może zmienić zasady programu lub go zakończyć, informując Klientów z Kontem e-mailem co najmniej 30 dni wcześniej; Punkty zebrane do dnia zmiany można wykorzystać na dotychczasowych zasadach w tym terminie.

§ 10. Prawo odstąpienia od umowy

1. Konsument oraz przedsiębiorca na prawach konsumenta mogą odstąpić od umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia objęcia Produktu w posiadanie.
2. **Prawo odstąpienia nie przysługuje** w przypadku Produktów konfigurowanych, czyli wykonanych według specyfikacji Klienta lub służących zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb (art. 38 ust. 1 pkt 3 ustawy o prawach konsumenta).
3. Od umowy zakupu Bonu można odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia otrzymania Bonu (Bon elektroniczny — od dnia otrzymania wiadomości e-mail z Bonem), o ile Bon nie został wykorzystany. Po odstąpieniu Sprzedawca unieważnia Bon i zwraca zapłaconą za niego kwotę; Bonu w formie drukowanej nie trzeba odsyłać.
4. Aby odstąpić od umowy, wystarczy wysłać oświadczenie na adres sklep@kraftowelove.pl lub pocztą na adres ul. Piłsudskiego 256H, 37-100 Łańcut, np. korzystając ze wzoru formularza poniżej.
5. Sprzedawca zwraca wszystkie otrzymane płatności, w tym koszt najtańszej oferowanej dostawy, niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia, tą samą metodą płatności, chyba że Klient zgodzi się na inną. Sprzedawca może wstrzymać zwrot do chwili otrzymania Produktu lub dowodu jego odesłania.
6. Klient odsyła Produkt na adres ul. Piłsudskiego 256H, 37-100 Łańcut w terminie 14 dni od odstąpienia i ponosi bezpośredni koszt jego zwrotu. Sprzedawca nie odbiera przesyłek za pobraniem.
7. Klient odpowiada za zmniejszenie wartości Produktu wynikające z korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru i właściwości (np. zapalenie świecy).

§ 11. Reklamacje

1. Sprzedawca odpowiada wobec Klienta za zgodność Produktu z umową na zasadach określonych w ustawie o prawach konsumenta (Konsument, przedsiębiorca na prawach konsumenta) albo w Kodeksie cywilnym — w szczególności za brak zgodności istniejący w chwili dostarczenia Produktu i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili.
2. Reklamację można złożyć na adres sklep@kraftowelove.pl lub pocztą na adres ul. Piłsudskiego 256H, 37-100 Łańcut. Warto opisać problem, dołączyć zdjęcia i podać numer Zamówienia.

3. Sprzedawca odpowiada na reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania. Jeżeli w tym terminie Sprzedawca nie odpowie na żądanie Konsumenta (lub przedsiębiorcy na prawach konsumenta), uznaje się, że je uznał.
4. Jeżeli Produkt jest niezgodny z umową, Konsument może żądać jego naprawy lub wymiany, a w przypadkach przewidzianych w ustawie — obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy.
5. Reklamacje dotyczące działania Sklepu lub Konta (usług świadczonych drogą elektroniczną) można składać w ten sam sposób; Sprzedawca rozpatruje je w terminie 14 dni.

§ 12. Bezpieczne używanie świec

Świece należy palić pod nadzorem, z dala od materiałów łatwopalnych, dzieci i zwierząt, na stabilnej, niepalnej powierzchni. Zalecenia dotyczące palenia dołączane są do Produktów.

§ 13. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, m.in. z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów albo wojewódzkiego inspektoratu Inspekcji Handlowej. Informacje dostępne są na stronie polubowne.uokik.gov.pl.

§ 14. Dane osobowe

Zasady przetwarzania danych osobowych opisuje [Polityka prywatności](#).

§ 15. Postanowienia końcowe

1. Sprzedawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn (np. zmiany przepisów lub funkcji Sklepu). Do Zamówień złożonych przed zmianą stosuje się Regulamin w dotychczasowym brzmieniu — wcześniejsze wersje pozostają dostępne pod adresem z datą wersji (np. /regulamin/2026-10-12). Klienci z Kontem zostaną poinformowani o zmianie e-mailem.
2. W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego i ustawy o prawach konsumenta.
3. Regulamin obowiązuje od 15 października 2026 r.

Załącznik — wzór formularza odstąpienia od umowy

(formularz należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat: Kraftowelove Elżbieta Podolak, ul. Piłsudskiego 256H, 37-100 Łańcut, e-mail: sklep@kraftowelove.pl

Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym(*) odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy / zakupu Bonu(*): _____

- Data zawarcia umowy / odbioru(*): _____
- Numer zamówienia: _____
- Kod Bonu (jeśli dotyczy): _____
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów): _____
- Adres konsumenta(-ów): _____
- Podpis (tylko w wersji papierowej): _____
- Data: _____

(*) Niepotrzebne skreślić.