

Polityka wysyłki i zwrotów

Data wejścia w życie: 4 maja 2026 r.

Niniejsza Polityka wysyłki i zwrotów ma zastosowanie do zamówień składanych w sklepie internetowym Plumes dostępnym pod adresem plumees.shop.

Sklep Plumes jest prowadzony przez:

Michał Gruszka
ul. Jankowskiego 18a/12
41-710 Ruda Śląska
Polska
E-mail: contact@plumees.shop
Telefon: +48 508 555 546

Adres do zwrotów i reklamacji:

Michał Gruszka / Plumes
Szyb Andrzeja 25/3
41-710 Ruda Śląska
Polska

1. Produkty wykonywane na zamówienie

Plumes działa w modelu print-on-demand.

Oznacza to, że większość Produktów jest wykonywana po złożeniu Zamówienia przez Klienta.

Całkowity czas realizacji obejmuje dwa etapy:

- a. czas produkcji,
- b. czas dostawy.

Produkcja jest obsługiwana przez zewnętrznych partnerów produkcyjnych, w tym PODpartner oraz podmioty współpracujące z PODpartner przy produkcji, pakowaniu, wysyłce lub obsłudze Zamówień.

Plumes pozostaje Sprzedawcą odpowiedzialnym za Zamówienie, obsługę Klienta, zwroty i reklamacje.

2. Czas produkcji

Standardowy czas produkcji i przekazania Produktu do wysyłki, zgodnie z informacjami udostępnianymi przez PODpartner, w większości przypadków wynosi około 48 godzin od opłacenia Zamówienia.

Czas produkcji może różnić się w zależności od:

- a. rodzaju Produktu,
- b. dostępności Produktu,
- c. lokalizacji produkcji,
- d. obciążenia partnera produkcyjnego,
- e. liczby Zamówień,
- f. sezonowych wzrostów liczby Zamówień,
- g. kwestii technicznych lub kontroli jakości.

Czas produkcji jest liczony oddzielnie od czasu dostawy.

Jeżeli realizacja Zamówienia potrwa dłużej niż przewidywano, możemy skontaktować się z Klientem w celu przekazania aktualnych informacji.

3. Metody wysyłki

Dostępne metody wysyłki są wyświetlane na etapie składania Zamówienia.

W zależności od Produktu i kraju dostawy Sklep może oferować:

- a. wysyłkę ekonomiczną,
- b. wysyłkę standardową,
- c. wysyłkę ekspresową.

Nie każda metoda wysyłki jest dostępna dla każdego Produktu, kraju lub Zamówienia.

Dostępne metody wysyłki mogą zależeć od partnera produkcyjnego, rodzaju Produktu, kraju przeznaczenia oraz dostępności przewoźników.

4. Lokalizacje wysyłki i przewoźnicy

Produkty mogą być produkowane i wysyłane z różnych lokalizacji.

Lokalizacja wysyłki zależy od Produktu, partnera produkcyjnego, dostępności oraz kraju dostawy.

Staramy się korzystać z opcji realizacji odpowiednich dla kraju przeznaczenia, ale nie gwarantujemy, że Produkt zostanie wysłany z konkretnego kraju.

Przewoźnik może różnić się w zależności od Zamówienia.

Nie gwarantujemy możliwości wyboru konkretnego przewoźnika dla każdego Zamówienia.

Jeżeli Zamówienie obejmuje kilka Produktów, mogą one zostać wysłane oddzielnie, w różnym czasie, z różnych lokalizacji oraz przez różnych przewoźników.

5. Szacowany czas dostawy

Szacowany czas dostawy zależy od kraju przeznaczenia, wybranej metody wysyłki, przewoźnika oraz lokalizacji produkcji.

Szacunki dostawy wyświetlane w Sklepie są orientacyjne i nie obejmują możliwych opóźnień pozostających poza naszą bezpośrednią kontrolą.

Dostawa może ulec opóźnieniu z powodu:

- a. opóźnień produkcyjnych,
- b. opóźnień przewoźnika,
- c. procedur celnych,
- d. nieprawidłowego lub niekompletnego adresu dostawy,
- e. nieudanych prób doręczenia,
- f. dni ustawowo wolnych od pracy,
- g. sezonowych wzrostów liczby Zamówień,
- h. warunków pogodowych,
- i. zdarzeń pozostających poza naszą rozsądną kontrolą.

Jeżeli przesyłka jest znacząco opóźniona, skontaktuj się z nami pod adresem contact@plumees.shop.

6. Koszty wysyłki

Koszty wysyłki są wyświetlane na etapie składania Zamówienia przed jego złożeniem.

Koszt wysyłki może zależeć od:

- a. kraju dostawy,
- b. metody wysyłki,
- c. rodzaju Produktu,
- d. liczby Produktów,
- e. partnera produkcyjnego,
- f. rozmiaru i wagi przesyłki.

Łączna cena, w tym koszty wysyłki, jest wyświetlana przed złożeniem Zamówienia.

7. Śledzenie przesyłki

Informacje o śledzeniu przesyłki zostaną przekazane, jeżeli są dostępne dla wybranej metody wysyłki.

Po wysłaniu Zamówienia Klient może otrzymać numer śledzenia lub link do śledzenia przesyłki e-mailem.

Aktualizacje śledzenia mogą pojawić się po pewnym czasie od przekazania przesyłki przewoźnikowi.

Niektóre ekonomiczne metody wysyłki mogą oferować ograniczone śledzenie.

8. Wysyłka międzynarodowa, cła i opłaty importowe

Możemy wysyłać Produkty do krajów w Europie oraz wybranych krajów poza Europą, w zależności od dostępności widocznej na etapie składania Zamówienia.

W przypadku dostaw poza Unię Europejską lub poza terytorium celne Klienta mogą mieć zastosowanie cła, podatki importowe lub opłaty administracyjne.

Jeżeli takie opłaty nie są pobierane przez Sklep na etapie składania Zamówienia, mogą zostać naliczone przez organy celne, przewoźników lub inne podmioty w kraju przeznaczenia.

Klient odpowiada za cła, podatki importowe i podobne opłaty, chyba że Sklep wyraźnie wskazuje inaczej albo obowiązujące prawo stanowi inaczej.

Procedury celne mogą opóźnić dostawę.

9. Nieprawidłowy adres dostawy

Klient odpowiada za podanie prawidłowego i kompletnego adresu dostawy.

Przed złożeniem Zamówienia należy sprawdzić:

- a. imię i nazwisko,
- b. ulicę i numer budynku,
- c. numer mieszkania, jeżeli dotyczy,
- d. kod pocztowy,
- e. miasto,
- f. kraj,
- g. numer telefonu, jeżeli jest wymagany do dostawy,
- h. adres e-mail.

Jeżeli zauważysz błąd w adresie dostawy, skontaktuj się z nami jak najszybciej pod adresem contact@plumees.shop.

Nie gwarantujemy, że adres będzie można zmienić po przekazaniu Zamówienia do produkcji lub wysyłki.

Jeżeli przesyłka nie może zostać doręczona z powodu nieprawidłowego lub niekompletnego adresu podanego przez Klienta, mogą mieć zastosowanie dodatkowe koszty wysyłki, z zastrzeżeniem obowiązującego prawa konsumenckiego.

10. Nieodebrane przesyłki

Jeżeli przesyłka nie zostanie odebrana przez Klienta i zostanie zwrócona do nadawcy, skontaktujemy się z Klientem w celu omówienia możliwych dalszych kroków.

Ponowna wysyłka może wiązać się z dodatkowymi kosztami, jeżeli nieudana dostawa była spowodowana przez Klienta, na przykład nieodebraniem przesyłki lub podaniem nieprawidłowych danych dostawy.

Powyższe nie ogranicza ustawowych praw konsumenckich Klienta.

11. Uszkodzone, zagubione lub brakujące przesyłki

Jeżeli przesyłka dotrze uszkodzona, skontaktuj się z nami jak najszybciej pod adresem contact@plumees.shop.

Do wiadomości należy dołączyć:

- a. numer Zamówienia,
- b. opis problemu,
- c. zdjęcia uszkodzonego Produktu,
- d. zdjęcia opakowania,
- e. zdjęcie etykiety wysyłkowej, jeżeli to możliwe.

Jeżeli przesyłka wygląda na zagubioną albo nie dotarła w szacowanym terminie, skontaktuj się z nami pod adresem contact@plumees.shop.

Możemy poprosić o dodatkowe informacje w celu zbadania sprawy z partnerem produkcyjnym lub przewoźnikiem.

12. Prawo odstąpienia od umowy

Jeżeli jesteś Konsumentem, co do zasady masz prawo odstąpić od umowy sprzedaży w terminie 14 dni bez podawania przyczyny, chyba że ma zastosowanie wyjątek przewidziany prawem.

Termin odstąpienia od umowy upływa po 14 dniach od dnia, w którym Ty lub wskazana przez Ciebie osoba trzecia inna niż przewoźnik otrzyma Produkt.

Jeżeli Zamówienie jest dostarczane w kilku przesyłkach, termin odstąpienia od umowy upływa po 14 dniach od dnia, w którym otrzymasz ostatnią przesyłkę.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, musisz poinformować nas o swojej decyzji w drodze jednoznacznego oświadczenia, na przykład e-mailem lub listownie.

Możesz skontaktować się z nami pod adresem:

E-mail: contact@plumees.shop

Adres pocztowy:

Michał Gruszka / Plumes
Szyb Andrzeja 25/3

41-710 Ruda Śląska
Polska

Możesz skorzystać z formularza odstąpienia od umowy zamieszczonego poniżej, ale nie jest to obowiązkowe.

13. Zwroty

Jeżeli odstąpisz od umowy, należy odesłać Produkt nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym poinformowano nas o odstąpieniu od umowy.

Zwroty należy wysłać na adres:

Michał Gruszka / Plumes
Szyb Andrzeja 25/3
41-710 Ruda Śląska
Polska

Prosimy o dołączenie numeru Zamówienia do przesyłki lub notatki zwrotnej.

Klient ponosi bezpośredni koszt zwrotu Produktu, chyba że wskażemy inaczej.

Zalecamy korzystanie z metody wysyłki umożliwiającej śledzenie przesyłki.

Zwracany Produkt powinien zostać odesłany w stanie umożliwiającym jego weryfikację.

Klient odpowiada za zmniejszenie wartości Produktu wynikające z korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.

14. Zwroty płatności

Zwrócimy otrzymane od Klienta płatności nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania zwracanego Produktu albo do czasu dostarczenia przez Klienta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu tej samej metody płatności, której użyto przy pierwotnej transakcji, chyba że uzgodnimy inaczej i Klient nie poniesie w związku z tym żadnych opłat.

Jeżeli Klient wybrał metodę dostawy droższą niż najtańsza standardowa metoda dostawy oferowana przez Sklep, nie jesteśmy zobowiązani do zwrotu dodatkowych kosztów dostawy.

Czas zaksięgowania zwrotu może zależeć od banku lub dostawcy płatności Klienta.

15. Produkty standardowe i produkty personalizowane

Sklep obecnie sprzedaje Produkty standardowe z gotowymi wzorami.

Wybór standardowych opcji, takich jak rozmiar, kolor lub gotowy wzór, nie sprawia automatycznie, że Produkt staje się Produktem personalizowanym.

Fakt, że Produkt jest produkowany na zamówienie, nie wyłącza automatycznie prawa odstąpienia od umowy.

Sklep obecnie nie oferuje Produktów personalizowanych.

Jeżeli Produkty personalizowane zostaną wprowadzone w przyszłości, prawo odstąpienia od umowy może nie przysługiwać w odniesieniu do Produktów wykonanych według indywidualnej specyfikacji Klienta lub wyraźnie spersonalizowanych dla Klienta, jeżeli spełnione są warunki prawne takiego wyjątku.

Przykłady Produktów personalizowanych mogą obejmować Produkty z własnym tekstem, imieniem, datą, inicjałami, grafiką lub inną indywidualną treścią podaną albo wybraną przez Klienta.

16. Wymiany

Sklep nie oferuje obecnie bezpośredniej wymiany na inny rozmiar, kolor lub wzór.

Jeżeli chcesz otrzymać inny Produkt, rozmiar lub kolor, możesz skorzystać z ustawowego prawa odstąpienia od umowy w odniesieniu do Produktów standardowych, jeżeli spełnione są warunki prawne, a następnie złożyć nowe Zamówienie.

Jeżeli otrzymano niewłaściwy, uszkodzony lub wadliwy Produkt, należy skontaktować się z nami w ramach procedury reklamacyjnej.

17. Reklamacje

Jeżeli Produkt jest uszkodzony, wadliwy, nieprawidłowy lub niezgodny z umową, Klient może złożyć reklamację.

Reklamacje mogą dotyczyć w szczególności:

- a. wady nadruku,
- b. uszkodzonego Produktu,
- c. niewłaściwego Produktu,
- d. niewłaściwego rozmiaru lub koloru w porównaniu z Zamówieniem,
- e. brakującego Produktu,
- f. uszkodzonej przesyłki,
- g. istotnego problemu z dostawą.

Aby złożyć reklamację, skontaktuj się z nami pod adresem contact@plumees.shop.

W zgłoszeniu należy podać:

- a. numer Zamówienia,
- b. imię i nazwisko oraz adres e-mail,
- c. opis problemu,
- d. zdjęcia Produktu i opakowania, jeżeli mają znaczenie,
- e. preferowane rozwiązanie.

Plumes pozostaje odpowiedzialny za obsługę reklamacji, nawet jeżeli Produkt został wyprodukowany lub wysłany przez zewnętrznego partnera print-on-demand.

Powyższe nie ogranicza ustawowych praw konsumenckich Klienta.

18. Formularz odstąpienia od umowy

Możesz skorzystać z tego formularza, ale nie jest to obowiązkowe.

Wzór formularza odstąpienia od umowy

Do:

Michał Gruszka / Plumes
Szyb Andrzeja 25/3
41-710 Ruda Śląska
Polska
E-mail: contact@plumees.shop

Niniejszym odstępuję od umowy zakupu następującego Produktu / następujących Produktów:

Nazwa Produktu: _____
Numer Zamówienia: _____
Data Zamówienia: _____
Data dostawy: _____
Imię i nazwisko Klienta: _____
Adres Klienta: _____
E-mail Klienta: _____

Data: _____

Podpis, tylko jeżeli formularz jest wysyłany w formie papierowej:

19. Kontakt

Jeżeli masz pytania dotyczące wysyłki, zwrotów lub reklamacji, skontaktuj się z nami:

E-mail: contact@plumees.shop
Telefon: +48 508 555 546

Zgłoszenia do obsługi Klienta mogą być wysyłane e-mailem w dowolnym momencie.

Odpowiadamy tak szybko, jak jest to rozsądnie możliwe, zwykle w ciągu kilku dni roboczych.

20. Postanowienie końcowe

Niniejsza Polityka wysyłki i zwrotów nie ogranicza żadnych bezwzględnie obowiązujących praw konsumenckich przysługujących na podstawie obowiązującego prawa. Jeżeli bezwzględnie obowiązujące przepisy o ochronie konsumentów przyznają Klientowi szersze prawa, zastosowanie mają te prawa.