

# Regulamin reklamacji towarów zakupionych w sklepie internetowym [www.pracowniaartello.pl](http://www.pracowniaartello.pl) według zasad obowiązujących od 1.08.2023 r.

Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 1.08.2023 r.

## I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin określa **zasady i warunki składania reklamacji przez konsumentów, przedsiębiorców na prawach konsumenta oraz przedsiębiorców, dotyczących Towarów, niezgodnych z umową zakupionych w sklepach internetowym [www.pracowniaartello.pl](http://www.pracowniaartello.pl)** należącym do Katarzyny Szymczak-Kozak (dalej: Sprzedawca).
2. Przez użyte w niniejszym Regulaminie terminy należy rozumieć:
  - 1) Sprzedawca – Katarzyna Szymczak-Kozak (dalej: Sprzedawca).
  - 2) Klient – Konsument, Przedsiębiorca na prawach konsumenta i Przedsiębiorca;
  - 3) Konsument – osoba fizyczna, która nabywa Towar od Sprzedawcy w ramach umowy sprzedaży niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
  - 4) Przedsiębiorca - oznacza osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, która nabywa towar od Sprzedawcy w ramach umowy sprzedaży związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
  - 5) Przedsiębiorca na prawach konsumenta - Klient będący osobą fizyczną, która nabywa Towar od Sprzedawcy w ramach umowy sprzedaży bezpośrednio związanej z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
  - 6) Regulamin - niniejszy regulamin zwrotów i reklamacji towarów zakupionych w sklepie internetowym [www.pracowniaartello.pl](http://www.pracowniaartello.pl) ;
  - 7) Towar - asortyment będący w ofercie sklepu internetowego [www.pracowniaartello.pl](http://www.pracowniaartello.pl).
2. Reklamacje Konsumentów i Przedsiębiorców na prawach konsumenta będą rozpatrywane na podstawie przepisów dotyczących odpowiedzialności za brak zgodności Towaru z umową, tj. przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
3. Reklamacje przedsiębiorców będą rozpatrywane w oparciu o przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.

4. Reklamacje możesz zgłaszać w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [artello.kasia@gmail.com](mailto:artello.kasia@gmail.com) lub też pisemnie na adres do korespondencji: 63-021 Śnieciska ul. Kościelna 9. Gdy jest to możliwe i niezbędne dla rozpatrzenia reklamacji należy również dostarczyć na powyższy adres reklamowany Towar.
5. Składając reklamację powinieneś wypełnić formularz reklamacyjny, podać dane kontaktowe, dokładnie opisać przyczyny reklamacji i żądanie wobec Sprzedawcy, dołączyć dokument sprzedaży.
6. Zalecamy, aby w opisie reklamacji podać 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.
7. Ustosunkujemy się do żądania reklamacji niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni. Odpowiedź w sprawie reklamacji zostanie wysłana na podany przez Ciebie adres, chyba że podasz inny sposób komunikowania się.
8. Reklamacje związane ze świadczeniem Usług Elektronicznych za pośrednictwem Sklepu można składać w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [artello.kasia@gmail.com](mailto:artello.kasia@gmail.com) lub też pisemnie na adres korespondencyjny: 63-021 Śnieciska ul. Kościelna 9
9. W przypadku roszczeń w oparciu o gwarancję - szczegółowe terminy i zasady reguluje karta gwarancyjna.

## II. REKLAMACJE TOWARÓW NIEZGODNYCH Z UMOWĄ - KONSUMENT I PRZEDSIĘBIORCY NA PRAWACH KONSUMENTA

---

### *Brak zgodności Towaru z umową*

---

1. Ponosimy odpowiedzialność względem Konsumenta i Przedsiębiorcy na prawach konsumenta **za brak zgodności Towaru z umową na zasadach określonych w rozdziale 5a ustawy z dnia 30 maja 2014 r. – o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.).**
2. **Towar jest zgodny z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności jego:**
  - 1) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność,
  - 2) przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny Konsumentowi i Przedsiębiorcy na prawach konsumenta, o którym powiadomiono przedsiębiorcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który przedsiębiorca zaakceptował.
  - 3) **Ponadto towar, aby został uznany za zgodny z umową, musi:**

- a) nadawać się do celów, do których zazwyczaj używa się towaru tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
  - b) występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi - również funkcjonalność i kompatybilność, jakie są typowe dla towaru tego rodzaju i których konsument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez przedsiębiorcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że przedsiębiorca wykaże, że:
    - a. nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć,
    - b. przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób,
    - c. publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję konsumenta o zawarciu umowy;
    - d. być dostarczany z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia konsument może rozsądnie oczekiwać;
    - e. być takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które przedsiębiorca udostępnił konsumentowi przed zawarciem umowy, i odpowiadać opisowi takiej próbki lub takiego wzoru.
3. Nie będziemy ponosić odpowiedzialności za brak zgodności towaru z umową w zakresie, o którym mowa w punktach powyżej, jeżeli zostaniesz przez nas, najpóźniej w chwili zawarcia umowy, wyraźnie poinformowany, że **konkretna cecha towaru odbiega od wymogów zgodności z umową określonych w pkt powyżej, oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptujesz brak konkretnej cechy towaru.**
4. Nasza odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową wynikający z niewłaściwego zamontowania towaru, dotyczy także sytuacji, jeżeli:
- 1) zostało ono przeprowadzone przez nas lub na naszą odpowiedzialność;
  - 2) niewłaściwe zamontowanie przeprowadzone przez Ciebie wynikało z błędów w instrukcji dostarczonej przez nas.
4. Jeżeli Towar jest niezgodny z umową, możesz (Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta) żądać:
- 1) jego naprawy,
  - 2) wymiany,
  - 3) obniżenia ceny,
- lub
- 4) może odstąpić od umowy
- te prawa są realizowane na zasadach opisanych poniżej.

---

*Ważne!*

*Zapoznaj się z poniższymi zasadami dokładnie.*

---

**5. Jeśli żądasz naprawy (patrz też postanowienia dotyczące GWARANCJA):**

- 1) Możemy dokonać naprawy;

Ale

- 2) Możemy też dokonać wymiany.

**6. Jeśli żądasz wymiany:**

- 1) Możemy wymienić towar na wolny od wad;

Ale

- 2) możemy dokonać naprawy, jeżeli doprowadzenie do zgodności Towaru z umową w sposób wybrany przez Ciebie (Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta) jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla nas.
- 3) Jeżeli zarówno naprawa, jak i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów, możemy odmówić doprowadzenia Towaru do zgodności z umową. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględniamy się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności Towaru z umową, wartość Towaru zgodnego z Umową oraz nadmierne niedogodności dla Ciebie (Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta) powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia Towaru do zgodności z umową.
- 4) Dokonamy naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której zostaliśmy poinformowani przez Ciebie (Konsumenta lub Przedsiębiorcę na prawach konsumenta) o braku zgodności z Umową i bez nadmiernych niedogodności dla Ciebie (Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta), uwzględniając specyfikę Towaru oraz cel, w jakim go nabyłeś.
- 5) Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, w takim wypadku ponosimy My.
- 6) Ty (Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta) powinieneś udostępnić nam Towar podlegający naprawie lub wymianie. Odbierzemy go od Ciebie (Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta) Towar na swój koszt.
- 7) Jeżeli Towar został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności Towaru z umową, zdemontujemy go oraz zamontujemy go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zlecimy wykonanie tych czynności na swój koszt.

8) Nie jesteś (Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta) nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z Towaru (ale tylko za takie korzystanie, jeśli towar jest nadmiernie zużyty, ta zasada nie obowiązuje), który następnie został wymieniony.

**7. Jeśli chcesz odstąpić od umowy, możesz to zrobić, gdy:**

- 1) Odmówimy doprowadzenia Towaru do zgodności z umową;
- 2) Nie doprowadzimy Towaru do zgodności z umową;
- 3) brak zgodności Towaru z umową występuje nadal, mimo że próbowaliśmy doprowadzić Towar do zgodności z umową;
- 4) brak zgodności Towar z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy;
- 5) z naszego oświadczenia lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzimy Towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Ciebie (Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta).

---

*Pamiętaj!*

*Nie możesz (Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta) odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności Towaru z umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności Towaru z umową jest istotny.*

*W razie odstąpienia od umowy musisz (Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta) niezwłocznie zwrócić towar przedsiębiorcy na nasz koszt. Zwrócimy Ci (Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta) cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania.*

*Dokonyamy zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użyłeś, chyba że zgodzisz się (Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta) wyraźnie na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla Ciebie z żadnymi kosztami.*

---

**5. Jeśli żądasz obniżenia ceny:**

- 1) Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość Towaru niezgodnego z umowa pozostaje do wartości Towaru zgodnego z umową.
- 2) Sprzedawca zwraca Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę na prawach konsumenta oświadczenia o obniżeniu ceny.

---

*W celu ułatwienia i przyspieszenia procesu rozpatrywania reklamacji zaleca się przedłożenie dokumentu potwierdzającego dokonanie zakupu – w szczególności oryginału lub kopii paragonu, faktury VAT, potwierdzenia zawarcia transakcji.*

---

### III. REKLAMACJE PRZEDSIĘBIORCÓW

1. Klient będący przedsiębiorcą może dochodzić swoich uprawnień z tytułu rękojmi za wady Towaru w terminie 6 miesięcy od dnia zawarcia Umowy Sprzedaży.
2. Ponosimy odpowiedzialność względem Ciebie (Przedsiębiorcy) za wady towarów zgodnie z regulacjami zawartymi w ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny, w szczególności w oparciu o art. 556 i nast. Kodeksu cywilnego (rękojmia).

---

#### WADA

---

3. Wada polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli:
  - 1) nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia,
  - 2) nie ma właściwości, o których istnieniu zapewniliśmy Cię, w tym przedstawiając próbkę lub wzór,
  - 3) nie nadaje się do celu, o którym poinformowałeś nas przy zawarciu umowy, a my nie zgłosiliśmy zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia,
  - 4) została wydana w stanie niepełnym.
  - 5) Rzecz sprzedana ma wadę także w razie nieprawidłowego jej zamontowania i uruchomienia, jeżeli czynności te zostały wykonane przez nas lub osobę trzecią, za którą ponosimy odpowiedzialność, albo przez Ciebie o ile postąpiłeś według instrukcji otrzymanej od nas.
4. W przypadku reklamowania towaru niepełnowartościowego/wadliwego na podstawie rękojmi możliwe jest zgłoszenie przez Ciebie (Przedsiębiorcę) żądania:
  - 1) naprawy,
  - 2) wymiany,
  - 3) obniżenia ceny (obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość rzeczy z wadą pozostaje do wartości rzeczy bez wady),
  - 4) możesz też odstąpić od umowy tj. żądać zwrotu gotówki (jeżeli wada jest istotna), za strzeżeniem postanowień ust. 5 poniżej.

5. Jesteśmy obowiązani wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Ciebie (Przedsiębiorcy).
6. W przypadku żądania wymiany rzeczy na wolną od wad albo usunięcia wady możemy odmówić zadośćuczynienia Twojemu żądaniu (Przedsiębiorcy), jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową rzeczy wadliwej w sposób wybrany przez Ciebie (Przedsiębiorcę) jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów. Możemy odmówić wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady także wtedy, gdy koszty zadośćuczynienia temu obowiązkowi przewyższają cenę rzeczy sprzedanej.
7. Możesz (Przedsiębiorca) złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że My niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Ciebie (Przedsiębiorcy) wymienimy rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usuniemy. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę albo nie uczyniliśmy zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady.
8. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania rzeczy Przedsiębiorcy.
9. Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę rzeczy sprzedanej na wolną od wad przedawnia się z upływem roku, licząc od dnia stwierdzenia wady.
10. W terminach określonych w pkt. 7 możesz złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny z powodu wady rzeczy sprzedanej. Jeżeli żądasz wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady, bieg terminu do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny rozpoczyna się z chwilą bezskutecznego upływu terminu do wymiany rzeczy lub usunięcia wady.
11. W celu ułatwienia i przyspieszenia procesu rozpatrywania reklamacji zalecamy dostarczenie przez wadliwego Towaru do sprzedawcy oraz przedłożenie dokumentu potwierdzającego dokonanie zakupu – w szczególności oryginału lub kopii paragonu, faktury VAT, innego potwierdzenia zawarcia transakcji.

---

*Ograniczenia odpowiedzialności i obowiązki przedsiębiorcy (klienta)*

---

12. Z chwilą wydania przez nas Towaru przewoźnikowi przechodzą na Ciebie (przedsiębiorcę) korzyści i ciężary związane z rzeczą oraz niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia rzeczy. Nie ponosimy w takim wypadku odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie Towaru powstałe od przyjęcia jej do przewozu aż do jej wydania oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki.

13. W razie przesłania Towaru za pośrednictwem przewoźnika jesteś obowiązany zbadać przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach tego rodzaju. Jeżeli stwierdzisz, że w czasie przewozu nastąpił ubytek lub uszkodzenie Towaru, obowiązany jesteś dokonać wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika.
14. Nasza odpowiedzialność 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 Umowy Sprzedaży. Ponosimy odpowiedzialność tylko za typowe szkody przewidywalne w momencie zawarcia umowy i nie ponosimy odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Możemy zmienić ten Regulamin w każdym momencie, w przypadku wystąpienia ważnego powodu jakim jest:
  - 1) zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub ich wykładni stosowanej przez uprawnione organy, mająca bezpośredni wpływ na treść Regulaminu i skutkująca koniecznością jego dostosowania do takiej zmiany przepisów lub ich wykładni,
  - 2) wydanie orzeczenia, decyzji lub innego podobnego aktu przez sąd lub uprawniony organ władzy publicznej, mającego bezpośredni wpływ na treść Regulaminu i skutkującego koniecznością jego zmiany w celu dostosowania do takiego orzeczenia, decyzji lub innego podobnego aktu,
  - 3) bezpieczeństwo, w tym zapobieganie naruszeniom Regulaminu lub przeciwdziałanie nadużyciom,
  - 4) usunięcie niejasności lub wątpliwości interpretacyjnych dotyczących treści Regulaminu,
  - 5) zmiana w zakresie nazw, adresów lub danych firmowych wskazanych w treści Regulaminu,
  - 6) konieczność skorygowania sformułowań niejasnych lub budzących wątpliwości lub poprawy oczywistych omyłek pisarskich, które ewentualnie wystąpiłyby w Regulaminie.
2. O zmianie Regulaminu powiadomimy, udostępniając zmieniony Regulamin na stronie internetowej [www.pracowniaartello.pl](http://www.pracowniaartello.pl) w zakładce „Zwroty i reklamacje” oraz podając termin wejścia zmiany Regulaminu, nie krótszy niż 14 (czternaście) dni od daty jego publikacji.
  - 7) Zwroty i reklamacje dotyczące Towarów będących przedmiotem umowy sprzedaży zawartej przed dniem wejścia w życie zmian są realizowane na podstawie Regulaminu, który obowiązywał w chwili zawarcia umowy.