

# REGULAMIN SERWISU FRESHUP KRAKÓW

Wersja z dnia: 9 maja 2026 r. | <https://freshupkrakow.pl>

## 1. Postanowienia ogólne

Niniejszy regulamin określa zasady korzystania z serwisu FreshUp Kraków, dostępnego pod adresem <https://freshupkrakow.pl>. Serwis umożliwia złożenie zamówienia na czyszczenie butów, torebek, plecaków, walizek, toreb podróżnych oraz portfeli wraz z odbiorem i zwrotem na terenie Krakowa i okolic.

## 2. Dane usługodawcy i kontakt

Usługodawca: Magdalena Ciombor  
Adres: Słowackiego 30, 33-160 Ryglice  
Serwis: FreshUp Kraków  
Strona internetowa: [www.freshupkrakow.pl](http://www.freshupkrakow.pl)  
e-mail: [freshup.krakow@gmail.com](mailto:freshup.krakow@gmail.com)  
telefon: 798 897 250

Kontakt z obsługą klienta jest możliwy pod wskazanym wyżej adresem e-mail oraz numerem telefonu. Dane kontaktowe mogą zostać uzupełnione lub zaktualizowane na stronie internetowej serwisu.

## 3. Zakres usług

FreshUp świadczy usługi czyszczenia i odświeżania przedmiotów wskazanych na stronie internetowej. Na start serwis przyjmuje w szczególności: buty, torebki, plecaki, walizki, torby podróżne oraz portfele. Serwis nie przyjmuje zamszu, nubuku, bardzo drogich rzeczy luksusowych, renowacji, napraw szewskich oraz ekstremalnych przypadków wymagających specjalistycznego ratowania przedmiotu.

## 4. Basic Clean i Deep Clean

Basic Clean obejmuje standardowe odświeżenie rzeczy noszących normalne ślady użytkowania, takie jak kurz, standardowe zabrudzenia, lekkie przebarwienia i codzienne zużycie. Deep Clean obejmuje mocniejsze zabrudzenia, w tym błoto, zabrudzone wnętrza, plamy po kawie lub winie, intensywne użytkowanie oraz rzeczy długo nieczyszczone.

## 5. Dodatki i drobne poprawki

Klient może wybrać dostępne dodatki, takie jak impregnacja lub konserwacja, jeśli są dostępne dla danego typu rzeczy. FreshUp nie wykonuje napraw szewskich ani renowacji, jednak w przypadku prostych, niewielkich poprawek może ocenić możliwość wykonania po otrzymaniu zdjęć i opisu problemu. Taka poprawka wymaga indywidualnego potwierdzenia przed realizacją.

## 6. Zdjęcia przedmiotów

Przed realizacją zamówienia klient powinien dodać zdjęcia przekazywanych rzeczy. Zdjęcia pomagają potwierdzić stan przedmiotów przed odbiorem, wcześniejsze uszkodzenia oraz identyfikację zamówienia. Brak zdjęć może utrudnić lub opóźnić realizację usługi.

## 7. Weryfikacja stanu rzeczy

Jeśli stan rzeczy będzie wyraźnie odbiegał od wybranej usługi, FreshUp skontaktuje się z klientem przed realizacją w sprawie dopłaty albo anulowania zamówienia. W przypadku braku akceptacji dopłaty zamówienie może zostać anulowane, a środki zwrócone zgodnie z zasadami operatora płatności.

## 8. Składanie zamówień

Klient wybiera na stronie typ rzeczy, rodzaj usługi, ewentualne dodatki, adres odbioru, adres zwrotu, dzień odbioru oraz dane kontaktowe. Zamówienie staje się aktywne po prawidłowym złożeniu formularza i dokonaniu płatności online.

## 9. Płatności

Płatności realizowane są online za pośrednictwem zewnętrznego operatora płatności. FreshUp nie przechowuje danych kart płatniczych klienta. Realizacja zamówienia rozpoczyna się po potwierdzeniu płatności.

## 10. Odbiór i zwrot

Odbiory są realizowane w wybrane dni wskazane na stronie internetowej. Zamówienia opłacone do godziny 8:00 w dniu odbioru mogą zostać odebrane tego samego dnia, a zamówienia złożone po tej godzinie - w kolejnym dostępnym dniu odbioru. Standardowy termin zwrotu wynosi do 5 dni roboczych, chyba że strony ustalą inaczej.

## 11. Odpowiedzialność klienta

Klient odpowiada za przekazanie prawdziwych danych kontaktowych i adresowych oraz za właściwe przygotowanie rzeczy do odbioru. Klient powinien usunąć z kieszeni i wnętrza rzeczy wszystkie przedmioty osobiste, dokumenty, pieniądze oraz wartościowe przedmioty.

## 12. Odpowiedzialność FreshUp

FreshUp dokłada należytej staranności przy realizacji usług. Serwis nie odpowiada za ukryte wady materiałów, wcześniejsze uszkodzenia, naturalne zużycie, odbarwienia wynikające z wieku rzeczy, reakcje materiału na czyszczenie ani za rzeczy, które nie powinny być czyszczone standardowymi metodami.

## 13. Reklamacje

Reklamacje można zgłaszać drogą e-mailową na adres: [freshup.krakow@gmail.com](mailto:freshup.krakow@gmail.com). Zgłoszenie powinno zawierać dane klienta, opis sprawy, numer zamówienia, jeśli został nadany, oraz zdjęcia, jeżeli są potrzebne do oceny reklamacji. Reklamacje rozpatrywane są w terminie do 14 dni roboczych.

## 14. Odstąpienie i anulowanie zamówienia

Klient może skontaktować się z FreshUp w sprawie anulowania zamówienia przed rozpoczęciem realizacji usługi. Po rozpoczęciu realizacji usługi możliwość anulowania może być ograniczona. Zwrot środków, jeśli przysługuje, następuje zgodnie z zasadami operatora płatności.

## 15. Postanowienia końcowe

FreshUp Kraków zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w regulaminie, w szczególności w przypadku zmiany zakresu usług, cen, obszaru działania lub operatora płatności. Aktualna wersja regulaminu publikowana jest na stronie: [www.freshupkrakow.pl](http://www.freshupkrakow.pl).

Dokument przygotowany na potrzeby podstawowej informacji dla klientów serwisu. W razie rozpoczęcia działalności gospodarczej, zmiany operatora płatności lub rozszerzenia zakresu usług dokument należy zaktualizować.