

Dzień dobry,

cieszymy się, że znalazłeś się w sekcji dokumentów prawnych naszego Serwisu. Oznacza to, że jesteś świadomym Klientem, który dba o swoje prawa konsumenckie.

Mamy w związku z tym dobrą wiadomość: w naszym Serwisie dbamy nie tylko o jakość produktów i przyjazną obsługę, ale również o Twoje prawa podczas zakupów on-line. Nasze dokumenty są zgodne z obowiązującymi przepisami, w szczególności z najnowszą wersją ustawy o prawach konsumenta.

Pamiętaj, że jeśli masz jakiegokolwiek pytania związane z naszymi zasadami lub produktami oferowanymi w naszym Serwisie internetowym, możesz się z nami skontaktować. Żadnego pytania nie pozostawiamy bez odpowiedzi.



514 545 596



kontakt@engraved.pl



Engraved Sp. z o. o.
ul. Królowej Jadwigi 31
30-209 Kraków

Regulamin w wersji 1.0 obowiązuje od dnia 09.10.2023 r.

REGULAMIN SERWISU INTERNETOWEGO

WWW.ENGRAVED.PL

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

W pierwszej części Regulaminu przedstawiamy się, piszemy jak najłatwiej się z nami skontaktować oraz omawiamy najważniejsze definicje, które znajdziesz w tym dokumencie.

1.1. Serwis Internetowy jest dostępny pod adresem: www.engraved.pl oraz jego rozwinięciami.

1.2. Serwis Internetowy jest prowadzony przez: Engraved Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Królowej Jadwigi 31, 30-209 Kraków, KRS: 0001010598, NIP: 6772488507, REGON: 52402395200000, BDO: 000595460 (dalej: Usługobiorca).

1.3. Kontakt ze Serwisem Internetowym jest możliwy:

- a. **pod adresem e-mail:** kontakt@engraved.pl;
- b. **pod numerem telefonu:** 514 545 596 (call center czynne w godzinach: od 9 do 16, od poniedziałku do piątku, poza dniami ustawowo wolnymi od pracy);
- c. **z wykorzystaniem adresu do korespondencji:** Engraved Sp. z o.o. ul. Królowej Jadwigi 31, 30-209 Kraków.

1.4. Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, lecz konieczna w celu skorzystania z wybranych funkcji Serwisu Internetowego (np. założenie Konta Klienta).

1.5. Regulamin jest nieodpłatnie udostępniony w Serwisie Internetowym w sposób umożliwiający Użytkownikom:

- a. zapoznanie się z jego treścią,
- b. utrwalanie jego treści w poprzez samodzielne wydrukowanie lub zapisanie na nośniku zewnętrznym, np. pobrania w formie PDF,
- c. zapoznanie się z jego obecnie obowiązującą wersją, jak i poprzednimi.

1.6. **DEFINICJE.** Ilekroć w dalszej części Regulaminu użyto niżej wymienionych zwrotów pisanych wielką literą, należy je rozumieć w podanym niżej znaczeniu, chyba że z kontekstu ich użycia wyraźnie wynika co innego:

- a. **AKCJA PROMOCYJNA**- szczególne warunki świadczenia usług, proponowane przez Usługobiorcę w określonym czasie, z których Klient może skorzystać na zasadach tam określonych, takie jak na przykład obniżenie Ceny. Szczegóły Akcji Promocyjnej reguluje Regulamin Akcji Promocyjnej, zgodnie z informacjami udostępnionymi w ramach Serwisu Internetowego. W przypadku obowiązywania Akcji Promocyjnej, przepisy Regulaminu Akcji Promocyjnej mają pierwszeństwo przed przepisami niniejszego Regulaminu.
- b. **BOK** - Biuro Obsługi Klienta Serwisu Internetowego, które udziela informacji w zakresie prowadzonej przez Serwis Internetowy działalności, w tym oferowanych usług, czy realizacji Zamówień.
- c. **CENA** - określona w złotych polskich kwota wynagrodzenia brutto (uwzględniająca podatek) należnego Usługobiorcy tytułem realizacji Usługi zgodnie z Umową.
- d. **KLIENT** - (1) osoba fizyczna; albo działająca przez osobę umocowaną (2) osoba prawna; albo (3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną; posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych. W przypadku gdy Klientem jest osoba fizyczna o ograniczonej zdolności do czynności prawnych, zobowiązuje się ona uzyskać prawnie skuteczną zgodę swojego przedstawiciela ustawowego na zawarcie Umowy o Świadczenie Usług oraz okazać taką zgodę na każde żądanie Usługobiorcy.
- e. **KONSUMENT** - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, w rozumieniu art. 22(1) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.
- f. **KONTO KLIENTA** - Usługa Elektroniczna; oznaczony indywidualną nazwą (Loginem) i Hasłem podanym przez Klienta zbiór zasobów w systemie teleinformatycznym Usługobiorcy, pozwalający na korzystanie przez Klienta z dodatkowych funkcjonalności Serwisu Internetowego. Klient uzyskuje dostęp do Konta za pomocą Loginu i Hasła. Klient loguje się na swoje Konto po dokonaniu rejestracji w Serwisie Internetowym. Konto umożliwia zapisywanie i przechowywanie informacji o danych adresowych Klienta, dostęp do historii Zamówień oraz innych usług udostępnianych przez Usługobiorcę.
- g. **KOLEKCJA** - Dzieło zindywidualizowane w ograniczonym zakresie poprzez wybranie wzoru z propozycji prezentowanych przez Usługobiorcę na Stronie Internetowej.
- h. **KOSZYK** - Usługa Elektroniczna udostępniana każdemu Klientowi, który korzysta ze Serwisu Internetowego, polegająca na umożliwieniu mu łatwego złożenia Zamówienia, okazjonalnie wpisania kodów rabatowych umożliwiających obniżenie Ceny na zasadach określonych odrębnymi Regulaminami Akcji Promocyjnych, wyświetlenia podsumowania Ceny poszczególnych Zamówień i wszystkich Zamówień łącznie (w tym ew. kosztów wysyłki). Koszyk umożliwia także ustalenie i modyfikację danych zamówienia, w szczególności: ilości Zamówień, adresu dostawy, danych do faktury, sposobu dostawy, formy płatności. W ramach usługi Koszyka,

Usługobiorca może przesłać Klientowi wiadomość mailową o produktach pozostających w Koszyku lub nieudanej / odrzuconej przez pośrednika płatności transakcji (mail transakcyjny). Koszyk gromadzi składane przez Klienta oferty zawarcia Umowy, tj. w ramach jednego Zamówienia można złożyć więcej niż jedną ofertę zawarcia Umowy.

- i. **LOGIN** - nazwa użytkownika Klienta podana w ramach Serwisu podczas tworzenia Konta Klienta.
- j. **NEWSLETTER** - Usługa Elektroniczna, która umożliwia wszystkim zapisanym od cyklicznych informacji na temat Serwisu Internetowego, w szczególności o bieżącej działalności, akcjach marketingowych i Akcjach Promocyjnych, na podany przez Użytkownika adres e-mail, za jego wyraźną zgodą.
- k. **PRZEDSIĘBIORCA - KONSUMENT** - Klient, który jest osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jego działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niego charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji Działalności Gospodarczej.
- l. **REGULAMIN** - niniejszy dokument określający m.in. zasady zawierania Umów oraz zasady świadczenia i korzystania z usług udostępnianych przez Usługobiorcę za pośrednictwem Serwisu Internetowego na rzecz Użytkowników i Klientów. Regulamin określa prawa i obowiązki Użytkownika, w tym Klienta jak i Usługobiorcy. W zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- m. **SERWIS INTERNETOWY** - prowadzony przez Usługobiorcę w języku polskim internetowy serwis pod adresem: www.engraved.pl.
- n. **STRONA PRODUKTOWA** - strona w Serwisie Internetowy, na której przedstawione są szczegółowe informacje na temat świadczonej usługi, oferowanego Dzieła.
- o. **TREŚĆ/TREŚCI** - elementy tekstowe, graficzne lub multimedialne (np. informacje o Produktach, zdjęcia Produktów, filmy promocyjne, opisy, komentarze) w tym utwory w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz wizerunki osób fizycznych, jakie są zamieszczane i rozpowszechniane w ramach Serwisu Internetowego przez odpowiednio Usługobiorcę, kontrahentów Usługobiorcy, Klienta albo inną osobę korzystającą ze Serwisu Internetowego.
- p. **DZIEŁO** - efekt prac wykonanych przez Usługobiorcę na rzecz Klienta zgodnie z Umową, który powstał w wyniku połączenia lub przetworzenia materiałów i innych rzeczy udostępnionych przez Klienta Usługobiorcy np. spersonalizowana oprawa karty płatniczej.
- q. **UMOWA** - umowa o dzieło w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, dotycząca wykonania przez Usługobiorcę na rzecz Klienta Dzieła za zapłatą Ceny powiększonej o ew. opłaty dodatkowe, której warunki określa w szczególności niniejszy Regulamin. Umowa jest zawierana pomiędzy Klientem, a Usługobiorcą z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, po akceptacji Zamówienia przez Usługobiorcę na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie. Umowa określa w szczególności dzieło, jego główne cechy, Cenę oraz inne istotne warunki. Wykonanie każdego dzieła jest przedmiotem odrębnej Umowy. Usługobiorca w ramach funkcjonalności Serwisu Internetowego z obiektywnych (rzeczowo uzasadnionych) przyczyn może zastrzec zawarcie wyłącznie jednej Umowy dla kilku usług z uwagi na bezpośredni związek pomiędzy usługami - np. Zestawu Promocyjnego, według treści Regulaminu Akcji Promocyjnej.
- r. **USŁUGA ELEKTRONICZNA** - świadczenie usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, przez Usługobiorcę na rzecz Klienta za pośrednictwem Serwisu Internetowego,

zgodnie z Umową o Świadczenie Usług. W zakresie, w jakim usługi są świadczone przez podmioty współpracujące ze Usługobiorcą, odpowiednie postanowienia dotyczące zasad korzystania z tych usług znajdują się w regulaminach dotyczących świadczenia usług przez te podmioty.

- s. **UŻYTKOWNIK** - osoba fizyczna przeglądająca zasoby Serwisu Internetowego, bez konieczności zakładania Konta Klienta i dokonania zakupu.
- t. **ZAMÓWIENIE** - oświadczenie woli Klienta wyrażające bezpośrednią wolę zawarcia Umowy na odległość, składane z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, określające dzieło, co do którego Klient składa ofertę zawarcia Umowy oraz dane Klienta konieczne dla ewentualnego zawarcia i wykonania Umowy. Zamówienie każdego dzieła będzie traktowane jako niezależna oferta Klienta zawarcia Umowy (ułatwienie techniczne). Podczas trwania Akcji Promocyjnej, Usługobiorca w ramach funkcjonalności Serwisu Internetowego z obiektywnych przyczyn może uzależnić zawarcie jednej Umowy dla wykonania kilku dzieł w ramach Zestawu Promocyjnego, z uwagi na bezpośredni związek pomiędzy nimi. Zamówieniu może zostać nadany jeden numer, a wszystkie oferty będą procedowane równolegle. Akceptacja Zamówienia oznacza zawarcie Umowy.

2. ZASADY KORZYSTANIA ZE SERWISU INTERNETOWEGO

W zasadach korzystania z naszego Serwisu wyjaśniamy, jakie minimalne wymagania techniczne musisz spełnić, żeby bez problemów korzystać z jego funkcjonalności.

- 2.1. Minimalne wymagania techniczne urządzenia Użytkownika umożliwiające pełne i poprawne korzystanie ze Serwisu Internetowego:
 - a. urządzenie z dostępem do sieci Internet;
 - b. najnowsza wersja przeglądarki internetowej;
 - c. aktywne konto poczty elektronicznej (adres e-mail) w celu założenia Konta Klienta, zapisu do Newslettera, czy złożenia Zamówienia.
- 2.2. Usługobiorca nie udziela gwarancji, że korzystanie ze Serwisu Internetowego będzie przebiegało bez błędów i przerw technicznych. Usługobiorca zastrzega sobie prawo do zawieszenia lub ograniczenia dostępu do Serwisu Internetowego w dowolnym terminie, bez konieczności uprzedniego informowania o tym Klientów. Usługobiorca będzie dążył do niezwłocznego przywrócenia działania Serwisu Internetowego. Przerwy techniczne nie powinny mieć wpływu na realizację już złożonych Zamówień.
- 2.3. Usługobiorca nie ponosi odpowiedzialności za zawartość i treści innych serwisów oraz portali, do których może zostać przekierowany Klient, korzystając z linków umieszczonych w Serwisie Internetowym (np. firm kurierskich, czy operatorów płatności).

3. USŁUGI ELEKTRONICZNE W SERWISIE INTERNETOWYM

W części trzeciej prezentujemy usługi elektronicznym dostępne w naszym Serwisie. Usługa Elektroniczna to np. Koszyk czy Newsletter. Wyjaśniamy, jak złożyć reklamacje na Usługi Elektroniczne.

- 3.1. Usługobiorca świadczy za pośrednictwem Serwisu Internetowego następujące Usługi Elektroniczne na rzecz Użytkowników, w tym Klientów, które nie wymagają zapłaty Ceny:
 - a. prowadzenie Konta Klienta, w przypadku jego rejestracji;
 - b. umożliwianie Klientom składania Zamówień, zawierania Umów, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie;

- c. prezentowanie Klientom dopasowanych do ich zainteresowań treści reklamowych;
- d. umożliwienie Klientom korzystania z usług Koszyka;
- e. umożliwienie przeglądania Treści umieszczonych w ramach Serwisu, w tym treści o charakterze marketingowym;
- f. Newsletter.

Konto Klienta

- 3.2. Usługobiorca dodatkowo, na rzecz Klientów, którzy utworzyli Konto Klienta, świadczy za pośrednictwem Serwisu Internetowego następujące usługi:
- a. podtrzymywanie sesji Klienta po zalogowaniu się przez niego do Konta (za pomocą przeglądarki);
 - b. przechowywanie i udostępnianie Klientowi za pośrednictwem Konta historii Zamówień;
 - c. umożliwienie zmiany danych Klienta w ramach Konta Klienta.
- 3.3. Korzystanie z Konta możliwe jest po wykonaniu łącznie kolejnych kroków przez Klienta:
- a. wypełnieniu formularza rejestracji poprzez wskazanie adresu mailowego i nadaniu hasła oraz wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych, zaakceptowaniu postanowień niniejszego Regulaminu i Polityki Prywatności;
 - b. potwierdzeniu chęci założenia Konta Klienta poprzez aktywację linku w mailu otrzymanym na wskazany adres e-mail (proces *double check in*);
 - c. skutecznym zarejestrowaniu się, co zostanie potwierdzone mailem z BOK Serwisu Internetowego.
- 3.4. Umowa o Świadczenie Usług zostaje zawarta z chwilą otrzymania przez Klienta potwierdzenia rejestracji Konta Klienta, wysłanego przez Usługobiorcę na adres email podany przez Klienta. Konto świadczone jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Klient ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, usunięcie Konta (rezygnacji z Konta) poprzez wysłanie stosownego żądania do Usługobiorcy (np. korzystając ze środków komunikacji opisanych w punkcie 1.3 Regulaminu lub korzystając z funkcji w panelu Konta Klienta „usuń Konto”).

Koszyk

- 3.5. Korzystanie z Koszyka rozpoczyna się z momentem dodania przez Użytkownika pierwszej usługi do Koszyka.
- 3.6. Koszyk jest usługą świadczoną nieodpłatnie, przez okres, w którym w Koszyku Użytkownika znajdują się niezakupione Dzieła. W momencie złożenia zamówienia i jego skutecznego opłacenia dochodzi do zakończenia świadczenia usługi.
- 3.7. Klient ma możliwość samodzielnego korygowania wprowadzonych danych w ramach panelu „Koszyk” poprzez dodanie lub usunięcie danej pozycji z Koszyka. Usunięcie danej pozycji może spowodować automatycznie usunięcie również innej pozycji z Koszyka z uwagi na bezpośredni związek pomiędzy Dzielami. Koszyk umożliwia także ustalenie i modyfikację danych zamówienia, w szczególności: adresu dostawy, danych do faktury, sposobu dostawy, formy płatności, dodania kodów rabatowych.

Newsletter

- 3.8. Usługa Newsletter obejmuje:
- a. usługę Newslettera polega na otrzymywaniu przez Użytkowników do niego zapisanych, którzy udostępnili Usługobiorcy swój adres e-mail, drogą elektroniczną, w tym za pomocą automatycznych systemów wywołujących, informacji handlowych dotyczących usług Usługobiorcy i partnerów Usługobiorcy, w tym w szczególności informacji o ich aktualnej ofercie, promocjach, rabatach i akcjach

- marketingowych (e-mail marketing);
- b. otrzymywanie przez Użytkowników, którzy udostępnili Usługobiorcy dane obejmujące swoje imię, nazwisko, ulicę, numer domu, numer mieszkania, kod pocztowy, miejscowość, kraj, w tym w szczególności złożyli zamówienie lub założyli konto w Serwisie Internetowym drogą pocztową informacji handlowych dotyczących produktów i usług Usługobiorcy i partnerów Usługobiorcy, w tym w szczególności bonów lub dedykowanych ofert promocyjnych (przesyłki marketingowe);
 - c. otrzymywanie przez Użytkowników, którzy udostępnili Usługobiorcy swój numer telefonu, w tym za pomocą automatycznych systemów wywołujących, informacji handlowych, dotyczących produktów i usług Usługobiorcy i partnerów Usługobiorcy, w tym w szczególności informacji o ich aktualnej ofercie, promocjach, rabatach i akcjach marketingowych (sms marketing).
- 3.9. Korzystanie z usługi Newsletter możliwe jest po wykonaniu kolejnych kroków przez Użytkownika:
- a. udostępnienie co najmniej swojego adresu e-mail lub numeru telefonu, w wyznaczonym do tego polu w Serwisie Internetowym lub zaznaczenie odpowiedniego checkbox'a w celu otrzymywania informacji handlowych wybranym kanałem komunikacji;
 - b. zaakceptowanie postanowień niniejszego Regulaminu (w tym dodatkowo poprzez kliknięcie w link aktywacyjny wysłany przez Usługobiorcę na adres e-mail podany przez Usługobiorcę – o ile taka funkcjonalność została udostępniona) oraz potwierdzenie zapoznania się z Polityką prywatności. Usługobiorca może udostępnić również inne sposoby zaakceptowania postanowień Regulaminu.
- 3.10. Usługa Newsletter świadczona jest przez czas nieoznaczony.
- 3.11. Użytkownik ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, wypisania się z usługi Newsletter (rezygnacji z usługi), w szczególności poprzez skierowanie prośby o zaprzestanie świadczeni Usługi Newsletter na dane kontaktowe podane w pkt. 1.3 Regulaminu lub kliknięcie w link dezaktywacyjny znajdujący się w wiadomości e-mail wysłanej do Usługobiorcy w ramach usługi Newsletter lub poprzez kliknięcie w odpowiedni przycisk na stronie Serwisu Internetowego, do której link znajduje się w pierwszej wiadomości przesłanej na podany numer telefonu w związku z rejestracją do usługi Newsletter. Wypisanie się we wskazany wyżej sposób z jednego z kanałów usługi Newsletter, nie oznacza automatycznego wypisania się z drugiego z kanałów usługi Newsletter.
- 3.12. Usługobiorca może w każdym czasie rozwiązać umowę świadczenia Usługi Newsletter za miesięcznym okresem wypowiedzenia z ważnych powodów, rozumianych jako (katalog zamknięty):
- a. zmiana przepisów prawa regulujących świadczenie usług drogą elektroniczną przez Usługobiorcę wpływająca na wzajemne prawa i obowiązki określone w Umowie świadczenia Usługi Newsletter lub zmiana interpretacji powyższych przepisów prawa wskutek orzeczeń sądów, decyzji, rekomendacji lub zaleceń właściwych w danym zakresie urzędów lub organów;
 - b. zmiana sposobu świadczenia usług spowodowana wyłącznie względami technicznymi lub technologicznymi (w szczególności aktualizacji wymagań technicznych wskazanych w niniejszym Regulaminie);
 - c. zmiana zakresu lub świadczenia usług, do których stosują się zapisy Regulaminu, poprzez wprowadzenie nowych, modyfikację lub wycofanie przez Usługobiorcę dotychczasowych funkcjonalności lub usług objętych Regulaminem.
- 3.13. Usługobiorca swoje oświadczenie w zakresie określonym w ust. powyżej wysyła na adres e-mail lub numer telefonu podany przez Użytkownika podczas rejestracji do usługi Newsletter.
- 3.14. Usługobiorca może wypowiedzieć Użytkownikowi umowę świadczenia Usługi

Newsletter za siedmiodniowym okresem wypowiedzenia lub odmówić mu dalszego prawa do korzystania z usługi Newsletter, jak również może ograniczyć jego dostęp do części lub całości treści, o których mowa powyżej, z ważnych powodów, tzn. w przypadku rażącego naruszenia przez Użytkownika niniejszego Regulaminu, tj. w sytuacjach, gdy Użytkownik (katalog zamknięty): korzysta z Newsletteru w sposób niezgodny z przepisami obowiązującego prawa oraz naruszający prawa osób trzecich, niezgodnie z postanowieniami Regulaminu, a także niezgodnie z przyjętymi w tym zakresie zwyczajami i zasadami współżycia społecznego, w szczególności dostarcza treści o charakterze bezprawnym.

Reklamacje Usług Elektronicznych

- 3.15. Reklamacje związane ze świadczeniem Usług Elektronicznych można składać w dowolnej formie. Zaleca się skorzystanie ze środków komunikacji wskazanych w punkcie 1.3 Regulaminu.
- 3.16. Przykładowy formularz reklamacji jest dostępny pod treścią Regulaminu.
- 3.17. Ustosunkowanie się do reklamacji przez Usługobiorcę następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

4. WARUNKI SKŁADANIA ZAMÓWIENIA I ZAWIERANIA UMOWY

To bardzo ważna część Regulaminu, w której wyjaśniamy, w jaki sposób możesz nabyć nasze Dzieła, czyli złożyć Zamówienie, a następnie zawrzeć Umowę.

- 4.1. Informacje prezentowane w Serwisie Internetowym stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego, kierowane przez Usługobiorcę do Użytkowników, w tym Klientów, a nie ofertę w myśl przepisów Kodeksu cywilnego.
- 4.2. Główne cechy świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z Użytkownikiem są określone na Stronie Produktowej lub w inny właściwy dla danego Dzieła sposób, w ramach Serwisu Internetowego. Jeśli Dzieło nie posiada określonych cech, właściwości lub funkcji, Usługobiorca w wyraźny sposób poinformuje o tym Użytkownika przed złożeniem przez niego Zamówienia.
- 4.3. W ramach rozwoju dostępnych w Serwisie Internetowym Dzieł lub usług oraz z uwagi na ich specyfikę, Usługobiorca może wprowadzić ograniczenia co do sposobów składania Zamówień na określone Dzieła. W przypadku składania kilku Zamówień jednocześnie, z których wobec przynajmniej jednego zastosowanie znajduje ograniczenie, o którym mowa powyżej, może to wpłynąć na dostępność sposobów składania Zamówień również dla pozostałych z nich.
- 4.4. Zawarcie Umowy między Klientem, a Usługobiorcą następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia.

Składanie Zamówień

- 4.5. Usługobiorca umożliwia Użytkownikowi złożenie Zamówienia za pośrednictwem Serwisu Internetowego w następujący sposób, kolejno:
 - a. Klient określa sposób personalizacji Dzieła zgodnie z pkt. 5.1 lub 5.2 Regulaminu oraz ewentualnie wyraża chęć skorzystania dodatkowych fakultatywnych usług o ile są one dostępne dla wybranego Dzieła;
 - b. Klient dodaje wybrane Dzieło (lub Dzieła) do Koszyka, po czym przechodzi do formularza zamówienia (ścieżka zakupowa);
 - c. Użytkownik, który jest zalogowany na swoim Koncie Klienta potwierdza w formularzu zamówienia aktualność danych koniecznych do złożenia Zamówienia.
 - d. Użytkownik, który nie posiada Konta Klienta musi samodzielnie wypełnić

formularz zamówienia w zakresie niezbędnym do złożenia Zamówienia. W formularzu niezbędne jest podanie przez następujących danych dotyczących Klienta: imię i nazwisko, adres (ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość, kraj), adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego oraz danych dotyczących Umowy: miejsce i sposób dostawy Dzieła, sposób płatności. W wypadku Klientów niebędących Konsumentami niezbędne jest także podanie firmy oraz numeru NIP. W przypadku Przedsiębiorców – Klientów, Usługobiorca może prosić o wskazanie numerów PKD przedsiębiorcy.

- e. W każdym przypadku podanie nieaktualnych lub nieprawdziwych danych przy wypełnianiu formularza zamówienia może uniemożliwić realizację Zamówienia i zawarcia Umowy.
 - f. Wypełniając formularz Zamówienia należy wybrać sposób zapłaty Ceny i określić sposób dostawy Dzieła, jeśli podlega wysyłce.
 - g. Klient przesyła Usługobiorcy Zamówienie (składa ofertę). W przypadku Klienta, który nie posiada Konta i nie akceptował wcześniej Regulaminu, wymagana jest akceptacja Regulaminu i zapoznanie się z Polityką prywatności.
 - h. W zależności od wybranego sposobu zapłaty za Zamówienie, Klient może zostać przekierowany do stron zewnętrznego dostawcy usług płatniczych, w celu dokonania płatności.
- 4.6. Usługobiorca w odpowiedzi na Zamówienie niezwłocznie wysyła do Klienta automatyczną wiadomość na podany w tym celu przez Klienta adres e-mail z potwierdzeniem otrzymania Zamówienia.
- 4.7. Po zweryfikowaniu Zamówienia, bez nieuzasadnionego opóźnienia, Usługobiorca wysyła do Klienta na podany adres e-mail wiadomość z:
- a. potwierdzeniem przyjęcia jednej lub kilku poszczególnych ofert na Dzieła, złożonych w ramach Zamówienia i potwierdzeniem zawarcia Umowy (akceptacja Zamówienia w zakresie Dzieła wskazanych w wiadomości); albo
 - b. informacją o braku możliwości przyjęcia wszystkich ofert na Dzieła, złożonych w ramach Zamówienia, np. z powodu braku płatności.
- 4.8. Umowa zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia ofert(y) z Zamówienia tj. wysłania do Klienta wiadomości mailowej, o której mowa powyżej w zakresie wskazanych w niej Dzieł.
- 4.9. Złożenie Zamówienia oznacza zgodę na otrzymanie rachunku / faktury, faktury korygującej i duplikatów tych dokumentów w formie elektronicznej, na wskazany adres e-mail. Wraz z potwierdzeniem Zamówienia, Usługobiorca wysyła rachunek / fakturę. Jednocześnie Klient oświadcza, że będzie odbierał powyższe faktury elektroniczne pod podanym przez siebie adresem e-mail.
- 4.10. W przypadku braku możliwości przyjęcia wszystkich lub niektórych złożonych w ramach Zamówienia ofert, BOK skontaktuje się z Klientem w celu:
- a. poinformowania Klienta o braku możliwości przyjęcia wszystkich złożonych w ramach Zamówienia ofert; albo
 - b. potwierdzenia przez Klienta woli realizacji Zamówienia w części, w jakiej Usługobiorca zgodził się przyjąć oferty zawarcia Umowy. Wówczas Klient może anulować w całości złożone Zamówienie (w zakresie wszystkich ofert), co nie narusza jego prawa do odstąpienia od umowy. Anulowanie Zamówienia przez Klienta zwalnia Usługobiorcę z obowiązku jego dalszej realizacji. W przypadku anulowania Zamówienia, odpowiednie zastosowanie znajduje poniższy punkt.
- 4.11. W przypadku braku możliwości przyjęcia ofert/y złożonych w ramach Zamówienia, Umowa w zakresie wskazanych przez BOK Dzieł nie zostaje zawarta, a Usługobiorca niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni zwraca Klientowi uiszczone przez niego płatności, w zakresie w jakim Umowa nie została zawarta.
- 4.12. Niezależnie, Usługobiorca może informować Klienta o statusie Zamówienia, w szczególności wysyłając wiadomości na podany przez Klienta adres e-mail, SMS lub

kontaktując się telefonicznie.

- 4.13. Usługobiorca dąży do zapewnienia dostępności wszystkich Działa oraz realizacji Umowy. W przypadku braku możliwości spełnienia świadczenia w sytuacjach nadzwyczajnych, czy nieprzewidzianych, oraz w innych sytuacjach określonych przepisami prawa, mogą mieć zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, w tym art. 493-495 Kodeksu cywilnego, w szczególności dotyczące obowiązku niezwłocznego zwrotu świadczenia na rzecz Konsumenta.
- 4.14. Całkowita wartość Zamówienia obejmuje Cenę oraz ew. inne koszty wybranych przez Klienta fakultatywnych płatnych usług. O łącznej cenie wraz z podatkami, a także o innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia, Klient jest informowany przed złożeniem Zamówienia i przed zawarciem Umowy.
- 4.15. Akcje Promocyjne obowiązujące w Serwisie Internetowym nie łączą się, o ile postanowienia Promocji wyraźnie nie stanowią inaczej.
- 4.16. Po potwierdzeniu przyjęcie Zamówienia Usługodawca prześle na adres mailowy Klienta, podany podczas składania Zamówienia, informacje dotyczące sposobu przesłania na adres Usługobiorcy karty płatniczej, która ma zostać objętą usługą zgodnie z Umową.
- 4.17. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego przesłania ww. karty płatniczej do Usługobiorcy i w przypadku wystąpienia jakichkolwiek opóźnień zobowiązany jest do poinformowania o nich Usługobiorcę. W przypadku braku współpracy ze strony Klienta Usługobiorca uprawniony jest do wyznaczenia mu odpowiedniego terminu do nadesłania karty płatniczej, a po jego bezskutecznym upływie będzie uprawniony do odstąpienia od Umowy.

5. PERSONALIZACJA DZIEŁA

Podczas składania Zamówienia możesz wybrać opcje personalizacji Dzieła. W tym miejscu opisujemy jak to wygląda oraz jakie obowiązki się z tym wiążą.

- 5.1. W ramach składanego Zamówienia Klient może wybrać jedną z opcji personalizacji Dzieła poprzez przesłanie własnej grafik, zdjęcia, tekstu lub innej treści do zamieszczenia na Dziele.
- 5.2. **W przypadku skorzystania przez Klienta z Kolekcji personalizacja dzieła ograniczona jest do wyboru wzoru przedstawionego przez Usługobiorcę na Stronie internetowej. W takim przypadku Klient nie może wprowadzić zmian opisanych w pkt. 5.1 Regulaminu.**
- 5.3. Przesłanie grafik, zdjęcia, tekstu lub innej treści odbywa się za pośrednictwem funkcjonalności udostępnionych przez Usługobiorcę na Stronie Internetowej. Szczegółowe wymagania techniczne opisujące przesyłane grafik, zdjęcia, tekstu lub innej treści będą wskazane w ramach ww. funkcjonalności Strony internetowej.
- 5.4. Usługobiorca zastrzega sobie możliwość odmowy naniesienia na Dzieło grafik, zdjęcia, tekstu lub innej treści dostarczonej przez Klienta ze względu na naruszenie przez nich Regulaminu lub przepisów prawa np. dotyczących prawa autorskich.
- 5.5. Klient może również skorzystać z pomocy Usługobiorcy w celu dopasowania grafik, zdjęcia, tekstu lub innej treści do potrzeb stworzenia Dzieła przez Usługobiorcę. W celu skorzystania z takiej pomocy należy poinformować o tym Usługobiorcę np. podczas składania Zamówienia.
- 5.6. Klient przysyłając grafikę zdjęcie, tekst lub inną treść do zamieszczenia na Dziele udziela Usługobiorcy nieodpłatnej licencji na ich używanie na wszystkich polach eksploatacji w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy i wykonania Dzieła. Jednocześnie Klient oświadcza, iż w stosunku do przesłanego utworu posiada niezbędne uprawnienia do udzielania ww. licencji na rzecz Usługobiorcy.
- 5.7. Klient oświadcza, że ww. materiały przekazane Usługobiorcy nie są obciążone żadnymi

roszczeniami i innymi prawami osób trzecich. W razie skierowania przeciwko Usługobiorcy roszczeń przez osoby trzecie z tytułu naruszenia przysługujących im praw autorskich, Usługobiorca zawiadomi o tym fakcie niezwłocznie Klienta, który zobowiązuje się do przejęcia powyższych roszczeń

6. SPOSOBY I TERMINY PŁATNOŚCI ZA PRODUKT

Jesteśmy elastyczni - nasz Serwis umożliwi różne metody płatności. Sprawdź, jak możesz opłacić swoje Zamówienie.

- 6.1. Usługobiorca udostępnia Klientowi różne sposoby płatności za Zamówienie poprzez zaufanych pośredników płatności:
 - a. płatności elektroniczne (np. PayU, BLIK);
 - b. płatność przelewem.
- 6.2. Możliwe aktualne sposoby płatności określone są w Serwisie Internetowym i prezentowane przed złożeniem przez Klienta Zamówienia i przed zawarciem Umowy. Dostępne sposoby płatności mogą zależeć od wybranego przez Klienta sposobu dostawy lub cech Dzieła. Dostępne sposoby płatności mogą ulegać zmianie w przypadku składania kilku Zamówień jednocześnie, w szczególności z uwagi na Dzieła nimi objęte.
- 6.3. W przypadku nieotrzymania przez Usługobiorcę płatności Klienta, BOK może skontaktować się z Klientem celem przypomnienia o płatności i porzuconym koszyku, w tym wysyłając wiadomość e-mail (mail transakcyjny). Nieuiszczenie płatności w ciągu 2 dni od złożenia Zamówienia, a następnie w dodatkowym 2 dniowym terminie spowoduje brak przyjęcia złożonej przez Klienta w ramach Zamówienia oferty. Klient może również do momentu otrzymania wiadomości o wysłaniu Zamówienia anulować je bez ponoszenia konsekwencji, kontaktując się ze Usługobiorcą przez BOK, co nie narusza jego prawa do odstąpienia od umowy.

7. KOSZT, SPOSOBY I TERMIN DOSTAWY DZIEŁA

Dostawa produktu to bardzo istotna część realizacji Zamówienia. Staramy się dostarczyć do Ciebie produkt najszybciej, jak jest to możliwe.

- 7.1. Dostawa Dzieła odbywa się za pośrednictwem zewnętrznej firmy - operatora pocztowego (np. firmy kurierskiej, czy firmy realizującej odbiór w punkcie), wskazanego w trakcie składania Zamówienia.
- 7.2. W celu realizacji usługi Klient zobowiązany jest do przesłania rzeczy ruchomej, która ma zostać objęta usługą zgodnie z Umową na adres Usługobiorcy. Usługobiorca niezwłocznie po potwierdzeniu Zamówienia przekaże na adres mailowy Klienta szczegółowe informacje dotyczące przesłania ww. rzeczy ruchomej. Przesłanie ww. maila przez Usługobiorcę do klient nastąpi najpóźniej w terminie jednego dnia roboczego od potwierdzenia Zamówienia.
- 7.3. Koszt wysyłki rzeczy ruchomej, która ma zostać objęta usługą oraz gotowego Dzieła obciąża Usługobiorcę.
- 7.4. Dostępne sposoby dostawy mogą zależeć od wybranego przez Klienta sposobu płatności lub cech Dzieła. Dostępne sposoby dostawy mogą ulegać zmianie w przypadku składania kilku Zamówień jednocześnie, w szczególności z uwagi na Dzieła nimi objęte.
- 7.5. Usługodawca dostawę gotowego Dzieła realizujemy zwykle w 3 dni od daty otrzymania rzeczy ruchomej, która ma zostać objęta usługą zgodnie z Umową. Na łączny termin dostawy zamówionego Dzieła składa się:
 - a. czas przygotowania zamówienia do wysyłki przez Usługobiorcę (do 5 dni roboczych)

- od daty otrzymania rzeczy ruchomej, która ma zostać objętą usługą zgodnie z Umową przez Usługobiorcę). W przypadku zamówienia kilku Dzieł, Zamówienie zostanie przekazane do doręczenia po przygotowaniu Dzieła z najdłuższym terminem przygotowania;
- b. oraz czas doręczania Dzieła przez wybraną firmę kurierską, czy innego operatora pocztowego.
- 7.7. W sytuacjach nadzwyczajnych termin dostawy może ulec wydłużeniu, o czym Usługobiorca poinformuje Klientów (np. okres wyprzedaży, okres świąteczny, nieprzewidziane okoliczności jak wybuch pandemii).
- 7.8. W przypadku wydłużenia okresu realizacji przygotowania Zamówienia czy czasu doręczania Dzieła, Usługobiorca zastrzega sobie możliwość kontaktu z Klientem w celu poinformowania go o przyczynie opóźnień oraz nowym, planowanym terminie dostawy.
- 7.9. Czas wysyłki zamówienia może zostać wydłużony w przypadku Dzieł, które będą wymagać personalizacji na zamówienie Klienta. O terminie wysyłki Klient zostanie poinformowany na Karcie Produktowej lub podczas składania Zamówienia.
- 7.10. Odbierając przesyłkę z Dziełem od kuriera czy operatora pocztowego, w miarę możliwości, Klient powinien zweryfikować przy przewoźniku, że Dzieło zostało dostarczone w całości, bez usterek. W przypadku zniszczenia Dzieła przez przewoźnika, należy spisać protokół szkody oraz poinformować o tym Usługobiorcę.
- 7.11. Firmy kurierskie, operatorzy pocztowi oraz firmy obsługujące Punkty Odbioru posiadają własne regulacje co do sposobu realizacji usługi dostawy (w tym w zakresie ewentualnych reklamacji dotyczących dostawy, czasu i sposobu zgłaszania ewentualnych uszkodzeń przesyłki i innych istotnych kwestii) – szczegółowe informacje w tym zakresie znajdują się na stronach firm realizujących dostawę. Prosimy o zapoznanie się z tymi warunkami przed wyborem sposobu dostawy.

8. OPINIE ZAMIESZCZONE W SKLEPIE INTERNETOWYM

Nasz Sklep, jak wiele innych podmiotów e-commerce zbiera opinie o Dziełach. Staramy się, aby ten proces był maksymalnie transparentny. Zależy nam na rzetelnych opiniach. W związku z tym, w tej części Regulaminu tłumaczymy, jakie zasady obowiązują w naszym Sklepie podczas procesu zamieszczania opinii i komentarzy.

- 8.1. Wszystkie opinie Klientów na temat Dzieł w Sklepie Internetowym są weryfikowane. Sklep Internetowy pozyskuje opinie wyłącznie od osób, które rzeczywiście dokonały zakupu.
- 8.2. Klient po odebraniu zamówionych Dzieł może zostać poproszony o dobrowolne dodanie opinii na temat Dzieła.
- 8.3. Opinię na temat Dzieł Klient może dodać:
- a. za pośrednictwem formularza opinii dostępnego w Sklepie internetowym;
- b. z wykorzystaniem dedykowanego linka do wystawienia Opinii (wysłanego przez Usługobiorcę).
- 8.4. Wypełniając formularz opinii Klient wyraża zgodę na opublikowanie zawartych w nim subiektywnych treści o Dziele oraz udostępnienie danych osobowych w zakresie niezbędnym do zamieszczenia opinii. W zależności od przyjętego mechanizmu wystawiania opinii, Klient może zostać poproszony o wystawienie komentarza, ilości gwiazdek (np. od 1 do 5), czy zaznaczenia skali zadowolenia lub niezadowolenia z Dzieła.
- 8.5. Opinie zamieszczone w Sklepie Internetowym nie są w żaden sposób sponsorowane, a ich treść nie ma wpływu na warunki przyszłych umów zawieranych ze Sprzedawcą.
- 8.6. Sklep Internetowy zamieszcza wszystkie opinie, zarówno pozytywne jak i negatywne, o ile ich treść nie narusza przepisów Regulaminu lub przepisów obowiązującego prawa.

- 8.7. Opinie zamieszczane w Sklepie Internetowym podlegają weryfikacji pod kątem sporządzenia ich przez Klientów, którzy rzeczywiście skorzystali z usług Usługobiorcy. Ww. weryfikacji przeprowadzana jest poprzez porównanie danych Klientów korzystających z danej usługi z danymi osób zamieszczających opinie:
- W przypadku Klientów, którzy otrzymają wiadomość mailową z prośbą o wystawienie opinii gwarantujemy, że taki mail otrzymują tylko osoby, które skorzystały z usług Usługobiorcy i odebrały Dzieło;
 - W przypadku zamieszczania opinii na Stronie Internetowej, Klient ma obowiązek podać numer zamówienia lub inne dane, na podstawie których Sklep Internetowy w celu weryfikacji powiąże jego opinię z konkretnym Zamówieniem.

10.REKLAMACJA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ USŁUGOBIORCY

Przykładamy wielką uwagę do staranności wykonania naszych produktów. Jednak, jeśli masz jakiegokolwiek zastrzeżenia wobec zakupionego towaru - sprawdź jak w łatwy sposób złożyć u nas reklamację.

- 10.1.Klient, będący Konsumentem oraz Przedsiębiorcą – Konsumentem jest uprawniony do dokonania reklamacji Dzieła.
- 10.2.Usługobiorca odpowiada za zgodność świadczenia z umową, w szczególności obowiązany jest dostarczyć Klientowi Dzieło bez wad oraz zgodny z zawartą Umową. Usługobiorca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Dzieła z Umową w zakresie określonym w art. 43b ust. 2 lub 3 Ustawy o prawach konsumenta, jeśli Konsument został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha Dzieła odbiega od wymogów zgodności z Umową oraz najpóźniej w chwili zawarcia Umowy wyraźnie i odrębnie zaakceptował jego cechy.
- 10.3.Usługobiorca nie ponosi również odpowiedzialności za wady Dzieła wynikające z wadliwości materiałów lub innych rzeczy ruchomych niezbędnych do wykonania Dzieła i dostarczonych przez Klienta.
- 10.4.Usługobiorca odpowiada za brak zgodności Dzieła z Umową istniejący w chwili jego dostarczenia Konsumentowi i ujawniony w ciągu 2 lat od tej chwili, chyba że termin przydatności Dzieła do użycia jest dłuższy.
- 10.5.Reklamacja może zostać złożona przez Klienta w dowolnej formie. Zachęcamy do złożenia reklamacji z wykorzystaniem form komunikacji dostępnych w punkcie 1. 3 Regulaminu.
- 10.6.W razie braku zgodności Dzieła z Umową Klientowi, będącemu Konsumentem oraz Przedsiębiorcy-Konsumentowi, przysługują uprawnienia określone w rozdziale 5A – Ustawy o prawach konsumenta (dalej: brak zgodności towaru z umową).
- 10.7.W przypadku braku zgodności towaru z umową, Konsument może żądać:
- jego naprawy
 - lub wymiany.

Usługobiorca może dokonać wymiany, gdy Konsument żąda naprawy, lub Usługobiorca może dokonać naprawy, gdy Konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez Konsumenta:

- jest niemożliwe
- albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Usługobiorcy.

Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Usługobiorcy, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową.

Usługobiorca dokona na swój koszt naprawy lub wymiany towaru w rozsądnym czasie od chwili, gdy Usługobiorca został poinformowany przez Konsumenta o niezgodności towaru z umową. Konsument zobowiązany jest do udostępnienia Usługobiorcy towaru podlegającego

naprawie lub wymianie. Usługobiorca odbiera towar na swój koszt.

10.8. Konsumentowi przysługuje również uprawnienie do złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy, gdy:

- a. Usługobiorca odmówi doprowadzenia towaru do zgodności z umową;
- b. Usługobiorca nie doprowadzi towaru do zgodności z umową;
- c. brak zgodności towaru z umową występują nadal, mimo że Usługobiorca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową;
- d. brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego żądania naprawy lub wymiany towaru;
- e. oświadczenia Usługobiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.

10.9. W przypadku złożenia przez Konsumenta oświadczenia o obniżeniu ceny, kwoty należne wskutek skorzystania z tego prawa zwrócone zostaną Klientowi nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Usługobiorcę oświadczenia Klienta o obniżeniu ceny. Zwrot środków nastąpi przy wykorzystaniu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego Klient użył podczas dokonywania zapłaty za towar, chyba że Klient wyraźnie wyrazi zgodę na inną metodę zwrotu.

10.10. W przypadku skorzystania przez Konsumenta z prawa odstąpienia od umowy w sytuacjach, o których mowa w art. 43e ust. 1 ustawy o prawach konsumenta, Klient zwróci Usługobiorcy towar niezwłocznie. Wszelkie koszty związane ze zwrotem towaru w okolicznościach wskazanych w zdaniu poprzedzającym ponosi Usługobiorca. Usługobiorca dokona zwrotu ceny zakupu w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania.

10.11. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu 2 lat od tej chwili. Roszczenia Klienta z tytułu niezgodności towaru z umową ulegają przedawnieniu po upływie 6 lat od dnia ujawnienia się niezgodności towaru z umową. Koniec terminu przedawnienia przypada na ostatni dzień roku kalendarzowego.

10.12. Zaleca się podanie przez Klienta w opisie reklamacji:

- (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady; (2) żądania sposobu doprowadzenia Dzieła do zgodności z Umową lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację (imię i nazwisko, adres do korespondencji, numer telefonu, adres e-mail) – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Usługobiorcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

10.13. Usługobiorca ustosunkuje się do reklamacji Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. W przeciwnym razie uważa się, że reklamacja została uznana przez Usługobiorcę.

10.14. Klient przyjmuje do wiadomości, że Dzieło po wykonaniu przez Usługobiorcę może nie być akceptowane przez wszystkich akceptantów przyjmujących płatności kartami płatniczymi i nie będzie z tego tytułu kierowała roszczeń wobec Usługobiorcy.

10.15. Klient jako użytkownik karty płatniczej oświadcza, że zgodnie z umową jej używania zawartej z jej wystawcą może przekazać ją Usługobiorcy w celu realizacji Umowy. W przypadku wystąpienia takich roszczeń Usługobiorca zawiadomi o tym fakcie niezwłocznie Klienta, który zobowiązuje się do przejęcia powyższych roszczeń.

10.16. Klient jako użytkownik karty płatniczej zwalnia Usługobiorcę z ewentualnych roszczeń kierowanych przez wystawcę karty płatniczej w stosunku do Usługobiorcy wynikających z wadliwości oświadczenia określonego w punkcie 9.15.

10.17. Klient przyjmuje do wiadomości, iż wykonane dzieło może pozbawić funkcjonalności

pierwotnych karty płatniczej w sposób każdorazowo wskazany na karcie produktu.

11. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR

Wychodzimy z założenia, że w przypadku różnicy zdań z Klientem warto rozmawiać i dążyć do wzajemnego porozumienia na drodze polubownej. Zobacz, w jaki sposób możemy rozwiązać spór.

- 11.1. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Poniższe zapisy mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Usługobiorcy do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Oświadczenie Usługobiorcy o zgodzie lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich składane jest przez Usługobiorcę na papierze lub innym trwałym nośniku w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany.
- 11.2. Zasady prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz obowiązki przedsiębiorców w tym zakresie określone są odrębnie w przepisach prawa (w tym w szczególności w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich) lub w regulacjach stosowanych przez odpowiednie podmioty właściwe w zakresie rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur mogą być dostępne w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, w szczególności również pod następującym adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów <https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe-rozwiazywanie-sporow-konsumenckich.php>. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzi jawny rejestr podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
- 11.3. Klient będący Konsumentem posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 - a. Klient uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy.
 - b. Klient może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Klientem a Usługobiorcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).
 - c. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> Komisja Europejska udostępnia platformę do rozwiązywania sporów konsumenckich online. Usługobiorca nie uczestniczy obecnie w tej dobrowolnej procedurze alternatywnego rozwiązywania sporów.

12. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY (ZWROTY)

Wiemy, że czasem konsumenci chcą skorzystać z ustawowego prawa do zwrotu. W pełni to rozumiemy jednak w przypadku naszych usług nie jest to możliwe.

- 12.1. Zgodnie z art. 38 ustawy o prawach konsumenta możliwość odstąpienia od umowy **nie przysługuje** w przypadku niektórych umów zawieranych pomiędzy Konsumentem i przedsiębiorcą. Jedną z umów tego typu stanowi Umowa na wykonania usługi pomiędzy Klientem i Usługobiorcą.
- 12.2. Jednak zgodnie z art. 644 kodeksu cywilnego dopóki Dzieło nie zostanie ukończone Klient ma możliwość odstąpienie od Umowy. W takim przypadku prosimy o przesłanie stosownego oświadczenie na adres wskazany w pkt. 1.3. Regulaminu. W takim przypadku Klient zobowiązany jest do uiszczenia Ceny pomniejszonej o oszczędności wynikająca z nieukończenia Dzieła tj. uzależnione od etapu jego wykonania.

13. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

W tej części wskazujemy jakie prawa własności intelektualnej chronimy na naszej stronie internetowej i jakich zasad musisz przestrzegać.

- 13.1. Wszelkie prawa do Serwisu Internetowego, a w szczególności majątkowe prawa autorskie, prawa własności intelektualnej do jego nazwy, domeny internetowej, a także do formularzy, dokumentów prawnych, logotypów, znaków towarowych, tekstu, grafiki, zdjęć i innych zamieszczonych przez Usługobiorcę treści należą do Usługobiorcy, a korzystanie z nich może następować wyłącznie w sposób zgodny z Regulaminem.
- 13.2. Zabronione jest kopiowanie, powielanie, modyfikowanie, zwielokrotnianie czy rozpowszechnianie jakiegokolwiek części Serwisu Internetowego, Usługi lub jej elementów bez uprzedniej pisemnej zgody Usługobiorcy, poza przypadkami wyraźnie dozwolonymi przez przepisy obowiązującego prawa i niniejszego Regulaminu. Usługobiorca może podjąć kroki, w tym na drodze postępowania sądowego, w celu ochrony interesów własnych oraz Klientów Serwisu Internetowego.
- 13.3. Prawa do używania, kopiowania i rozpowszechniania danych dostępnych w serwisie podlegają przepisom Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
- 13.4. Wykorzystywanie danych Serwisu Internetowego w celach komercyjnych odbywać się może po uprzednim powiadomieniu o tym Usługobiorcy i uzyskaniu od niego pisemnej zgody.

14. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Sprawdź, jak dbamy o Twoje dane osobowe.

- 14.1. Zasady ochrony danych osobowych określa dokument „[Polityka Prywatności](#)”.
- 14.2. Zasady stosowania plików cookies na Stronie Internetowej określa dokument „[Polityka Cookies](#)”.

15. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE KLIENTÓW NIE BĘDĄCYCH KONSUMENTAMI

Jeśli robisz zakupy w naszym Serwisie, a nie jesteś konsumentem – ta część regulaminu jest skierowana właśnie do Ciebie.

- 15.1. Niniejszy punkt Regulaminu oraz postanowienia w nim zawarte dotyczą wyłącznie Klientów niebędących Konsumentami oraz Przedsiębiorcami – Konsumentami.
- 15.2. Z chwilą wydania przez Usługobiorcę Dzieła przewoźnikowi przechodzą na Klienta

niebędącego Konsumentem korzyści i ciężary związane z Dziełem oraz niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia Dzieła. Usługobiorca w takim wypadku nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie Dzieła powstałe od przyjęcia go do przewozu aż do wydania go Klientowi oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki.

- 15.3. Zgodnie z art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego odpowiedzialność Usługobiorcy z tytułu rękojmi za Dzieło wobec Klienta niebędącego Konsumentem zostaje wyłączona.
- 15.4. Ani Usługobiorca ani jego pracownicy, upoważnieni przedstawiciele i pełnomocnicy nie ponoszą odpowiedzialności wobec Klienta, jego podwykonawców, pracowników, upoważnionych przedstawicieli i/lub pełnomocników za wszelkie szkody, w tym utratę zysków, chyba że szkoda została spowodowana przez nich umyślnie.
- 15.5. W każdym przypadku ustalenia odpowiedzialności Usługobiorcy, jego pracowników, upoważnionych przedstawicieli i/lub pełnomocników, odpowiedzialność ta w stosunku do Klienta niebędącego Konsumentem, bez względu na jej podstawę prawną, jest ograniczona - zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak również za wszelkie roszczenia w sumie - do wysokości zapłaconej Ceny oraz kosztów dostawy z tytułu ostatniej Umowy i obejmuje jedynie realnie poniesioną szkodę.
- 15.6. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Usługobiorcą, a Klientem niebędącym Konsumentem zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Usługobiorcy.
- 15.7. W odniesieniu do Klientów niebędących Konsumentami Usługobiorca może dokonać zmiany Regulaminu w każdym czasie na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

16. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 16.1. Regulamin w wersji 1.0. wchodzi w życie z dniem 09.10.2023 r.
- 16.2. Regulamin jest dostępny w języku polskim.
- 16.3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
- 16.4. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, prawem właściwym dla rozstrzygnięcia wszelkich sporów powstałych na gruncie niniejszego Regulaminu jest prawo polskie.
- 16.5. W przypadku, gdy regulacje bezwzględnie obowiązującego prawa kraju zwykłego pobytu Klienta przewidują dla niego korzystniejsze warunki niż przepisy prawa polskiego oraz zapisy niniejszego Regulaminu, zastosowanie znajdą przepisy prawa kraju zwykłego pobytu Klienta.
- 16.6. Treść niniejszego Regulaminu może ulec zmianie. O wszelkich zmianach Serwis Internetowy będzie informować poprzez zamieszczenie informacji na stronie Serwisu Internetowego, w przypadku Użytkowników zapisanych do Newslettera lub posiadających aktywne Konto Klienta - w formie wiadomości mailowej.

Link do formularzy:

[Formularz reklamacji](#)