

## Regulamin

# Regulamin

Treść Regulaminu w brzmieniu obowiązującym od 01.05.2018 r.



[Regulamin w wersji PDF](#)



[Wniosek reklamacyjny](#)



[Formularz odstąpienia od umowy](#)

[1. POSTANOWIENIA OGÓLNE](#)

[2. RODZAJE I ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ](#)

[3. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ](#)

[4. WARUNKI ZAWIERANIA UMÓW O ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ](#)

[5. WARUNKI ZAWIERANIA UMOWY WYKONANIA PRODUKTU](#)

[6. SPOSOBY PŁATNOŚCI](#)

## 7. SPOSOBY DOSTAWY

## 8. WARUNKI ROZWIĄZYWANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

## 9. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO DOTYCZĄCY KONSUMENTÓW

### 9.5. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO DOTYCZĄCY KLIENTÓW

### 9.6. USZKODZENIE TOWARU/PRODUKTU W TRANSPORCIE

## 10. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

## 11. INFORMACJE DODATKOWE

## 12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Serwis internetowy dostępny pod adresem internetowym <https://www.fotolab.pl/> (dalej: "Serwis internetowy") prowadzony jest przez firmę Cyfrowa Foto Sp. z o.o., Zaczernie 190, 36-062 Zaczernie, NIP 813-34-69-935 , REGON 180149478, numer KRS: 0000259700, adres poczty elektronicznej: [biuro@fotolab.pl](mailto:biuro@fotolab.pl) ,(dalej: Usługodawca)

# **1. Postanowienia ogólne**

1. Regulamin określa rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną,

warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną zasady i warunki dostarczania usług z Serwisu Internetowego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a w szczególności zasady i warunki składania zamówień na Usługi w Serwisie Internetowym, zapłaty ceny lub wynagrodzenia, koszty oraz termin i sposoby dostawy, składanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy przez Konsumentów oraz tryb postępowania reklamacyjnego.

2. Prezentowane w Serwisie Internetowym informacje dotyczące Produktów/Towarów/Usług, a w szczególności opisy, parametry techniczne i ceny nie stanowią oferty sprzedaży w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, lecz zaproszenie do zawarcia umowy.

3. Usługobiorca jest uprawniony i zobowiązany do korzystania z Serwisu Internetowego stosownie do jego przeznaczenia.

4. Usługobiorca jest zobligowany do powstrzymywania się od jakichkolwiek zachowań, które mogłyby wpłynąć negatywnie na właściwe funkcjonowanie Serwisu Internetowego, w tym w szczególności od jakiegokolwiek ingerowania w zawartość Serwisu Internetowego lub jego elementy techniczne, w tym dostarczania/rozsyłania treści o charakterze bezprawnym. Usługobiorca, akceptując treść Regulaminu oświadcza, że nie naruszy wskazanych wyżej zakazów.

5. Właściciel dostarcza w ramach świadczonych usług Produkty/Towary/Usługi wolne od wad.

## 1.2 Definicje

1.2.1 **SERWIS INTERNETOWY** - serwis Usługodawcy dostępny pod adresem internetowym <http://fotolab.pl/>

1.2.2 **WŁAŚCICIEL** - Właścicielem serwisu jest firma Cyfrowa Foto Sp. z o.o. zlokalizowana pod adresem: Zaczernie 190, 36-062 Zaczernie, NIP 813-34-69-935, REGON 180149478, adres poczty elektronicznej: [biuro@fotolab.pl](mailto:biuro@fotolab.pl), numer telefonu: 17 27 55 293 (opłata jak za połączenie standardowe - wg. cennika właściwego operatora).

1.2.3 **DZIEŃ ROBOCZY** - dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

1.2.4 **FORMULARZ ZAMÓWIENIA** - interaktywny formularz dostępny w serwisie internetowym umożliwiający wybór Projektu, akceptację Projektu, wybór parametrów Projektu przez Usługobiorcę oraz złożenie Zamówienia.

1.2.5 **GODZINA ROBOCZA** - jedna godzina między 9:00 a 17:00 w dni robocze.

1.2.6 **KLIENT** - osoba prawna, jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, osoba fizyczna niebędąca

konsumentem w rozumieniu art. 221 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.) lub Konsument;

**1.2.7 KONSUMENT** - osoba fizyczna dokonująca zakupów w Serwisie Internetowym niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, tj. konsument w rozumieniu art. 221 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.);

**1.2.8 KONTO** - oznaczony indywidualną nazwą (loginem) i hasłem podanym przez Usługobiorcę zbiór zasobów w systemie teleinformatycznym Usługodawcy, w którym gromadzone są dane Usługobiorcy w tym informacje o złożonych Zamówieniach.

**1.2.9 POLITYKA PRYWATNOŚCI** - dokument stanowiący załącznik nr 1 do Regulaminu.

**1.2.10 PRODUKT/TOWAR/USŁUGA** - dzieło będące rzeczą ruchomą wykonywane przez Serwis Internetowy zgodnie z Projektem określonym i uzupełnionym przez Usługobiorcę i które jest lub ma być przedmiotem umowy między Usługobiorcą i Serwisem Internetowym.

**1.2.11 PROJEKT** - szablon przyszłego Produktu udostępniony w serwisie internetowym i podlegający dalszemu określeniu przez Usługobiorcę w trakcie składania Zamówienia oraz uzupełnieniu przez Usługobiorcę o elementy tekstowe, graficzne lub kolorystyczne zgodne ze specyfikacją podaną przez niego w Formularzu zamówienia.

**1.2.12 REGULAMIN** - niniejszy regulamin wraz z załącznikami.

**1.2.13 USŁUGOBIORCA** - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usługi świadczonej drogą elektroniczną przez Usługodawcę.

**1.2.14 USŁUGODAWCA** - firma Cyfrowa Foto Sp. z o.o. zlokalizowana pod adresem: Zaczernie 190, 36-062 Zaczernie, NIP 813-34-69-935, REGON 180149478 adres poczty elektronicznej: [biuro@fotolab.pl](mailto:biuro@fotolab.pl), numer telefonu: 17 27 55 293. (opłata jak za połączenie standardowe - wg. cennika właściwego operatora).

**1.2.15 ZAMÓWIENIE** - oświadczenie woli Usługobiorcy złożone za pomocą Formularza Zamówienia i stanowiące ofertę zawarcia umowy wykonania Produktu przez Serwis Internetowy.

**1.2.16 POZYTYWNA WERYFIKACJA ZAMÓWIENIA**

Na pozytywną weryfikację zamówienia składa się:

- prawidłowo wypełniony Formularz Zamówienia
- przesłanie Projektu/Zamówienia wybranego i zaakceptowanego przez

Usługobiorcę

- zaksięgowaniu płatności za złożone Zamówienie

## **2. Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną**

2. Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

2.1 Usługodawca świadczy za pośrednictwem serwisu internetowego usługi drogą elektroniczną polegające na:

2.1.1 Prowadzeniu Konta w serwisie internetowym.

- Konto – korzystanie z Konta możliwe jest po spełnieniu łącznie dwóch kolejnych kroków – (1) wypełnieniu Formularza Rejestracji, (2) kliknięciu pola „Zarejestruj”. W Formularzu Rejestracji niezbędne jest podanie następujących danych Usługobiorcy: imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej oraz hasło.

2.1.2 Umożliwieniu złożenia Zamówienia w serwisie internetowym poprzez wypełnienie Formularza zamówienia.

- Formularz Zamówienia – korzystanie z Formularza Zamówienia rozpoczyna się z momentem dodania pierwszego Produktu do elektronicznego koszyka w Sklepie Internetowym. Złożenie Zamówienia następuje po spełnieniu łącznie dwóch kolejnych kroków (1) po wypełnieniu Formularza Zamówienia i (2) kliknięciu pola „Zamów” – do tego momentu istnieje możliwość samodzielnej modyfikacji wprowadzanych danych (w tym celu należy kierować się wyświetlanymi komunikatami oraz informacjami dostępnymi na stronie Sklepu internetowego).

W Formularzu Zamówienia niezbędne jest podanie następujących danych: imię i nazwisko/nazwa firmy, adres (ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość, województwo, kraj), adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego, Produkt/y, cechy Produktu/ów, ilość Produktu/ów, miejsce i sposób dostawy, sposób płatności.

W wypadku Usługobiorców niebędących konsumentami niezbędne jest także podanie nazwy firmy oraz numeru NIP.

- Newsletter – korzystanie z Newslettera następuje po podaniu w zakładce „Newsletter” widocznej stronie Sklepu Internetowego adresu poczty elektronicznej, na który mają być przesyłane kolejne edycje Newslettera i kliknięciu pola „Zapisz się”.

Na Newsletter można się również zapisać poprzez zaznaczenie odpowiedniego checkboxa w trakcie zakładania Konta. Usługa „Newsletter” jest usługą dodatkową, nieodpłatną i nie związaną z złożonym zamówieniem.

### **3. Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną**

3.1. Odpłatność:

3.1.1. Świadczenie usługi drogą elektroniczną przez Usługodawcę jest bezpłatne.

3.2. Okres na jaki umowa zostaje zawarta:

3.2.1. Umowa o świadczenie usługi drogą elektroniczną polegającej na prowadzeniu Konta w serwisie internetowym zawierana jest na czas nieoznaczony.

3.2.2. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną polegających na umożliwieniu złożenia Zamówienia w serwisie internetowym poprzez wypełnienie Formularza zamówienia jest zawierana na czas oznaczony i ulega rozwiązaniu z chwilą złożenia Zamówienia bądź rezygnacji z jego złożenia przez Usługobiorcę.

3.3. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca:

3.3.1. Komputer, tablet, telefon lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu.

3.3.2. Przeglądarka internetowa zainstalowana na urządzeniu z dostępem do Internetu: Mozilla Firefox w wersji 17.1 i wyższej, Internet Explorer w wersji 9.0 i wyższej, Opera w wersji 11 i wyższej, Google Chrome w wersji 17 i wyższej.

3.3.3. Włączona w przeglądarce internetowej obsługa Java Script i plików Cookies.

3.3.4. Wtyczka Adobe Flash w wersji 10+ (do pobrania tutaj:

<http://get.adobe.com/pl/flashplayer/>) dla przeglądarki internetowej dla obsługi wgrywania plików z elementami tekstowymi, graficznymi lub kolorystycznymi i korzystania z Projektów

## **4. Warunki zawierania umów o świadczenia usług drogą elektroniczną**

4.1. Umowa o świadczenie usługi drogą elektroniczną polegającej na prowadzeniu Konta w serwisie internetowym.

4.1.1. Celem zawarcia umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną polegającej na prowadzeniu Konta w serwisie internetowym należy w trakcie składania Zamówienia w serwisie internetowym poprzez wypełnienie Formularza zamówienia zaznaczyć chęć założenia Konta i podać hasło - w momencie złożenia Zamówienia Konto zostaje utworzone.

4.2. Umowa o świadczenie usługi drogą elektroniczną polega na umożliwieniu złożenia Zamówienia w serwisie internetowym poprzez wypełnienie Formularza zamówienia.

## **5. Warunki zawierania umowy wykonania produktu**

5.1 Ogłoszenia, reklamy, cenniki i inne informacje o Produktach podane w serwisie internetowym, w szczególności ich opisy, parametry techniczne i użytkowe oraz ceny, stanowią tylko zaproszenie do zawarcia umowy, w rozumieniu art. 71 kodeksu cywilnego z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.)

5.2 Cena Produktu uwidoczniona na serwisie internetowym podana jest w złotych polskich i zawiera wszystkie składniki, w tym podatek VAT, cła oraz wszelkie inne składniki. Ceny nie zawierają jednak kosztów dostawy, które są wskazywane w trakcie składania Zamówienia. 5.3 Cena Produktu uwidoczniona w serwisie internetowym jest wiążąca w chwili złożenia przez Usługodawcę Zamówienia. Cena ta nie ulegnie zmianie niezależnie od zmian cen w serwisie internetowym, które mogą się pojawić w odniesieniu do poszczególnych Produktów po złożeniu przez Usługobiorcę Zamówienia.

5.4 Zawarcie umowy wykonania Produktu za pomocą Formularza zamówienia.

5.4.1 Celem zawarcia umowy o wykonania Produktu niezbędne jest wcześniejsze złożenie przez Usługobiorcę Zamówienia zgodnie z pkt. 4.2.

5.4.2 Po złożeniu Zamówienia zgodnie z pkt. 4.2. Serwis Internetowy niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia i jego przyjęcie następuje poprzez przesłanie wiadomości e-mail, które zawierają: potwierdzenie wszystkich istotnych elementów Zamówienia, oświadczenie Serwisu Internetowego o otrzymaniu Zamówienia, oświadczenie Serwisu Internetowego o otrzymaniu i zaksięgowaniu wpłaty, o przyjęciu Zamówienia do realizacji oraz o planowanej dacie wysyłki.

5.4.3 Z chwilą Pozytywnej Weryfikacji Zamówienia, o której mowa w pkt. 1.2.16 zostaje zawarta umowa wykonania Produktu między Usługobiorcą, a Serwisem Internetowym.

5.5 Każda umowa wykonania Produktu będzie potwierdzana rachunkiem, fakturą VAT lub innym dokumentem potwierdzającym zakup.

5.6 Produkty zawierają w widocznym miejscu dodatkowe informacje:

Na ostatniej stronie produktu znajduje się kod kreskowy, na okładce znajduje się kod kreskowy oraz logo Serwisu Internetowego.

5.7 Usługodawca zobowiązany jest dostarczyć zamówiony towar w terminie nie przekraczającym 30 dni kalendarzowych, licząc od dnia Pozytywnej Weryfikacji Zamówienia.

## **6. Sposoby płatności**

6.1 Serwis Internetowy udostępnia następujące sposoby płatności:

6.1.1 Płatności elektroniczne za pośrednictwem serwisu DOTPAY.PL - możliwe sposoby płatności:

6.1.1.1 Karty płatnicze, karty kredytowe, przelew bankowy

6.2 Rozliczenia transakcji kartą i przelewem przeprowadzane są za pośrednictwem Dotpay.pl:

6.2.1 DOTPAY.PL - DOTPAY S.A. z siedzibą w Krakowie, przy ul. Wielickiej 72, 30-552 Kraków, NIP

6342661860, REGON 240770255, wpisana do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS

0000296790, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Kraków-Śródmieście w Krakowie, Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, o kapitale zakładowym 4.000.000,00 złotych, kapitale wpłaconym 4.000.000,00 złotych. (dalej: DOTPAY).



## **7. Sposoby dostawy**

7.1 Serwis internetowy udostępnia następujące sposoby dostawy Produktu:

7.1.1 Paczka kurierska

7.1.2 Poczta Polska lub inny dostawca usług przewozowych działający na terenie Polski.

7.2 Ewentualne koszty dostawy są wskazywane w trakcie składania Zamówienia. Są one uzależnione od wybranego przez Usługobiorcę sposobu dostawy.

7.3 Termin dostawy - na czas oczekiwania przez Usługobiorcę na dostawę Produktu składa się termin realizacji Produktu przez Serwis Internetowy i czas dostawy Produktu przez przewoźnika:

7.3.1 Całkowity i maksymalny termin realizacji zamówienia nie powinien przekroczyć 14 dni roboczych. Czas ten należy liczyć w Dniach roboczych w następujący sposób: od momentu Pozytywnej Weryfikacji Zamówienia do momentu wysyłki Zamówienia do Usługobiorcy.

7.3.2 Czas dostawy Zamówienia przez przewoźnika uzależniony jest od wybranego przez

Usługobiorcę sposobu dostawy. Przesyłka kurierska ( DHL lub inny )- deklarowany czas dostawy to 2 dni robocze.

Poczta Polska ( odbiór w Punkcie Poczty Polskiej ) - deklarowany przez przewoźnika czas dostawy to 3 dni robocze.

Poczta Polska ( list ekonomiczny polecony ) - deklarowany przez przewoźnika czas dostawy to 14 dni roboczych.

Paczkomat InPost - deklarowany przez przewoźnika czas dostawy to 3 dni robocze.

Paczka w ruchu - deklarowany przez przewoźnika czas dostawy to od 3 do 5 dni roboczych.

7.4 Przesyłki są dostarczane w dni robocze od poniedziałku do piątku

## **8. Warunki rozwiązywania umów o świadczenie**

## **usług drogą elektroniczną**

8.1 Wypowiedzenie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną:

8.1.1 Wypowiedzeniu może ulec umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną bezterminowa o charakterze ciągłym (prowadzenie Konta w serwisie internetowym).

8.1.2 Usługobiorca może wypowiedzieć umowę poprzez przesłanie stosownego oświadczenia w wiadomości e-mail na adres mailowy: [biuro@fotolab.pl](mailto:biuro@fotolab.pl) lub też pisemnie na adres Usługodawcy: Cyfrowa Foto Sp. z o.o., Zaczernie 190, 36-062 Zaczernie.

8.1.3 Usługodawca może wypowiedzieć umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną bezterminową o charakterze ciągłym w przypadku, gdy Usługobiorca dostarcza treści o charakterze bezprawnym.

8.1.4 Umowa ulega rozwiązaniu po upływie 7 dni od dnia otrzymania oświadczenia woli o jej wypowiedzeniu (okres wypowiedzenia).

8.1.4.1 Usługobiorca ma także możliwość wypowiedzenia umowy o prowadzenie Konta w serwisie internetowym ze skutkiem natychmiastowym korzystając z opcji dostępnych w ramach Konta - w tym celu w zakładce "Ustawienia konta" w panelu Konta po podaniu hasła do Konta należy kliknąć pole "Usuń konto" po czym Usługobiorca otrzyma na swój adres e-mail link do procesu weryfikującego żądanie usunięcia Konta. Należy kliknąć na nadesłany link i w tym momencie zostaje rozwiązana umowa o świadczenie usługi drogą elektroniczną polegającej na prowadzeniu Konta w serwisie internetowym.

8.1.5 Wypowiedzenie prowadzi do unicestwienia stosunku prawnego ze skutkiem na przyszłość, nie prowadzi więc do wyeliminowania skutków prawnych, które powstały wcześniej - w czasie trwania umowy.

8.2 Usługodawca i Usługobiorca mogą rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną w każdym czasie w drodze porozumienia stron.

## **9. Tryb postępowania reklamacyjnego dotyczący Konsumentów**

9.1 Reklamacje z tytułu niezgodności Produktu z umową:

- Podstawa i zakres odpowiedzialności Serwisu Internetowego wobec Konsumenta z tytułu niezgodności Produktu z umową są określone ustawą z

dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014. 827):

- Zawiadomienia o niezgodności Zamówienia z umową oraz zgłoszenia odpowiedniego żądania można dokonać poprzez przesłanie wiadomości e-mail na adres mailowy reklamacje@cyfrowafoto.com lub pisemnie na adres Serwisu Internetowego: Cyfrowa Foto Sp. z o.o., Zaczernie 190, 36-062 Zaczernie.
- Gdy jest to niezbędne dla oceny niezgodności Zamówienia z umową należy go dostarczyć na adres Serwisu Internetowego: Cyfrowa Foto Sp. z o.o., Zaczernie 190, 36-062 Zaczernie.
- Serwis Internetowy ustosunkuje się do żądania Konsumenta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania żądania. Odpowiedź w sprawie reklamacji jest wysyłana na podany przez Konsumenta adres lub w inny podany przez Konsumenta sposób.
- W przypadku Produktów objętych gwarancją Serwis Internetowy informuje, iż gwarancja na Produkt nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności Produktu z umową.

9.2 Reklamacje związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną przez Serwis Internetowy.

- Reklamacje związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu internetowego Konsument może składać poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres mailowy reklamacje@cyfrowafoto.com
- Zaleca się podanie w powyższej wiadomości e-mail jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości oraz danych kontaktowych – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę.
- Rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego.

9.3 Odpowiedź Usługodawcy w sprawie reklamacji jest wysyłana na adres e-mail Konsumenta podany w zgłoszeniu reklamacyjnym lub w inny podany przez Konsumenta sposób.

- W przypadku uznania reklamacji Usługodawca zwraca koszt przesyłki przedmiotu reklamacji. Jeżeli Konsument wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Usługodawcę, Usługodawca nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

9.4 Reklamacje z tytułu niewykonania bądź niewłaściwego wykonania obsługi płatności:

9.4.1 Reklamacje z tytułu niewykonania bądź niewłaściwego wykonania obsługi

płatności należy kierować do właściwego agenta rozliczeniowego bezpośrednio na adres e-mail, korzystając z formularza kontaktowego lub telefonicznie – zgodnie z regulaminem świadczenia usług w zakresie płatności elektronicznych danego agenta rozliczeniowego:

DOTPAY – formularz kontaktowy (link); numer telefonu: 0048 (12) 688 26 00; numer fax: 0048 (12) 688 26 99; adres e-mail: [biuro@dotpay.pl](mailto:biuro@dotpay.pl) ; adres korespondencyjny: ul. Wielicka 72, 30-552 Kraków, Polska.

## **9.5. Tryb postępowania reklamacyjnego dotyczący Klientów**

9.5.1 Tryb postępowania reklamacyjnego dotyczący Klientów

9.5.2 Warunkiem rozpoznania przez Usługodawcę reklamacji zgłoszonej przez Klienta, gdy dotyczy ona uszkodzeń Towaru/Produktu/Usługi powstałych podczas transportu do Klienta, jest zgłoszenie tych uszkodzeń do Usługodawcy w sposób opisany ust. 9.5.3 w terminie 14 dni od dnia wykrycia uszkodzenia (nie później jednak niż w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia dostarczenia Zamówienia) wraz ze szczegółowym opisem problemu oraz dostarczenie reklamowanego Zamówienia na koszt Klienta na adres Usługodawcy.

9.5.3 Reklamacje Towarów/Produktów/Usług zamawianych w Serwisie Internetowym z tytułu uszkodzeń powstałych podczas ich transportu do Klienta mogą być składane za pomocą Formularza Reklamacyjnego dostępnego w zakładce Regulamin na stronie Serwisu Internetowego lub zgłoszenie takiego żądania poprzez wiadomość e-mail.

9.5.4 W przypadku uwzględnienia reklamacji Usługodawca nie zwraca Klientowi kosztów przesyłki/dostarczenia Zamówienia.

9.5.5 Usługodawca ustosunkuje się do zgłoszonych przez Klienta reklamacji w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia ich zgłoszenia, jak również poinformuje Klienta o dalszym trybie postępowania.

9.5.6 Usługodawca nie przyjmuje Towarów/Produktów przesłanych za pobraniem.

9.5.7 Odpowiedzialność odszkodowawcza Usługodawcy względem Klienta z tytułu utraconych korzyści, utraty renomy lub wizerunku przedsiębiorstwa, szkód następczych pośrednich i wynikowych jest wyłączona. Jakakolwiek odpowiedzialność odszkodowawcza Usługodawcy względem Klienta związana z zakupionym Towarem/Produktem/Usługą jest ograniczona do jego ceny

sprzedaży.

9.5.8 W pozostałych kwestiach nieuregulowanych w p-tach 9.5.1 do 9.5.7 stosuje się odpowiednio zapisy regulaminu dotyczące Trybu postępowania reklamacyjnego dotyczące Konsumentów. W pozostałych przypadkach stosuje się odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego.



[Wniosek reklamacyjny](#)

## **9.6. Uszkodzenie towaru/produktu w transporcie**

9.6.1 W przypadku stwierdzenia uszkodzenia Towaru/Produktu kurier ma obowiązek na miejscu wypełnić protokół uszkodzenia przesyłki.

9.6.2. Obowiązkiem kuriera jest posiadanie protokołu uszkodzenia przesyłki.

9.6.3. Przed podpisaniem protokołu uszkodzenia przesyłki należy go uważnie przeczytać i zwrócić szczególną uwagę na zgodność zawartych w nim informacji ze stanem rzeczywistym paczki (uszkodzenie opakowania, oznaczenia ostrzegawcze).

9.6.4. W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki z powodu uszkodzenia należy to wyraźnie zaznaczyć na liście przewozowym. Znacznie to ułatwi i przyspieszy procedurę reklamacyjną.

## **10. Prawo odstąpienia od umowy**

10.1 Konsument, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie czternastu dni kalendarzowych od daty zawarcia umowy, lub przesłanie takiego oświadczenia na adres mailowy : [biuro@fotolab.pl](mailto:biuro@fotolab.pl) . Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem za pośrednictwem Poczty Polskiej lub innego podmiotu świadczącego usługi przewozowe lub poczty elektronicznej. Oświadczenie należy wysłać na następujący adres Usługodawcy:

Cyfrowa Foto Sp. z o.o., Zaczernie 190, 36-062 Zaczernie.

10.2 W razie odstąpienia od umowy umowa jest uważana za niezawartą, a Konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Konsumentowi zwraca się wszystkie dokonane płatności wraz z kosztami przesyłki. Jeżeli Konsument wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez przedsiębiorcę, przedsiębiorca nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów. Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty związane z odesłaniem Towaru/Produktu do Usługodawcy.

10.3 Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni. Jeżeli Konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.

10.4 Usługodawca dokona zwrotu zapłaconej ceny na wskazany przez Konsumenta numer konta bankowego lub w inny wskazany przez Konsumenta sposób.

10.5 Termin czternastodniowy, w którym Konsument może odstąpić od umowy, liczy się od dnia wydania rzeczy, a gdy umowa dotyczy świadczenia usługi - od dnia jej zawarcia.

10.6 Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umów (art. 38 ustawy z 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta):

10.6.1 świadczenia usług rozpoczętego, za zgodą Konsumenta, przed upływem terminu, o którym mowa w punkcie 10.1.1,

10.6.2 dotyczących nagrań audio i wizualnych oraz zapisanych na informatycznych nośnikach danych po usunięciu przez konsumenta ich oryginalnego opakowania,

10.6.3 umów dotyczących świadczeń, za które cena lub wynagrodzenie zależy wyłącznie od ruchu cen na rynku finansowym,

10.6.4 w których przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb,

10.6.5 świadczeń, które z uwagi na ich charakter nie mogą zostać zwrócone lub których przedmiot ulega szybkiemu zepsuciu,

10.6.6 dostarczania prasy,

10.6.7 usług w zakresie gier hazardowych,



## 11. Informacje dodatkowe

11.1 Informacja o metodach i środkach technicznych służących wykrywaniu i korygowaniu błędów we wprowadzanych danych:

11.1.1 W trakcie składania Zamówienia, do momentu naciśnięcia pola "Zamawiam" w pkt. 4.3.9. Regulaminu Usługobiorca ma możliwość samodzielnej modyfikacji wprowadzonych danych poprzez kliknięcie pola "Przejdź do koszyka" obok pola "Zamawiam" i odpowiedniej modyfikacji wprowadzonych danych.

11.2 Informacja o zasadach i sposobach utrwalania, zabezpieczania i udostępniania przez Usługodawcę (Serwis Internetowy) drugiej stronie treści zawieranej umowy:

11.2.1 Utrwalenie, zabezpieczenie i udostępnienie treści zawieranej umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną następuje przez przesłanie stosownej wiadomości e-mail po zawarciu umowy.

11.2.2 Utrwalenie, zabezpieczenie i udostępnienie treści zawieranej umowy wykonania Produktu następuje na dwa sposoby:

11.2.2.1 przez wysłanie Usługobiorcy w wiadomości e-mail treści zawieranej umowy oraz

11.2.2.2 przez przekazanie Usługobiorcy specyfikacji Zamówienia oraz dowodu zakupu.

11.2.3 Treść zawieranej umowy jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie teleinformatycznym Usługodawcy oraz udostępniana na każde żądanie Usługobiorcy.

11.3 PRZECHOWYWANIE PLIKÓW:

11.3.1 Sklep zobowiązuje się do wysłania wiadomości e-mail dot. stanu konta w przypadku daty usunięcia plików.

11.3.2 Projekty tworzone w aplikacji online dla odbitek:

- odbitki dodane do koszyka - usunięcie po 90 dniach od daty ostatniej modyfikacji.

- odbitki zamówione, które nie zostały opłacone - usunięcie po 60 dniach od daty zamówienia koszyka.
- odbitki zamówione opłacone - usuwamy po 20 dniach od daty zamówienia koszyka.

Projekty tworzone w aplikacji online printbox:

- projekty zamówione i opłacone usuwamy po 400 dniach od daty opłacenia koszyka
- projekty zamówione i nieopłacone usuwamy po 90 dniach od daty zamówienia koszyka
- projekty dodane do koszyka, ale niezamówione usuwamy po 90 dniach od daty ostatniej edycji

## **12. Postanowienia końcowe**

12.1 Umowy zawierane poprzez Serwis internetowy zawierane są zgodnie z prawem polskim i w języku polskim.

12.2 W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy: Kodeksu cywilnego z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. Nr 16, poz. 93 ze zm.); Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.); ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014. 827).

12.3 Rozstrzygnięcie sporów:

12.3.1 Ewentualne spory powstałe pomiędzy Usługodawcą, a Usługobiorcą będącym jednocześnie konsumentem w rozumieniu art. 22 1 kodeksu cywilnego z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. Nr 16, poz. 93 ze zm.) mogą być rozpatrywane pozasądowo poprzez mediacje lub rozstrzygnięcia sądów polubownych.

Wykaz stałych sądów polubownych zawiera strona <http://www.pssp.org.pl>.

Wykaz mediatorów prowadzony jest przez każdy sąd okręgowy w Polsce. Na stronach właściwego sądu dostępne są dane mediatorów.

12.3.2 Ewentualne spory powstałe pomiędzy Usługodawcą, a Konsumentem w rozumieniu art. 22 1 kodeksu cywilnego z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. Nr 16, poz. 93 ze zm.) zostają poddane sądom właściwym zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego z dnia 17 listopada 1964 r. (Dz.U. Nr 43, poz. 296 ze zm.).

12.3.3 Ewentualne spory powstałe pomiędzy Usługodawcą, a Klientem zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Usługodawcy.

12.4 Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia 01.05.2016 i może być przez



Usługodawcę w każdej chwili zmieniony.

12.4.1 Zmiana regulaminu obowiązuje w terminie podanym przez Cyfrowa Foto Sp. z o. o. nie wcześniej jednak niż w przeciągu 10 dni od dnia udostępnienia informacji o jego zmianie na stronie internetowej [www.fotolab.pl](http://www.fotolab.pl) wraz z ujednoliconym tekstem regulaminu. Zamówienia na Towary/Produkty złożone przed wejściem w życie nowego regulaminu podlegają zasadom określonym w dotychczasowym regulaminie; zmiana regulaminu nie wpływa na prawa i obowiązki stron umowy sprzedaży Towarów z Serwisu Internetowego ukształtowane przed wejściem w życie tej zmiany. Dla związania Usługobiorcy zmienionym regulaminem wymagana jest akceptacja jak przy pierwszej rejestracji; brak akceptacji jest równoznaczny z rozwiązaniem umowy. Ponadto Usługobiorcy przysługuje prawo wypowiedzenia umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.

12.4.2 Usługobiorca będący Konsumentem, ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej. Informacje o sposobie dostępu do ww. trybu i procedur rozstrzygnięcia sporów znajdują się pod następującym adresem: <http://www.uokik.gov.pl>, w zakładce „Rozstrzygnięcie sporów konsumenckich”.