

Regulamin świadczenia usług

Projektowanie i druk 3D na zamówienie

HOP SASA sp. z o.o. · KRS 0001152967 · NIP PL6431784357 · REGON 540786293
kontakt@hop-sasa.com

Regulamin określa zasady składania zapytań, zawierania umów oraz realizacji usług projektowania i druku 3D świadczonych przez HOP SASA sp. z o.o.

§ 1. Definicje

Użyte w regulaminie pojęcia oznaczają:

- **Usługodawca** – HOP SASA sp. z o.o. z siedzibą pod adresem ul. Zielona 5c/46, 41-100 Siemianowice Śląskie, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001152967, NIP PL6431784357, REGON 540786293, adres e-mail: kontakt@hop-sasa.com.
- **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która składa zapytanie lub zawiera umowę z usługodawcą.
- **Konsument** – klient będący osobą fizyczną dokonującą z usługodawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- **Przedsiębiorca na prawach konsumenta** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie ma ona dla niej charakteru zawodowego.
- **Zapytanie** – zgłoszenie zapotrzebowania na usługę przesłane przez formularz na stronie albo pocztą elektroniczną; zapytanie nie stanowi zamówienia ani oferty.
- **Wycena** – odpowiedź usługodawcy na zapytanie, zawierająca zakres prac, cenę oraz termin realizacji; wycena stanowi ofertę w rozumieniu Kodeksu cywilnego.
- **Umowa** – umowa o świadczenie usługi zawarta wskutek przyjęcia wyceny przez klienta.
- **Usługa** – projektowanie modeli 3D, modyfikacja modeli istniejących, druk przestrzenny oraz czynności towarzyszące (obróbka, pakowanie, wysyłka).
- **Zamówienie hurtowe** – zlecenie obejmujące produkcję seryjną tego samego przedmiotu w liczbie ustalonej w wycenie.
- **Model** – plik cyfrowy zawierający geometrię przedmiotu (m.in. STL, STEP, OBJ, 3MF).
- **Strona** – serwis internetowy usługodawcy.

§ 2. Postanowienia ogólne

1. Usługodawca świadczy usługi projektowania i druku 3D w technologii przyrostowej (FDM/FFF), realizując zarówno zlecenia jednostkowe, jak i zamówienia hurtowe.
2. Kontakt z usługodawcą odbywa się drogą elektroniczną, pod adresem kontakt@hop-sasa.com. Adres do e-doręczeń: AE:PL-15310-58852-SERVJ-31.
3. Klient zobowiązany jest do korzystania ze strony w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, w szczególności do niedostarczania treści o charakterze bezprawnym.
4. Usługodawca nie prowadzi sprzedaży towarów gotowych z magazynu. Każde zlecenie realizowane jest indywidualnie, według specyfikacji przekazanej przez klienta.

§ 3. Zapytanie i zawarcie umowy

1. Klient składa zapytanie za pośrednictwem formularza na stronie lub pocztą elektroniczną, wskazując m.in. zakres zlecenia, opis przedmiotu, liczbę sztuk, oczekiwany materiał i termin. Klient może załączyć pliki, w tym modele.
2. Złożenie zapytania jest bezpłatne i nie zobowiązuje klienta do zawarcia umowy.
3. Po analizie zapytania usługodawca przesyła klientowi wycenę. Wycena zawiera co najmniej: zakres prac, cenę brutto, przewidywany termin realizacji oraz okres związania ofertą.
4. Jeżeli wycena nie stanowi inaczej, usługodawca pozostaje nią związany przez 14 dni od jej wysłania.
5. Umowa zostaje zawarta z chwilą otrzymania przez usługodawcę oświadczenia klienta o przyjęciu wyceny bez zastrzeżeń, złożonego w formie dokumentowej (np. wiadomością e-mail).
6. Zmiana zakresu zlecenia po zawarciu umowy wymaga uzgodnienia stron i może skutkować zmianą ceny oraz terminu realizacji.
7. Usługodawca może odmówić przyjęcia zlecenia, w szczególności gdy jego wykonanie byłoby niezgodne z prawem, naruszało prawa osób trzecich, dotyczyło przedmiotów niebezpiecznych albo przekraczało możliwości techniczne posiadanego parku maszynowego.

§ 4. Zamówienia hurtowe

1. Zamówienia hurtowe realizowane są na warunkach ustalonych indywidualnie i potwierdzonych w wycenie, która określa w szczególności liczbę sztuk, cenę jednostkową, harmonogram dostaw oraz zasady płatności.
2. Przy zamówieniach hurtowych usługodawca może uzależnić rozpoczęcie produkcji od wpłaty zaliczki albo przedpłaty w wysokości wskazanej w wycenie.
3. Usługodawca może wykonać egzemplarz próbny przed uruchomieniem produkcji seryjnej. Akceptacja egzemplarza próbnego przez klienta stanowi potwierdzenie zgodności przedmiotu ze specyfikacją i jest podstawą realizacji pozostałej części zamówienia.
4. Przy produkcji seryjnej dopuszczalne są nieznaczne różnice pomiędzy egzemplarzami, mieszczące się w tolerancjach określonych w § 6, a także różnice odcienia materiału pomiędzy partiami.
5. Terminy realizacji zamówień hurtowych ustalane są odrębnie i z reguły przekraczają terminy właściwe dla zleceń jednostkowych.

§ 5. Materiały i pliki przekazywane przez klienta

1. Klient oświadcza, że posiada prawa do przekazanych modeli, szkiców, zdjęć i innych materiałów w zakresie umożliwiającym ich wykorzystanie do realizacji umowy, albo że korzystanie z nich w tym celu nie narusza praw osób trzecich.
2. Usługodawca nie weryfikuje statusu prawnego przekazanych materiałów. Za naruszenie praw osób trzecich wynikające z treści przekazanych materiałów odpowiada klient.
3. Klient odpowiada za poprawność i kompletność przekazanej specyfikacji, w tym za wymiary, tolerancje i przeznaczenie przedmiotu.
4. Usługodawca może zasygnalizować dostrzeżone wady modelu utrudniające druk i zaproponować poprawki. Brak takiej sygnalizacji nie oznacza potwierdzenia przydatności modelu do druku.
5. Pliki przekazane przez klienta wykorzystywane są wyłącznie w celu realizacji umowy. Usługodawca nie udostępnia ich osobom trzecim ani nie wykorzystuje do innych zleceń bez zgody klienta.

§ 6. Realizacja usługi, właściwości wydruków

1. Termin realizacji wskazany w wycenie liczony jest od dnia zawarcia umowy, a w przypadku przedpłaty lub zaliczki – od dnia zaksięgowania wpłaty.
2. Terminy realizacji ustalane są indywidualnie dla każdego zlecenia i **mogą przekraczać 14 dni**. Dotyczy to w szczególności zleceń projektowych, przedmiotów o złożonej geometrii, druku z materiałów kompozytowych oraz zamówień hurtowych. Wiążący termin każdorazowo wskazywany jest w wycenie, a jego przyjęcie przez klienta oznacza akceptację czasu realizacji.
3. Druk przyrostowy jest technologią warstwową. Klient przyjmuje do wiadomości, że wydruki mogą wykazywać widoczne linie warstw, ślady po strukturach podporowych oraz niejednorodność powierzchni, co nie stanowi wady.
4. O ile wycena nie określa inaczej, przyjmuje się tolerancję wymiarową $\pm 0,5$ mm lub $\pm 0,5\%$ wymiaru nominalnego – w zależności od tego, która wartość jest większa.
5. Odcień materiału może różnić się od prezentowanego na zdjęciach i pomiędzy partiami produkcyjnymi.
6. Właściwości mechaniczne i termiczne wydruku zależą od zastosowanego materiału i orientacji druku. Usługodawca nie gwarantuje przydatności wydruku do zastosowań, o których nie został poinformowany przed zawarciem umowy.
7. Wydruki nie są przeznaczone do zastosowań, w których ich awaria mogłaby zagrozić życiu, zdrowiu lub bezpieczeństwu – w szczególności do zastosowań medycznych, lotniczych ani jako elementy odpowiedzialne za bezpieczeństwo pojazdów – chyba że strony wyraźnie ustaliły inaczej.
8. Usługodawca niezwłocznie informuje klienta o okolicznościach uniemożliwiających dotrzymanie terminu i uzgadnia z nim nowy termin.

§ 7. Prawa do projektu wykonanego przez usługodawcę

1. Jeżeli w ramach usługi usługodawca wykonuje model na zamówienie klienta, z chwilą zapłaty pełnego wynagrodzenia klient nabywa prawo do korzystania z modelu na własny użytek.
2. Prawo, o którym mowa w ust. 1, obejmuje wykonanie wydruków z modelu w dowolnej liczbie egzemplarzy, przy czym druk realizowany jest przez usługodawcę. Zlecenie druku innemu podmiotowi wymaga wcześniejszego uzgodnienia z usługodawcą albo nabycia praw na zasadach określonych w ust. 3.
3. Przeniesienie autorskich praw majątkowych do modelu albo udzielenie licencji wyłącznej wymaga odrębnego ustalenia i wskazania w wycenie.
4. Wydanie klientowi plików źródłowych modelu następuje wyłącznie wtedy, gdy zostało to wskazane w wycenie.
5. Usługodawca może prezentować efekty zrealizowanych zleceń w materiałach informacyjnych i portfolio, chyba że klient zgłosi sprzeciw na adres kontakt@hop-sasa.com.

§ 8. Ceny i płatności

1. Ceny podawane w wycenie są cenami brutto i obejmują podatek VAT, o ile wycena nie stanowi inaczej.
2. Cena nie obejmuje kosztów dostawy, chyba że wskazano to wprost w wycenie.
3. Dopuszczalne formy płatności: **przelew bankowy** oraz **BLIK**. **Usługodawca nie przyjmuje płatności gotówką.**
4. Numer rachunku bankowego wskazywany jest w wycenie oraz na dokumencie sprzedaży.
5. Usługodawca może uzależnić rozpoczęcie realizacji od wpłaty zaliczki lub przedpłaty, w szczególności przy zleceniach nietypowych, o znacznej wartości oraz przy zamówieniach hurtowych. Wysokość wpłaty wskazywana jest w wycenie.

6. Dokumentem sprzedaży jest faktura. Klientom będącym osobami prywatnymi wystawiana jest faktura imienna. Usługodawca nie wystawia paragonów fiskalnych.
7. Faktura wystawiana jest w formie elektronicznej i przesyłana na adres e-mail klienta, na co klient wyraża zgodę.

§ 9. Odbiór i dostawa

1. Zrealizowane zlecenia wysyłane są na adres wskazany przez klienta. Dostępne metody i koszty dostawy wskazywane są w wycenie.
2. Ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia przedmiotu przechodzi na klienta z chwilą wydania przedmiotu klientowi, a w przypadku konsumenta – z chwilą wydania przedmiotu konsumentowi.
3. Klient zobowiązany jest sprawdzić stan przesyłki przy odbiorze. Stwierdzenie uszkodzenia opakowania nie pozbawia klienta prawa do reklamacji.
4. Nieodebranie przedmiotu nie zwalnia klienta z obowiązku zapłaty wynagrodzenia.

§ 10. Odstąpienie od umowy i rezygnacja ze zlecenia

Postanowienie istotne dla konsumentów i przedsiębiorców na prawach konsumenta.

1. Konsumentowi oraz przedsiębiorcy na prawach konsumenta co do zasady przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni bez podawania przyczyny.
2. Prawo to **nie przysługuje** jednak w odniesieniu do umów, których przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb – zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
3. Usługi świadczone przez usługodawcę mają charakter zindywidualizowany: każdy przedmiot powstaje na podstawie specyfikacji klienta i nie jest produkowany zapasowo. Z tego względu **prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje**, o czym klient jest informowany przed zawarciem umowy i co potwierdza, przyjmując wycenę.
4. Przez rozpoczęcie realizacji rozumie się przystąpienie do prac projektowych albo rozpoczęcie przygotowania pliku do druku lub samego druku.
5. **Po rozpoczęciu realizacji zlecenia klientowi nie przysługuje zwrot wpłaconych środków, również w przypadku rezygnacji ze zlecenia.** Wynika to z indywidualnego charakteru przedmiotu, który nie nadaje się do dalszej sprzedaży, oraz z zaangażowania materiału i czasu pracy maszyn.
6. Rezygnacja zgłoszona przed rozpoczęciem realizacji nie wiąże się z kosztami, a wpłacone środki podlegają zwrotowi w całości.
7. Postanowienia niniejszego paragrafu nie ograniczają uprawnień klienta z tytułu niezgodności przedmiotu z umową.

§ 11. Reklamacje

1. Reklamacje należy zgłaszać na adres kontakt@hop-sasa.com.
2. Zgłoszenie powinno zawierać dane klienta, numer lub datę zlecenia oraz opis nieprawidłowości. Zaleca się dołączenie zdjęć przedmiotu.
3. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie **14 dni** od dnia jej otrzymania i informuje klienta o sposobie rozpatrzenia.
4. Reklamacji nie podlegają cechy wynikające z właściwości technologii druku przyrostowego opisane w § 6 ust. 3–5 oraz niezgodności wynikające z błędów w specyfikacji lub modelu dostarczonym przez klienta.

§ 12. Odpowiedzialność

1. Wobec klientów niebędących konsumentami ani przedsiębiorcami na prawach konsumenta odpowiedzialność usługodawcy ograniczona jest do wysokości wynagrodzenia z tytułu danego zlecenia i nie obejmuje utraconych korzyści.
2. Ograniczenia, o których mowa w ust. 1, nie mają zastosowania do szkód wyrządzonych umyślnie ani do przypadków, w których wyłączenie odpowiedzialności jest niedopuszczalne z mocy prawa.
3. Usługodawca nie odpowiada za skutki użycia wydruku niezgodnie z jego przeznaczeniem lub w warunkach przekraczających właściwości zastosowanego materiału.

§ 13. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych klientów jest usługodawca.
2. Zasady przetwarzania danych osobowych, podstawy prawne, okresy przechowywania oraz prawa osób, których dane dotyczą, opisane są w polityce prywatności dostępnej na stronie.
3. Podanie danych w formularzu jest dobrowolne, lecz niezbędne do przygotowania wyceny i realizacji umowy.

§ 14. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawach konsumenta.
2. Usługodawca może zmienić regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności w razie zmiany przepisów prawa lub zakresu świadczonych usług. Zmiana nie wpływa na umowy zawarte przed jej wejściem w życie. Zmieniony regulamin publikowany jest na stronie.
3. Ewentualne spory z klientem niebędącym konsumentem rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby usługodawcy.
4. Regulamin obowiązuje od dnia 10.08.2026.