

Regulamin Sklepu Internetowego Artgraph Sp. z o.o.

I. Informacja o Firmie.

Sklep internetowy działający pod adresem www.artgraph.pl prowadzony jest przez Artgraph Sp. z o.o., ul. Nadrzeczna 12, 00-705 Warszawa, NIP 521-24-67-952, REGON 012669082, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0000078585, wysokość kapitału zakładowego: 60 000 zł

II. Ochrona danych osobowych.

- 1) Dane osobowe przekazywane przez klientów sklepu www.artgraph.pl są przetwarzane przez Artgraph Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Nadrzecznej 12.
- 2) Klient podaje dane osobowe w sposób dobrowolny, jednakże odmowa ich podania może uniemożliwić Artgraph Sp. z o.o. realizację umowy lub usługi w należyty sposób.
- 3) Szczegółowe postanowienia dotyczące ochrony danych osobowych klientów znajdują się w polityce prywatności.

III. Ceny.

- 1) Wszystkie ceny podawane w sklepie internetowym na stronie www.artgraph.pl są wyrażone w złotych polskich (PLN).
- 2) Przy sprzedaży TAX-FREE doliczana jest opłata w wysokości 2% wartości zamówienia.

IV. Zamówienia.

- 1) Sklep internetowy www.artgraph.pl umożliwia klientom:
 - a) składanie zamówień (ofert zakupu) towarów dostępnych w sklepie internetowym www.artgraph.pl i zawierania umów sprzedaży na odległość,
 - b) uzyskanie informacji o towarach i usługach dostępnych w sklepie internetowym oraz siedzibie Artgraph,
- 2) Wszelkie informacje dotyczące towarów, w tym w szczególności katalogi, foldery, broszury, inne materiały informacyjne lub reklamowe, a także informacje zawarte na stronie www.artgraph.pl kierowane przez Artgraph Sp. z o.o. do odbiorców i potencjalnych klientów nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów prawa, a są wyłącznie zaproszeniem do rozpoczęcia negocjacji.
- 3) Sklep internetowy przyjmuje zamówienia poprzez stronę www.artgraph.pl.
- 4) Zamówienia realizowane są w kolejności ich składania.
- 5) Złożenie zamówienia nie jest równoznaczne z jego przyjęciem przez Artgraph Sp. z o.o.
- 6) Za moment przyjęcia zamówienia uważa się przekazanie zamawiającemu informacji nadaniu statusu „przekazano do wysyłki” lub „gotowe do odbioru”.
- 7) W przypadku złożenia zamówienia towarów wymienionych w poz. 59–66 załącznika nr 15 do ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz.U.2020.106), w tym komputerów przenośnych, tabletów, notebooków, laptopów, telefonów komórkowych, w tym smartfonów, konsol do gier wideo, w ramach płatności, w której kwota należności ogółem stanowi co najmniej 15 000 zł brutto, umowa może być zawarta po spełnieniu przez klienta warunków przedstawionych przez Artgraph Sp. z o.o. Płatność za ww. towary może nastąpić:
 - a) w przypadku klientów, będących podatnikami podatku od towarów i usług, z rachunku rozliczeniowego, o którym mowa w art. 49 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 - Prawo bankowe (Dz.U.2020.1896), lub imiennego rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej, otwartego w związku z

prowadzoną działalnością gospodarczą, prowadzonych w walucie polskiej.
Płatność powinna być dokonana z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności,

- b) w przypadku pozostałych klientów, wyłącznie z rachunku płatniczego klienta, który umożliwi Artgraph Sp. z o.o. identyfikację składającego zlecenie płatnicze.
- 8) Decydując się na rezerwację towarów w rozumieniu ust. 1 pkt 3 Regulaminu klient wyraża zgodę, że nie składa oświadczenia woli zawarcia umowy z Artgraph Sp. z o.o. , a tym samym do zawarcia umowy sprzedaży na odległość nie dochodzi.
- 9) Realizacja zamówienia jest ograniczona do terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Dostawa jest możliwa tylko dla klientów, którzy podali adres dostawy na obszarze Rzeczypospolitej Polski.

V. Dostawa i koszty dostawy.

- 1) Towar zamówiony w sklepie internetowym www.artgraph.pl dostarczany jest za pośrednictwem jednego z dostępnych przewoźników lub operatorów pocztowych wybranych w toku składania oferty zakupu.
- 2) Koszty dostawy zawierają się w kwocie od 10 zł do 100 zł i są zależne od gabarytu przesyłki.
- 3) Na czas otrzymania przesyłki składa się:
 - a) czas realizacji zamówienia (czas ten liczony jest od momentu złożenia zamówienia do momentu przekazania towaru przewoźnikowi lub operatorowi pocztowemu i obejmuje m.in. kompletowanie towaru, wystawienie dokumentu sprzedaży, ewentualną zapłatę ceny, spakowanie paczki i przygotowanie towaru do wysyłki; czas realizacji zamówienia nie obejmuje natomiast czasu dostawy przesyłki po przekazaniu jej przewoźnikowi lub operatorowi pocztowemu, na który to czas wskazano w pkt 2) poniżej),
 - b) czas dostawy, zależny od wybranego sposobu dostarczenia.
- 4) Przy każdym produkcie dostępnym w sklepie, w okienku 'Dostępność produktu', obok aktualnego stanu magazynowego, pojawia się także informacja o przewidywanym czasie realizacji zamówienia.
- 5) Jeżeli nie ustalono inaczej, Artgraph Sp. z o.o. wydaje towar nie później niż trzydzieści dni od dnia zawarcia umowy (przyjęcia oferty przez Artgraph Sp. z o.o.).
- 6) Faktury wystawiane są w dacie przygotowania towaru do wysyłki wg kolejności przyjętych zamówień do realizacji.
- 7) Wraz z towarem wydawana jest faktura VAT (o ile nie została wybrana faktura elektroniczna) albo paragon fiskalny z warunkami udzielonej gwarancji, a dla wybranych produktów także dokument gwarancyjny producenta. W przypadku braku któregośkolwiek z tych dokumentów należy zgłosić takie zdarzenie w celu uzupełnienia braków.
- 8) Po otrzymaniu przesyłki klient winien dokładnie sprawdzić stan opakowania i jego zawartość. W razie stwierdzenia ewentualnych ubytków lub uszkodzeń klient powinien dokonać wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia, Artgraph Sp. z o.o. zaleca sporządzić protokół szkodowy.

VI. Sposoby płatności.

- 1) Transakcje są realizowane za pomocą linków do płatności.
- 2) Klient może wybrać następujące formy płatności za zamówione Towary:
 - a) płatności BLIK,
 - b) karta płatnicza,
 - c) przelew elektroniczny poprzez zewnętrzny system płatności imoje, obsługiwany przez firmę ING Bank Śląski S.A. z siedzibą w Katowicach.
- 3) Artgraph Sp. z o.o. może ustalić z klientem inne, szczególne warunki i formy płatności. W takim wypadku obowiązują warunki i formy płatności wskazane w zamówieniu potwierdzonym przez Artgraph Sp. z o.o. jako przyjęte do realizacji i spełnienia wszelkich dodatkowych wymogów związanych z uzgodnionymi warunkami lub formą płatności (m.in. sprzedaż na raty).
- 4) W przypadku wybrania sposobu płatności – przelewem lub kartą kredytową, klient powinien uiścić cenę niezwłocznie, a w przypadku płatności za pobraniem - przy odbiorze.

VII. Zwrot towaru przez konsumenta.

Obowiązuje od 01.01.2022 r.

- 1) Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2020.287). Konsument może odstąpić od umowy składając stosowne oświadczenie na piśmie - formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do ww. ustawy.
- 2) Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
- 3) Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:
 - a) dla umowy, w wykonaniu której przedsiębiorca wydaje rzecz, będąc zobowiązany do przeniesienia jej własności - od objęcia rzeczy w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która:
 - i) obejmuje wiele rzeczy, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach - od objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części,
 - ii) polega na regularnym dostarczaniu rzeczy przez czas oznaczony - od objęcia w posiadanie pierwszej z rzeczy;
 - b) dla pozostałych umów - od dnia zawarcia umowy.
- 4) W celu identyfikacji zwracanej rzeczy wskazane jest podanie numeru RMZ. Numer ten można uzyskać za pośrednictwem strony internetowej lub pracownika sklepu internetowego realizującego zamówienie. Numer RMZ powinien być opisany w widocznym miejscu na przesyłce. Brak numeru RMZ nie stanowi przeszkody w zwrocie rzeczy.
- 5) Zwrot rzeczy do sprzedawcy powinien nastąpić niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od momentu odstąpienia od umowy.
- 6) Koszt zwrotu rzeczy ponosi konsument. Artgraph Sp. z o.o. nie zwraca konsumentowi dodatkowych kosztów przesyłki, tj. innych niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Artgraph Sp. z o.o.
- 7) Jeżeli konsument wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2 ww. ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2020.287), ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.
- 8) Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w sytuacjach opisanych w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2020.287), w tym w odniesieniu do umów:
 - a) o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy,
 - b) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb,
 - c) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia,
 - d) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,
 - e) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,
 - f) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

- 9) W odniesieniu do promocji polegających na umożliwieniu nabycia innego (dodatkowego) towaru w obniżonej cenie, warunkiem skorzystania z promocji jest zawarcie (trwanie w obrocie prawnym) umowy sprzedaży towaru objętego promocją, o której mowa powyżej, z Artgraph Sp. z o.o. Utrata statusu kupującego (np. w wyniku skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość bez podania przyczyny) jest równoznaczna z naruszeniem warunków prowadzonej promocji i będzie skutkować dokonaniem korekty ceny sprzedaży w odniesieniu do towaru, który nabyto w obniżonej cenie, poprzez podwyższenie jego ceny do ceny regularnej, obowiązującej w dniu dokonania zamówienia. Kupującemu zostanie zwrócona cena zwróconego towaru po potrąceniu o wartość korekty dokumentu sprzedaży wystawionego do towaru promocyjnego (dodatkowego).
- 10) Artgraph Sp. z o.o. nie stosuje polityki towarów zastępczych.
- 11) Postanowienia pkt VII niniejszego Regulaminu stosuje się również do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o CEIDG.

VIII. Zwrot towarów przez klientów niebędących konsumentami.

- 1) Artgraph Sp. z o.o. dopuszcza możliwość zwrotu Produktu nowego, nienoszącego śladów użytkowania, zakupionego przez klientów niebędących konsumentami, w szczególności w przypadku zaistnienia błędu klienta w zamówieniu polegającego na zakupie niewłaściwego produktu lub jego błędnej ilości, na zasadach wskazanych w niniejszym rozdziale, w tym w szczególności określonych zgodnie z ust. 7.
- 2) Artgraph Sp. z o.o. nie przyjmuje zwrotów:
 - a) otwartego oprogramowania i oprogramowania cyfrowego dostarczanego drogą elektroniczną,
 - b) otwartych nagrań audio video,
 - c) otwartych Produktów higienicznych,
 - d) produktów używanych,
 - e) produktów wyprzedażowych i z oferty Outlet,
 - f) produktów spoza oferty sprowadzanych na specjalne zamówienie,
 - g) produktów przetworzonych na życzenie (np. zestawów komputerowych wg specyfikacji).
- 3) Zgłoszenie zwrotu powinno nastąpić niezwłocznie po wykryciu nieprawidłowości, ale nie później niż w terminie 7 dni roboczych od daty odebrania Produktu przez klienta. Artgraph Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo nieuwzględnienia zwrotu dokonanego po upływie tego terminu.
- 4) Warunkiem przyjęcia zwrotu jest jego wcześniejsza rejestracja przez klienta oraz autoryzacja przez Artgraph Sp. z o.o. .
- 5) Artgraph Sp. z o.o. rozpatrzy zwrot w terminie 14 dni od daty otrzymania prawidłowo zgłoszonej przesyłki od klienta.
- 6) Artgraph Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do obciążenia klienta kosztami związanymi z obsługą zwrotów zarówno w przypadku ich uwzględnienia, jak i nieuwzględnienia.
- 7) Szczegółowe zasady zwrotów Produktów przez klientów niebędących konsumentami określa regulamin dostępny na stronie internetowej sklepu pod adresem: <https://www.artgraph.pl>
- 8) Postanowień niniejszego Regulaminu nie stosuje się do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o CEIDG.

IX. Gwarancja i rękojmia.

- 1) Postanowienia niniejszego rozdziału mają zastosowanie do towarów nabywanych na podstawie umów sprzedaży zawieranych pomiędzy Artgraph Sp. z o.o., a klientami.
- 2) Artgraph Sp. z o.o. ponosi odpowiedzialność za wady rzeczy sprzedanej (rękojmia). Zasady odpowiedzialności w ramach rękojmi regulują przepisy Kodeksu cywilnego.
- 3) Artgraph Sp. z o.o. udziela nabywcy towaru gwarancji na sprawne działanie towaru wyszczególnionego na dokumencie sprzedaży. Okres gwarancji wskazany jest w tabeli specyfikacji gwarancji (wyrażony w postaci xx, gdzie xx to liczba miesięcy) oraz liczy się od daty sprzedaży towaru.

- 4) Towar posiadający gwarancję producenta, opisany na stronie internetowej w polu „gwarancja” informacją o gwarancji w serwisie zewnętrznym i wyrażony w tabeli specyfikacji na dokumencie sprzedaży w postaci GPxx, nie podlega gwarancji Artgraph Sp. z o.o. i powinien być serwisowany wyłącznie w punktach serwisowych wskazanych przez producenta towaru zgodnie z warunkami gwarancji producenta. Gwarancja producenta dla przedsiębiorców ograniczona jest do okresu podanego w gwarancji producenta, z zastrzeżeniem, że może ona być całkowicie wyłączona wobec towarów przeznaczonych do użytku konsumenckiego.
- 5) Gwarancja na towar sprzedany konsumentowi nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień klienta względem Artgraph Sp. z o.o. wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.
- 6) Zgłaszając wadę towaru klient określa, czy dochodzi swoich roszczeń z tytułu gwarancji czy rękojmi. Jeżeli klient jest konsumentem i nie dokonał wyboru, Artgraph Sp. z o.o. rozpatruje reklamację w oparciu o zasady dotyczące rękojmi.
- 7) Obowiązkiem gwaranta jest naprawienie wadliwej rzeczy, a w zależności od decyzji serwisu wymiana lub zwrot ceny.
- 8) Gwarancja obowiązuje tylko na terenie Polski.
- 9) Uprawnienia nabywcy towaru z tytułu udzielonej gwarancji wygasają automatycznie: po upływie okresu gwarancji; w przypadku dokonania jakichkolwiek zmian, modyfikacji, uzupełniania lub wymiany towaru lub którejkolwiek z jego części przez klienta lub podmiot inny niż Artgraph Sp. z o.o. ; w przypadku eksploatacji towaru w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem oraz wskazówkami Artgraph Sp. z o.o. i producenta towaru; w przypadku braku odpowiedniej konserwacji towaru, zgodnie ze wskazówkami Artgraph Sp. z o.o. i producenta towaru; w przypadku gdy uszkodzenia lub wady towaru powstały na skutek: szkodliwego promieniowania, jakiegokolwiek urazu mechanicznego, zwarcim instalacji elektrycznej; w przypadku stwierdzenia naruszenia, uszkodzenia lub zerwania plomb lub numerów seryjnych towaru albo zakrycia ich w jakikolwiek sposób uniemożliwiający identyfikację towaru.
- 10) W przypadku, gdy w toku analizy zasadności reklamacji i oględzin wadliwego towaru lub jego części, Artgraph Sp. z o.o. twierdzi, iż naruszono warunki udzielonej gwarancji, w szczególności towar lub jego części zostały zmodyfikowane w zakresie właściwości fizycznych lub prawnych, Artgraph Sp. z o.o. poinformuje o tym klienta, zwracając klientowi wadliwy towar na jego koszt i ryzyko, a klient zobowiązany jest do pokrycia poniesionych przez Artgraph Sp. z o.o. kosztów.
- 11) W przypadku roszczeń z tytułu rękojmi, klient może żądać: naprawy towaru, wymiany towaru na wolny od wad, obniżenia ceny albo – w przypadku wad istotnych – odstąpienia od umowy ze wzajemnym zwrotem świadczeń.
- 12) Jeśli klient zażąda obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy Artgraph Sp. z o.o. ma prawo odmówić spełnienia żądania klienta, proponując niezwłoczną i niewiążącą się z nadmiernymi niedogodnościami dla klienta wymianę produktu wadliwego na wolny od wad albo usunięcie wady, chyba że produkt był już wymieniony lub naprawiany albo mimo reklamacji nie został wymieniony na wolny od wad lub wada nie została usunięta.
- 13) W przypadkach niewymienionych w ust. 12 Artgraph Sp. z o.o. ma prawo odmówić spełnienia żądania klienta w ramach roszczeń z tytułu rękojmi jeżeli żądanie jest niemożliwe do zrealizowania albo wymagałoby nadmiernych kosztów. W takich sytuacjach Artgraph Sp. z o.o. zaproponuje klientowi inne rozwiązanie.
- 14) Jeżeli kupującym nie jest konsument odpowiedzialność z tytułu rękojmi jest wyłączona. Powyższe wyłączenie dotyczy także osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o CEIDG.
- 15) Należy zachować dowód zakupu produktu wydany przez sprzedawcę.
- 16) Artgraph Sp. z o.o. nie ma obowiązku dostarczenia klientowi zastępczego towaru na czas trwania procedury reklamacyjnej.
- 17) Gdy przedmiotem sprzedaży jest rzecz używana (wyprzedażowa i z oferty outlet), sprzedawca odpowiada za wady towaru w przypadku jej stwierdzenia przed upływem 1 roku.
- 18) Artgraph Sp. z o.o. świadczy usługi posprzedażne. Aktualne informacje dotyczące ich zakresu, zasad korzystania oraz odpłatności podane są na stronie www.artgraph.pl

X. Procedura reklamacji.

- 1) Niniejsza procedura ma zastosowanie do:
 - a) roszczeń z tytułu gwarancji,

- b) roszczeń z tytułu rękojmi.
- 2) Zgłoszenie wady towaru przez klienta i wszczęcie procedury reklamacyjnej następuje z chwilą otrzymania przez Artgraph Sp. z o.o. oświadczenia klienta o zgłoszeniu wady towaru oraz wadliwego towaru. Zgłoszona wada podlega weryfikacji przez serwis, który stwierdzi czy usterka nie nastąpiła z winy klienta.
- 3) Artgraph Sp. z o.o. rozpatruje reklamacje w ciągu:
 - a) 14 dni od otrzymania oświadczenia klienta i towaru – w przypadku roszczeń z tytułu rękojmi z wyłączeniem odstąpienia od umowy sprzedaży
 - b) 30 dni od otrzymania oświadczenia klienta i towaru – w przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży w związku z realizacją roszczeń z tytułu rękojmi,
 - c) 14 dni roboczych od otrzymania oświadczenia klienta i towaru – w przypadku roszczeń z tytułu gwarancji, przy czym w przypadku wystąpienia konieczności wysłania wadliwego towaru lub jego części do specjalistycznych serwisów okres rozpatrywania zgłoszenia reklamacyjnego może zostać wydłużony do 28 dni roboczych.
- 4) Jeśli oświadczenie klienta, o którym mowa w ust. 2, nie zawiera żądania co do sposobu rozpatrzenia reklamacji z tytułu rękojmi lub zgłoszone żądanie nie może być uwzględnione, np. jako niemożliwe do zrealizowania albo wymagające nadmiernych kosztów, Artgraph Sp. z o.o. niezwłocznie zwróci się do klienta o dookreślenie swojego żądania lub zaproponuje inny sposób rozpatrzenia zgłoszonej reklamacji.
- 5) W przypadku roszczeń z tytułu gwarancji, decyzję o naprawie wadliwego towaru, wymianie lub zwrocie zapłaconej ceny podejmuje Artgraph Sp. z o.o. .
- 6) Zwrot towaru w ramach procedury reklamacyjnej jest bezpłatny.
- 7) Sposób dostarczenia sprzętu w ramach procedury reklamacyjnej:
 - a) klient może wysłać sprzęt na koszt Artgraph Sp. z o.o.
 - b) klient może dostarczyć towar własnym staraniem do siedziby Artgraph Sp. z o.o.
- 8) W celu przeprowadzenia procedury reklamacyjnej, klient powinien dostarczyć towar do Artgraph Sp. z o.o. w oryginalnym, fabrycznym opakowaniu, w którym towar został odebrany przez klienta, wraz ze wszystkimi elementami dostarczonymi klientowi, w szczególności dokumentacją, sterownikami, kablami. Klient może dostarczyć towar również w opakowaniu zastępczym, które będzie zapewniało odpowiedni poziom ochrony towaru podczas transportu serwisu (w szczególności dotyczy to monitorów, zestawów komputerowych, laptopów, tabletów, telefonów itd.).
- 9) Towar powinien zostać przysłany kompletny, zwłaszcza z akcesoriami, które mają wpływ na funkcjonalność danego sprzętu lub które mogą być jedną z przyczyn zaistnienia wady towaru lub niezgodności z umową. Wskazane jest dołączenie do towaru szczegółowego opisu występujących wad wraz z informacją w jakiej sytuacji dana wada lub niezgodność występują. Towar posiadający gwarancję producenta nie podlega warunkom gwarancyjnym Artgraph Sp. z o.o. i może być serwisowany w punktach autoryzowanych wskazanych przez producenta zgodnie z warunkami udzielonej gwarancji.
- 10) Dostarczenie towaru w ramach reklamacji jest bezwarunkowe; jednakże w celu jej identyfikacji w systemie reklamacyjnym Artgraph Sp. z o.o. wskazane jest wypełnienie formularza zgłoszenia reklamacyjnego "Zgłoszenie RMA". Po wypełnieniu formularza zostanie nadany numer reklamacji (numer RMA).
- 11) W przypadku, gdy numer RMA nie zostanie przydzielony automatycznie, zostanie on nadany do 24 godzin (z pominięciem sobót, niedziel i świąt).
- 12) Po przesłaniu prawidłowo wypełnionego na stronie formularza, klient otrzyma wiadomość mailową, w której załączniku znajdować się będzie etykieta z numerem RMA.
- 13) Etykietę należy przykleić na paczkę. W przypadku niemożności wydrukowania etykiety prosimy numer RMA umieścić na liście przewozowym w polu "UWAGI" lub w widocznym miejscu na przesyłce.
- 14) Jeśli dane znajdujące się na etykiecie będą się różniły od podanych w zgłoszeniu reklamacyjnym należy pilnie skontaktować się z obsługą serwisu Artgraph Sp. z o.o. i wstrzymać z wysłaniem.
- 15) Artgraph Sp. z o.o. rozpatruje reklamację, o ile sprzedaż towaru zostanie potwierdzona w Artgraph Sp. z o.o. W przypadku dochodzenia roszczeń z tytułu gwarancji, do reklamowanego towaru należy dołączyć dowód zawarcia umowy (np. kserokopię dokumentu sprzedaży) i oryginał karty gwarancyjnej, jeżeli została wydana z towarem (gwarancja producenta). W przypadku dochodzenia roszczeń z tytułu rękojmi, prosimy o załączenie do reklamowanego towaru dowodu zawarcia umowy w celu identyfikacji umowy sprzedaży i usprawnienia procedury reklamacyjnej.
- 16) Zgłoszona wada towaru podlega weryfikacji przez serwis, który stwierdzi, czy wada towaru

Obowiązuje od 01.01.2022 r.

istniała w chwili jego wydania. W przypadku reklamacji niezasadnej, zgłoszonej na podstawie gwarancji, Artgraph Sp. z o.o. może żądać zwrotu kosztów przesyłki.

- 17) Jeżeli towar nie zostanie odebrany po zakończeniu procedury reklamacyjnej, Artgraph Sp. z o.o. wzywa klienta na piśmie do odbioru towaru w terminie 14 dni od daty otrzymania wezwania. Po bezskutecznym upływie tego terminu, Artgraph Sp. z o.o. jest uprawniony do naliczania opłaty za bezumowne przechowywanie towaru. Opłata ta wynosi 5% średniej miesięcznej ceny wynajmu 1m² powierzchni magazynowej w miejscowości jego przechowywania za każdy 1m² zajętej przez towar powierzchni magazynowej. Opłata naliczana jest proporcjonalnie do liczby dni przechowywania towaru.

XI. Serwis.

- 1) Adres, pod którym należy składać reklamacje:
Artgraph Sp. z o.o. ul. Nadrzeczna 12, 00-705 Warszawa
- 2) Adres serwisu:
Artgraph Sp. z o.o. ul. Nadrzeczna 12, 00-705 Warszawa

XII. Postanowienia końcowe.

- 1) W kontaktach z klientem, Artgraph Sp. z o.o. korzysta z urządzeń służących do porozumiewania się na odległość (w tym e-mail, telefon, fax, czat).
- 2) Artgraph Sp. z o.o. ma prawo do powierzenia realizacji zamówienia osobie trzeciej (jako podwykonawcy).
- 3) Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w odniesieniu do sprzedaży hurtowej, w uzasadnionym przypadku, w szczególności z uwagi na konieczność zapewnienia równego dostępu klientów do towarów o ograniczonej dostępności oraz biorąc pod uwagę zerwane łańcuchy dostaw towarów, Artgraph Sp. z o.o. może odmówić podmiotowi niebędącemu konsumentem sprzedaży określonego produktu.
- 4) Artgraph Sp. z o.o. informuje o możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów i dochodzenia roszczeń. Zasady dostępu do tych procedur regulowane są przez odrębne przepisy (np. ustawa z dnia 15 grudnia 2000r. o Inspekcji Handlowej, Dz.U.2020.1706).
- 5) W rozumieniu art. 12 ust. 1 pkt 3 i 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2020.287), adres agencja@artgraph.pl nie jest przeznaczony do kontaktowania się w sprawie zawartej umowy lub składania reklamacji.
- 6) W rozumieniu art. 30 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2020.287), Artgraph Sp. z o.o. nie zapewnia możliwości złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną.
- 7) Zgodnie z art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2020.344) informujemy, że umieszczanie przez klienta na stronach internetowych naszego sklepu jakichkolwiek informacji o charakterze bezprawnym lub informacji naruszających dobre obyczaje, jest zakazane.
- 8) Informujemy, że jedynie odbiorniki cyfrowe zgodne z wymaganiami określonymi w przepisach dotyczących wymagań technicznych i eksploatacyjnych dla urządzeń konsumenckich służących do odbioru cyfrowych naziemnych transmisji telewizyjnych umożliwiają odbiór naziemnej telewizji cyfrowej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- 9) Korzystanie ze sklepu internetowego artgraph.pl możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny, z którego korzysta klient, następujących minimalnych wymagań technicznych:
 - a) Internet Explorer w wersji 10.0 lub nowszej z włączoną obsługą ActiveX, obsługą appletów Javy, JavaScript i cookies lub
 - b) Mozilla Firefox w wersji 34.0 lub nowszej z włączoną obsługą appletów Javy, JavaScript i cookies,
 - c) minimalna rozdzielczość ekranu 1024 x 768 pikseli,
 - d) w przypadku wyrażenia zgody na otrzymanie faktury elektronicznej, do jej otwarcia wymagane jest oprogramowanie do otwarcia plików PDF, np. Adobe AcrobatReader.
- 10) Artgraph Sp. z o.o. nie zgadza się na pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich,
 - a) przez podmiot uprawniony w rozumieniu art. 31 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U.2016.1823), zgodnie z rejestrem Prezesa UOKiK: <https://uokik.gov.pl/download.php?id=1480>.
- 11) W przypadku sporu konsumenckiego sugerujemy kontakt z najbliższym rzecznikiem praw

Obowiązuje od 01.01.2022 r.

konsumenckich, Państwowym Inspektorem Inspekcji Handlowej lub sądem powszechnym.
12) Aktualna treść regulaminu dostępna jest na stronie internetowej www.artgraph.pl.

Obowiązuje od 01.01.2022 r.

INFORMACJE DOTYCZĄCE KORZYSTANIA Z PRAWA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

WZÓR POUCZENIA O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

Prawo odstąpienia od umowy

Mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia złożenia zamówienia.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną).

Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.

Aby zachować termin do odstąpienia od umowy wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

Skutki odstąpienia od umowy:

W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy.

Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

Instrukcja wypełniania:

Proszę wpisać jeden z następujących fragmentów tekstu w cudzysłowie:

- w przypadku umów o świadczenie usług lub umów, których przedmiotem jest dostarczanie wody, gazu lub energii elektrycznej, w przypadku gdy nie są one dostarczane w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, dostarczanie energii cieplnej lub dostarczanie treści cyfrowych, które nie są dostarczane na nośniku materialnym: "zawarcia umowy.";
- w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności rzeczy (np. umowy sprzedaży, umowy dostawy lub umowy o dzieło będące rzeczą ruchomą): "w którym weszli Państwo w posiadanie rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie rzeczy.";
- w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności wielu rzeczy, które dostarczane są osobno: "w którym weszli Państwo w posiadanie ostatniej z rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie ostatniej z rzeczy.";
- w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności rzeczy dostarczanych partiami lub w częściach: "w którym weszli Państwo w posiadanie ostatniej partii lub części lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie ostatniej partii lub części.";
- w przypadku umów o regularne dostarczanie rzeczy przez czas oznaczony: "w którym weszli Państwo w posiadanie

Obowiązuje od 01.01.2022 r.

pierwszej z rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie pierwszej rzeczy."

Proszę wpisać Państwa nazwisko, pełny adres pocztowy oraz, o ile są dostępne, Państwa numer telefonu, numer faksu i adres e-mail.

Jeżeli umożliwiają Państwo konsumentowi wypełnienie i przesłanie informacji o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną na Państwa stronie internetowej, proszę wpisać, co następuje: "Mogą Państwo również wypełnić i przesłać formularz odstąpienia od umowy lub jakiegokolwiek inne jednoznaczne oświadczenie drogą elektroniczną na naszej stronie internetowej [proszę wstawić adres strony internetowej]. Jeżeli skorzystają Państwo z tej możliwości, prześlemy Państwu niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku (na przykład pocztą elektroniczną)."

W przypadku umów zobowiązujących do przeniesienia własności rzeczy, w których nie zaproponowali Państwo, że odbiorą rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy, proszę wpisać, co następuje: "Możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania rzeczy lub do czasu dostarczenia nam dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej."

Jeżeli konsument otrzymał rzeczy w związku z umową:

a) proszę wpisać:

- "Odbierzemy rzecz"; lub
- "Proszę odesłać lub przekazać nam rzecz lub ... [proszę tutaj wpisać nazwę i pełny adres pocztowy, w przypadku gdy ma to zastosowanie, osoby upoważnionej przez Państwa do odbioru rzeczy], niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy. Termin jest zachowany, jeżeli odesłają Państwo rzecz przed upływem terminu 14 dni."

b) proszę wpisać:

- "Ponosimy koszty zwrotu rzeczy";
- "Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy";
- Jeżeli w przypadku umowy zawieranej na odległość nie oferują Państwo ponoszenia kosztów zwrotu rzeczy, a rzecz ze względu na swój charakter nie może zostać w zwykły sposób odesłana pocztą: "Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy: ... PLN [proszę wpisać kwotę]"; lub jeżeli nie można, rozsądnie oceniając, wcześniej obliczyć kosztów zwrotu rzeczy: "Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu towarów. Wysokość tych kosztów szacowana jest maksymalnie na kwotę około ... PLN [proszę wpisać kwotę]."; lub
- Jeżeli, w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, rzecz ze względu na swój charakter nie może zostać w zwykły sposób odesłana pocztą, a dostarczono ją do miejsca zamieszkania konsumenta w chwili zawarcia umowy: "Odbioru rzeczy dokonamy na nasz koszt"; oraz

c) proszę wpisać: "Odpowiadają Państwo tylko za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy."

W przypadku umów dotyczących świadczenia usług lub dostarczania wody, gazu lub energii elektrycznej, w przypadku gdy nie są one dostarczane w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, lub dostarczania energii cieplnej, proszę wpisać, co następuje: "Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia usług lub dostarczania wody/gazu/energii elektrycznej/energii cieplnej [niepotrzebne skreślić] przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłacą nam Państwo

Obowiązuje od 01.01.2022 r.

kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy."

Obowiązuje od 01.01.2022 r.

WZÓR FORMULARZA ODSZTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

- Adresat [Artgraph Sp. z o.o.. ODSZTĄPIENIE OD UMOWY, ul. Nadrzeczna 12, 00-705 Warszawa,]
- Ja/My^(*) niniejszym informuję/informujemy^(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy^(*) umowy dostawy następujących rzeczy^(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy^(*)/o świadczenie następującej usługi^(*)
- Data zawarcia umowy^(*)/odbioru^(*)
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)¹
- Adres konsumenta(-ów)
- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
- Data