

Regulamin sklepu internetowego InStore

Informacje ogólne

1. Kto udostępnia tę stronę?

Strona internetowa, z której korzystasz, została stworzona i jest zarządzana przez nas – firmę Packhelp S.A. To my odpowiadamy za jej działanie i funkcjonalności.

2. Z kim zawierasz umowę?

Korzystając z tej strony, zawierasz umowę z nami – Packhelp. Jesteś traktowany jako „Ty”, „Użytkownik” lub „Odwiedzający”. My – jako „Sprzedający”, „Packhelp”, „my”, „nasz”.

3. Co oznacza korzystanie z tej strony?

Korzystając z naszej strony:

- potwierdzasz, że zapoznałeś się z tym regulaminem,
- akceptujesz naszą Politykę prywatności (dostępną pod adresem: <https://inpoststore.com/pl-pl/polityka-prywatnosci>),
- zgadzasz się na przestrzeganie zasad opisanych poniżej.

4. Nie akceptujesz regulaminu?

Jeśli nie zgadzasz się z regulaminem – nie możesz korzystać z naszej strony ani z usług, które oferujemy.

5. Masz pytania lub problemy?

Jeśli coś jest niejasne, masz pytania dotyczące produktów, usług lub działania strony – skontaktuj się z nami przez formularz kontaktowy dostępny tutaj: <https://inpoststore.com/pl-pl/kontakt>

6. Zachowuj się odpowiedzialnie

- nie publikuj treści niezgodnych z prawem (np. wulgarnych, rasistowskich, pornograficznych, zawierających groźby),
- nie zakłócaj działania strony,
- nie korzystaj z niej w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i zasadami współżycia społecznego.

7. Co, jeżeli jesteś Konsumentem?

Jeżeli jesteś Konsumentem, to wiążą Cię postanowienia Regulaminu, za wyjątkiem tych, które znajdziesz w sekcji oznaczonej jako „Jeżeli jesteś Przedsiębiorcą” lub odnoszące się wprost do Przedsiębiorców.

8. Co, jeżeli nie jesteś Konsumentem?

Jeżeli nie jesteś Konsumentem, to wiążą Cię postanowienia Regulaminu skierowane do Przedsiębiorców, które znajdziesz w sekcji oznaczonej jako „Jeżeli jesteś Przedsiębiorcą” lub

odnoszące się wprost do Przedsiębiorców, a także postanowienia ogólne Regulaminu, które nie są skierowane wprost do Konsumentów.

Spis treści

- I. Definicje
- II. Wymagania techniczne
- III. Postanowienia ogólne
- IV. Konto i inne usługi świadczone drogą elektroniczną
- V. Zamówienia i zawarcie Umowy sprzedaży
- VI. Cena i Płatności
- VII. Płatność odroczone – tylko dla Przedsiębiorców
- VIII. Dystrybucja Materiałów Eksploatacyjnych – tylko dla Przedsiębiorców
- IX. Dostawa
- X. Przeniesienie ryzyka i własności
- XI. Zwroty Towarów oraz prawo odstąpienia
- XII. Rękojmia i zasady rozpatrywania reklamacji Użytkowników będących Konsumentami
- XIII. Ogólne zasady odpowiedzialności wobec Konsumentów
- XIV. Własność intelektualna
- XV. Powiadomienia
- XVI. Prawo i sposób rozwiązywania sporów
- XVII. Newsletter – jak to działa
- XVIII. Zmiana Regulaminu
- XIX. Ochrona Twoich danych osobowych
- XX. Postanowienia końcowe
- XXI. Załącznik - Wzór formularza odstąpienia od umowy

I. Definicje

1. **Cena** - to kwota, jaką płacisz za produkt w momencie składania zamówienia. Uwzględnia rabaty i promocje, ale nie zawiera kosztów dostawy.
2. **Dni robocze** – dni tygodnia od poniedziałku do piątku (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy zgodnie z polskim prawem).
3. **Forma pisemna** – to dokumenty napisane na papierze oraz wiadomości e-mail, które zawierają imię i nazwisko lub nazwę nadawcy i odbiorcy, chyba że Regulamin mówi inaczej.
4. **Konsument** – to osoba fizyczna, która kupuje produkty lub korzysta z usług na potrzeby prywatne, tzn. nie w bezpośrednim związku ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową.

Dla przykładu, Konsumentem jest:

- osoba fizyczna, która nie prowadzi działalności gospodarczej i kupuje od Packhelp opakowania.

- osoba fizyczna, która prowadzi działalność gospodarczą, ale zamawia pudełka do pakowania prezentów dla rodziny, jeżeli z rodzaju prowadzonej przez nią działalności wynika, że zakup ten nie jest bezpośrednio powiązany z prowadzoną przez nią firmą.

Dla przykładu, Konsumentem nie jest:

- osoba fizyczna, która prowadzi działalność gospodarczą polegającą na sprzedaży towarów online, bo zamawia kartony do wysyłki towarów w swoim sklepie internetowym.

Jeżeli nie jesteś Konsumentem, to wiążą Cię postanowienia Regulaminu skierowane do Przedsiębiorców, które znajdziesz w sekcji oznaczonej jako „Jeżeli jesteś Przedsiębiorcą” lub odnoszące się wprost do Przedsiębiorców, a także postanowienia ogólne Regulaminu, które nie są skierowane wprost do Konsumentów.

5. **Konto** - to indywidualna przestrzeń Użytkownika (Usługa elektroniczna) dostępna za pośrednictwem Witryny. Po rejestracji i zalogowaniu możesz: składać zamówienia, sprawdzać swoje dane, przeglądać historię zamówień. Logujesz się za pomocą ustalonego wcześniej loginu i hasła.
6. **Narzędzia produkcyjne** - To wszystkie elementy potrzebne do wykonania produktu, takie jak: matryce, wykrojniki, pliki graficzne, inne narzędzia używane w procesie produkcji. Są one niezbędne, aby przygotować zamówione opakowania lub inne materiały.
7. **Newsletter** - to bezpłatne wiadomości e-mail (usługa elektroniczna), które wysyłamy, jeśli wyrazisz na to zgodę. Zawierają informacje o nowościach, promocjach i naszych usługach. Możesz zapisać się lub zrezygnować w każdej chwili.
8. **Materiały Eksploatacyjne** – bezpłatne materiały opakowaniowe, do których uzyskania Użytkownik jest uprawniony na podstawie umowy zawartej z Partnerem. Dystrybucja realizowana jest przez Packhelp w imieniu i na rzecz Partnera, zgodnie z zasadami określonymi w pkt VIII Regulaminu.
9. **Odwiedzający** - to osoba, która przegląda stronę lub składa Zamówienia w trybie „gościa”, czyli bez posiadania Konta.
10. **Opiekun Klienta** - to osoba z Packhelp, która pomaga Ci w realizacji zamówienia, jeśli nie da się go złożyć automatycznie przez stronę. Otrzymasz dane kontaktowe do swojego Opiekuna. Jeśli składasz kolejne zamówienie, Opiekunem może być osoba, która wcześniej kontaktowała się z Tobą w tej sprawie.
11. **Partner** - to InPost sp. z o.o., z którą współpracujemy przy prowadzeniu strony. InPost nie sprzedaje Towarów bezpośrednio oraz nie zawiera z Tobą umów – robi to Packhelp. Pełne dane Partnera, to: InPost spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, przy ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000543759, numer NIP: 6793108059, numer REGON: 360781085, posiadająca status dużego przedsiębiorcy, kapitał zakładowy w wysokości: 116 278 450,00 zł.
12. **Polityka prywatności** – dokument regulujący zasady przetwarzania danych osobowych Użytkowników. Polityka prywatności dostępna jest pod adresem <https://inpoststore.com/pl-pl/polityka-prywatnosci>

13. **Przedsiębiorca** – osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której przepisy prawa przyznają zdolność prawną, a także osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, która nie jest Konsumentem.
14. **Regulamin** – oznacza niniejszy Regulamin, stanowiący wzorzec umowny.
15. **Siła wyższa** - to nieprzewidziane zdarzenie, na które nikt nie ma wpływu i którego skutkiem nie da się zapobiec. Przykłady: klęski żywiołowe (np. powódź, trzęsienie ziemi), a także zamieszki, strajki generalne, działania zbrojne oraz działania władzy państwowej (zakazy importu, eksportu, blokady granic i portów, wyłączenia). W takich sytuacjach firma może mieć trudności z realizacją zamówień i nie ponosi za to odpowiedzialności.
16. **Sprawdzenie przez eksperta drukarskiego** – to usługa, w której nasz specjalista sprawdza Twój projekt graficzny przed drukiem. Obejmuje: sprawdzenie obrazów, czcionek i układu projektu, poprawki, jeśli coś wymaga poprawy. Usługa dotyczy projektów stworzonych w naszym kreatorze na Witrynie.
17. **Sprzedający, Packhelp** - to Packhelp S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Kolejowej 5/7, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000831872, o numerze identyfikacji podatkowej (NIP) 123-130-81-29, wpisaną do polskiej bazy danych o produktach i opakowaniach oraz o gospodarce opakowaniami pod nr 000503529 (nr BDO), posiadającą niemiecki nr rejestrowy LUCID 4000299184498 oraz francuski numer rejestrowy UIN FR248287_01DMIU, a także numer telefonu: +48 12 211 31 38. To właśnie Packhelp prowadzi stronę internetową, zawiera z Tobą umowy, odpowiada za realizację zamówień. W przypadku dystrybucji opakowań i materiałów eksploatacyjnych, o której mowa w pkt VIII poniżej, Packhelp świadczy usługi w imieniu i na rzecz InPost Sp. z o.o.
18. **Szablon (Template)** – to gotowy projekt graficzny, który możesz wykorzystać przy zamawianiu opakowania. Zawiera kształty, czcionki, inne elementy graficzne. Możesz go nałożyć na produkt w edytorze w Witrynie.
19. **Szablon (Template) Premium** – to indywidualny projekt graficzny, którego wygląd i cena są ustalane bezpośrednio między Tobą a Packhelp – przez e-mail.
20. **Towary** – to produkty, które możesz kupić na Witrynie Packhelp. Szczegóły o dostępnych produktach znajdziesz w odpowiednich zakładkach na Witrynie.
21. **Umowa sprzedaży** – to umowa między Tobą a Packhelp, która dotyczy zakupu Towarów zgodnie z Regulaminem. Zawierasz ją, gdy składasz Zamówienie na Witrynie, a Packhelp je potwierdzi – przez stronę, e-mail lub pisemnie.
22. **Usługi** – to wszystko, co oferujemy oprócz produktów – na przykład: prowadzenie Konta, sprawdzenie projektu graficznego, wysyłka Newslettera. Szczegóły znajdziesz w odpowiednich zakładkach w Witrynie (Usługi elektroniczne).
23. **Użytkownik** – to osoba, która ma Konto na Witrynie, składa zamówienia, korzysta z usług Packhelp. Może to być Konsument lub przedsiębiorca.
24. **Witryna** – strona internetowa dostępna pod adresem www.inpoststore.com, którą w Regulaminie nazywamy też „stroną”.

25. **Wzór (Pattern)** – to powtarzający się motyw graficzny (np. kształty, linie, symbole), który możesz dodać do swojego opakowania w edytorze w Witrynie.
26. **Wzór (Pattern) Premium** – to indywidualny projekt graficzny, którego wygląd i cena są ustalane bezpośrednio między Tobą a Packhelp – przez e-mail.
27. **Zamówienie** – oznacza oświadczenie woli Użytkownika, które prowadzi bezpośrednio do zawarcia Umowy sprzedaży i zawiera jej istotne warunki. Zamówienia można składać:
- drogą elektroniczną – za pośrednictwem systemu sprzedażowego dostępnego na Witrynie,
 - pocztą elektroniczną,
 - w formie pisemnej.

Zamówienia można składać przez całą dobę, 7 dni w tygodniu, przez cały rok.

Uwaga: W przypadku zamówień składanych poza zautomatyzowanym systemem Zamówień, przetwarzanie Zamówień odbywa się wyłącznie w dni robocze, w godzinach od 9:00 do 18:00. Użytkownik może składać zamówienia wyłącznie na Towary lub Usługi oznaczone w Witrynie jako dostępne.

II. Wymagania techniczne

Aby korzystać z naszej Witryny w sposób prawidłowy i bezpieczny, potrzebujesz:

1. Urządzenia z dostępem do Internetu
Może to być komputer, tablet lub smartfon – ważne, żeby umożliwiał wyświetlanie strony internetowej.
2. Aktualnej przeglądarki internetowej
Najlepiej, jeśli korzystasz z najnowszej wersji jednej z poniższych przeglądarek:
 - Microsoft Edge
 - Google Chrome
 - Mozilla Firefox
 - Apple Safari
3. Włączonej obsługi plików cookie
Pliki cookie muszą być aktywne w zakresie wymaganym przez naszą Politykę prywatności.
4. Zainstalowanych dodatków do przeglądarki
Potrzebujesz dodatków, które umożliwiają korzystanie z:
 - Java
 - JavaScript
 - Adobe Flash (jeśli jest wymagany)
5. Wyłączonego oprogramowania blokującego
Programy blokujące działanie powyższych technologii (np. adblockery) mogą uniemożliwić prawidłowe działanie Witryny – warto je wyłączyć na czas korzystania z Witryny.
6. Aktywnego adresu e-mail
Potrzebujesz działającego Konta poczty elektronicznej – to na nie wysyłamy np. link aktywacyjny do Konta czy potwierdzenia zamówień.

III. Postanowienia ogólne

1. **Dostęp do regulaminu**
Zanim zdecydujesz się na zakup lub skorzystanie z naszych usług, możesz bezpłatnie zapoznać się z tym regulaminem. Jeśli chcesz, możesz go pobrać, zapisać lub wydrukować – w formacie, który będzie dla Ciebie wygodny.
2. **Do czego ten regulamin ma zastosowanie?**
Ten regulamin dotyczy tylko usług i produktów, które oferujemy bezpośrednio jako Sprzedający. Bierzemy za nie pełną odpowiedzialność.
Korzystanie z naszej Witryny za pośrednictwem Konta to usługa świadczona drogą elektroniczną – zgodnie z ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

3. **Zmiany tylko na piśmie**

Jeśli chcesz uzgodnić coś inaczej niż w tym regulaminie – musi to być potwierdzone na piśmie przez nas i przez Ciebie.

4. **Co mogą powiedzieć nasi pracownicy?**

Nasi pracownicy nie mogą składać żadnych obietnic ani zapewnień dotyczących produktów – chyba że potwierdzimy to pisemnie.

5. **To nie jest oferta w rozumieniu prawa**

Informacje na Witrynie nie są ofertą handlową w rozumieniu kodeksu cywilnego. To znaczy, że samo przeglądanie Witryny nie oznacza jeszcze zawarcia umowy.

6. **Zasady korzystania ze strony**

Nie możesz korzystać z naszej strony w sposób sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami ani zasadami współżycia społecznego.

Zabronione jest publikowanie treści:

- nielegalnych,
- wulgarnych,
- dyskryminujących,
- rasistowskich,
- pornograficznych,
- zawierających groźby, przemoc lub mowę nienawiści.

IV. **Konto i inne usługi świadczone drogą elektroniczną**

1. **Co oferujemy?**

Możesz korzystać z naszych bezpłatnych usług online (usługi świadczone drogą elektroniczną), takich jak:

- kreator produktów,
- formularze (np. Kontaktowy, rejestracyjny),
- ścieżka zakupowa umożliwiające złożenie Zamówienia
- newsletter,
- Twoje indywidualne Konto.

2. **Jak zrezygnować?**

Możesz w każdej chwili zrezygnować z tych usług – bez podawania przyczyny. Wystarczy, że:

- przestaniesz korzystać z formularzy,
- wyślesz nam informację o rezygnacji (szczegóły znajdziesz w dalszej części regulaminu).

3. **Jak założyć Konto?**

Masz dwie opcje:

- zarejestruj się bezpośrednio w naszej Witrynie. Po kliknięciu w link aktywacyjny, który wyślemy na Twój adres e-mail, zawierasz z nami umowę o prowadzenie Konta – na czas nieokreślony,

- zaloguj się przez zewnętrzny system, tj. Konto w serwisie Partnera: <https://manager.paczkomaty.pl/auth/login>. Zasady korzystania z serwisu Partnera określone są w Regulaminie aplikacji Manager Paczek, dostępnym w Witrynie: <https://inpost.pl/regulaminy>.

4. Kto może założyć Konto?

- Musisz mieć co najmniej 18 lat.
- Musisz mieć zdolność do zawierania umów (czyli być pełnoletni/a i nieubezważniony/a).
- Dane, które podajesz, muszą być prawdziwe.
- Nie możesz pomijać danych kontaktowych (imię, nazwisko, adres, numer telefonu) ani podawać fałszywych lub nieaktywnych numerów.
- Korzystając z naszej strony, przestrzegasz obowiązującego prawa.
- Jeżeli zakładasz Konto w imieniu Przedsiębiorcy, posiadasz do tego odpowiednie uprawnienia.

5. Bezpieczeństwo Konta

- Ustawiasz hasło, które daje Ci dostęp do Konta.
- Nie udostępniaj go innym osobom.
- Konto jest przypisane tylko do Ciebie – nie możesz go przekazać komuś innemu.
- Dbaj o aktualność swoich danych – są potrzebne do realizacji Zamówień.

6. Jak usunąć Konto?

Możesz w każdej chwili wypowiedzieć umowę o prowadzenie Konta – wystarczy, że wyślesz nam taką informację. Umowa przestaje obowiązywać z chwilą otrzymania informacji od Ciebie.

Uwaga: usunięcie Konta nie wpływa na już złożone Zamówienia.

7. Kiedy my możemy usunąć Twoje Konto?

Możemy zakończyć umowę natychmiast, jeśli:

- naruszysz zasady niniejszego Regulaminu.

V. Zamówienia i zawarcie Umowy sprzedaży

1. Rodzaje Towarów

Za pośrednictwem Konta w naszej Witrynie możesz kupić następujące rodzaje Towarów:

a) Towary z naszej standardowej oferty lub

b) Towary wyprodukowane na Twoje indywidualne zamówienie, czyli Towary zaprojektowane z wykorzystaniem kreatora, które będą wyprodukowane specjalnie dla Ciebie. W Regulaminie nazywamy je „**Produktami personalizowanymi**”. Produkty personalizowane mogą być np. wyprodukowane w niestandardowym rozmiarze albo zadrukowane Twoją własną grafiką. Zamówienie takich produktów wymaga dodatkowych działań, które są opisane poniżej. Takie produkty nie mogą być zwracane, o czym przeczytasz w rozdziale Zwrot Towarów i prawo odstąpienia, który znajdziesz w dalszej części Regulaminu.

2. Dostępność Towarów

Towary są dostępne do zakupu, jeśli znajdują się w ofercie, a Zamówienie zostanie przez nas przyjęte do realizacji.

3. Kto może składać Zamówienia

Możliwość składania zamówień dostępna jest zarówno dla Odwiedzających, jak i dla zarejestrowanych Użytkowników z wykorzystaniem Konta.

4. Jak składasz Zamówienie

Zamówienie składasz przez formularz w naszej Witrynie. Po jego złożeniu otrzymasz e-mail z potwierdzeniem – to jeszcze nie oznacza zawarcia umowy.

5. Kiedy dochodzi do zawarcia umowy

Jeśli składasz Zamówienie przez nasz system online, umowa zostaje zawarta, gdy otrzymasz od nas e-mail z potwierdzeniem przyjęcia Zamówienia.

6. Co zawiera potwierdzenie Zamówienia

W e-mailu potwierdzającym znajdziesz numer Zamówienia, informacje o płatności i terminie na jej dokonanie i przewidywany termin realizacji.

W przypadku Produktów personalizowanych - jeśli opóźnisz potwierdzenie projektu graficznego lub nie dostarczysz potrzebnych materiałów, termin realizacji może się wydłużyć. Jeżeli opóźnienie wyniesie więcej niż 14 dni będziemy mieli prawo przekalkulować Cenę lub anulować Zamówienie. Zostaniesz o tym niezwłocznie poinformowany po pośrednictwem e-maila.

7. Możliwość anulowania Zamówienia

Możesz anulować Zamówienie tylko do momentu otrzymania informacji o rozpoczęciu produkcji.

Później nie będzie to możliwe.

8. **Różnice w ilości Towarów**

W przypadku Produktów personalizowanych, ze względu na proces produkcji, liczba dostarczonych Towarów może się nieznacznie różnić od zamówionej. Zostaniesz poinformowany/a o dopuszczalnej tolerancji w zawiadomieniu o przyjęciu Zamówienia do realizacji.

9. **Możliwość odrzucenia Zamówienia**

Zastrzegamy sobie prawo do odrzucenia zamówienia, ale jako Konsument zostaniesz poinformowany o przyczynie.

10. **Różnice w kolorach i wymiarach**

Kolory i wymiary mogą się nieznacznie różnić od tych widocznych na ekranie – to wynika z technologii druku i rodzaju materiałów a także od indywidualnych ustawień urządzenia, na którym oglądasz Towary. Wymiary zewnętrzne Towarów mogą się różnić od tych podanych w Witrynie o nie więcej niż 2,5%. W przypadku Produktów personalizowanych przesunięcia nadruku do 5 mm nie są podstawą do reklamacji.

11. **Sprawdzenie przez eksperta drukarskiego**

Jeśli zamówisz usługę sprawdzenia projektu, wykonamy ją przed produkcją.

Po zakończeniu sprawdzenia otrzymasz e-mail z opisem zmian. Powinieneś(-aś) je zaakceptować lub przesłać poprawne pliki tego samego dnia.

12. **Ograniczenia sprawdzenia projektu**

Nie wykonujemy sprawdzenia więcej niż raz dla tych samych Towarów.

Przy ponownym zamówieniu ta usługa nie będzie dostępna.

13. **Możliwość sprawdzenia projektu przez nas**

Nawet jeśli nie zamówisz sprawdzenia, możemy je przeprowadzić, aby zapewnić jakość. Obowiązują wtedy te same zasady.

14. **Korekta zamówienia przed złożeniem**

Przed kliknięciem „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty” możesz poprawić błędy w Zamówieniu.

15. **Zmiana danych do faktury po złożeniu Zamówienia**

Nie możesz żądać zmiany danych na fakturze po złożeniu Zamówienia, w szczególności nie możesz żądać wskazania jako kupującego podmiotu, który nie jest Konsumentem lub wystawienia faktury na dane prowadzonej przez siebie jednoosobowej działalności gospodarczej. Jeżeli nie jesteś Konsumentem możesz dokonać jedynie korekty danych do faktury, przesyłając nam notę korygującą. Masz na to czas, do chwili nadania przesyłki z Towarami.

16. **Zmiany po złożeniu Zamówienia**

Po złożeniu Zamówienia nie możesz go już zmienić, jeśli zostało złożone przez system automatyczny.

W przypadku zamówień składanych po kontakcie z nami – możesz zgłosić zmiany, ale mogą one wiązać się z dodatkowymi kosztami i wydłużeniem terminu realizacji.

17. Termin dostawy

Jeśli zamówisz Towary z naszej standardowej oferty o wadze do 25 kg przed 20:00, dotrą do Ciebie już następnego dnia roboczego. W przypadku większych lub cięższych zamówień (powyżej 25 kg), dostawa zajmie do 2 dni roboczych. W przypadku przesyłki paletowej, dostawa zajmie do 4 dni roboczych. Jeśli zamawiasz Produkty personalizowane, termin dostawy jest podany w ich opisie na stronie.

Pamiętaj, że jeśli w Twoim zamówieniu znajdują się Towary standardowe i Produkty personalizowane, mogą one zostać wysłane w osobnych paczkach i dotrzeć w różnym czasie.

18. Dostawa

Towary dostarczamy zgodnie z informacjami podanymi w Zamówieniu.

Jeśli wystąpią opóźnienia, poinformujemy Cię o tym.

19. Warunek zapłaty

Zamówienia złożone przez Konsumentów realizujemy po otrzymaniu pełnej płatności.

Przedsiębiorcy mają możliwość dodatkowo skorzystania z Płatności Odroczonej, o której mowa poniżej.

20. Jeżeli jesteś Przedsiębiorcą

Jeżeli jesteś Przedsiębiorcą, w przypadku Zamówień wymagających kontaktu ze Sprzedającym za pośrednictwem formularza kontaktowego (czyli poza zautomatyzowanym systemem składania Zamówień), zastosowanie mają następujące zasady:

- a) Złożenie Zamówienia stanowi ofertę zawarcia Umowy sprzedaży.
- b) Zawarcie Umowy sprzedaży następuje z chwilą przesłania przez Sprzedającego zawiadomienia o przyjęciu Zamówienia do realizacji. Po jego otrzymaniu Użytkownik opłaca Zamówienie.
- c) Zawiadomienie zawiera numer Zamówienia, informacje o płatności i terminie jej dokonania oraz przewidywany termin realizacji.
- d) Sprzedający może wstrzymać się z realizacją Zamówienia do czasu otrzymania płatności. Brak płatności w terminie określonym w Zamówieniu skutkuje anulowaniem Zamówienia i wypowiedzeniem zawartej Umowy sprzedaży.
- e) Termin realizacji może ulec zmianie w przypadku opóźnienia w potwierdzeniu projektu graficznego przekraczającego 72 godziny od momentu przesłania przez Sprzedającego Przedsiębiorcy siatki do nałożenia projektu graficznego lub braku dostarczenia materiałów niezbędnych do realizacji.
- f) W przypadku, gdy Przedsiębiorca nie potwierdzi projektu graficznego w terminie 2 tygodni od otrzymania od Sprzedającego siatki do nałożenia projektu graficznego, Sprzedający ma prawo do (i) rekalkulacji Ceny i żądania dopłaty w terminie 7 dni lub (ii) wypowiedzenia Umowy sprzedaży z przyczyn leżących po stronie Użytkownika. Brak dokonania dopłaty w terminie będzie równoznaczny z anulowaniem Zamówienia przez Przedsiębiorcę i wypowiedzeniem Umowy sprzedaży.

- g) Sprzedający może wypowiedzieć Umowę sprzedaży w przypadku, gdy Przedsiębiorca nie dostarczy Sprzedającemu w wyznaczonym terminie produktów niezbędnych do przygotowania prototypu lub nie przekaże informacji niezbędnych do realizacji Zamówienia.
- h) Z uwagi na proces technologiczny ilość wyprodukowanych Towarów może różnić się od ilości zamówionej. Przedsiębiorca zostanie poinformowany o dopuszczalnej tolerancji w zawiadomieniu o przyjęciu Zamówienia do realizacji. W przypadku różnicy, wystawiana jest faktura korygująca lub naliczana dopłata.
- i) Umowa sprzedaży może zostać wypowiedziana przez Przedsiębiorcę w trybie natychmiastowym poprzez wiadomość e-mail do momentu otrzymania informacji o rozpoczęciu produkcji zamówionych Towarów. Po rozpoczęciu produkcji Użytkownik nie może zrezygnować z zakupu.
- j) W przypadku wypowiedzenia umowy, naliczane są koszty poniesione przez Sprzedającego do dnia wypowiedzenia w wysokości 20% wartości Zamówienia netto.
- k) W przypadku konieczności przygotowania Narzędzi Produkcyjnych, Przedsiębiorca zostanie o tym poinformowany w zawiadomieniu o przyjęciu Zamówienia do realizacji, a koszt ich wykonania pokrywany jest przez Użytkownika. Narzędzia przechowywane są przez 1 rok. Po tym czasie Sprzedający jest uprawniony do zniszczenia Narzędzi Produkcyjnych.

Sprzedający zastrzega sobie prawo do odrzucenia Zamówienia bez podania przyczyny. Specyfikacja Towarów może ulec zmianie. Różnice w kolorach i wymiarach wynikające z technologii produkcji nie stanowią podstawy reklamacji. Informacja o dopuszczalnej tolerancji wymiarów podawana jest w opisie Towarów.

Jeżeli Zamówienie zawiera Towary o różnym terminie dostawy, Przedsiębiorca zostanie o tym poinformowany na etapie składania Zamówienia. W takich przypadkach Sprzedający będzie uprawniony do dokonania dostawy częściowej. Nie można odmówić przyjęcia Towarów z powodu dostawy częściowej.

Sprzedający zastrzega możliwość realizacji dostawy w oddzielnych przesyłkach. Każda z nich stanowi odrębną Umowę sprzedaży.

VI. Cena i Płatności

1. Obowiązek zapłaty

W momencie zawarcia umowy sprzedaży zgodnie z Regulaminem, zobowiązujesz się do zapłaty pełnej kwoty wskazanej w Zamówieniu. Kwota ta obejmuje cenę Towaru, podatek VAT oraz koszty dostawy – chyba że Packhelp poinformuje Cię inaczej.

2. Zakres ceny

Cena obejmuje:

- a. wartość Towarów lub Usług,
- b. podatek VAT,

c. koszty dostawy (jeżeli otrzymałeś/aś taką informację w trakcie składania Zamówienia).

3. **Podatek VAT i NIP**

Do wartości zamówienia doliczany jest podatek VAT. Jeśli składasz Zamówienie jako Przedsiębiorca, musisz podać numer NIP.

4. **Obliczanie ceny**

Całkowita cena zamówienia jest obliczana na podstawie Twoich wyborów w formularzu Zamówienia i widoczna w jego podsumowaniu przed wysłaniem.

5. **Opłaty za wzory (Pattern)**

Jeśli korzystasz z gotowego wzoru, opłata za niego jest naliczana osobno dla każdego Towaru i każdego Zamówienia. Wzór nie zapisuje się na Twoim Koncie – jeśli użyjesz go ponownie, opłata zostanie naliczona ponownie.

6. **Opłaty za wzory (Pattern) Premium**

Jeśli wybierzesz wzór Premium, jego cena zostanie ustalona indywidualnie – poinformujemy Cię o niej e-mailem. Zasady z punktu 5 stosują się odpowiednio.

7. **Opłaty za szablony (Template)**

Jeśli korzystasz z szablonu, opłata jest naliczana osobno dla każdego Towaru i każdego Zamówienia. Szablon nie zapisuje się na Twoim Koncie – jeśli użyjesz go ponownie, opłata zostanie naliczona ponownie.

8. **Opłaty za szablony (Template) Premium**

Jeśli wybierzesz szablon Premium, jego cena zostanie ustalona indywidualnie – poinformujemy Cię o niej e-mailem. Zasady z punktu 7 stosują się odpowiednio.

9. **Formy płatności**

Możesz zapłacić za zamówienie na jeden z poniższych sposobów dostępnych w Witrynie w momencie złożenia Zamówienia:

- przelewem na nasze Konto bankowe (numer znajdziesz w Witrynie),
- przez system płatności Stripe (obsługiwany przez Stripe Payments Europe, Limited).

10. **Termin płatności**

Powinieneś(-aś) zapłacić za Zamówienie niezwłocznie, nie później niż w ciągu 7 dni od zawarcia umowy sprzedaży, czyli otrzymania e-maila z potwierdzeniem złożenia Zamówienia.

11. **Twoje zobowiązania**

Zobowiązujesz się, że:

- dane, które podajesz do realizacji Zamówienia i dostawy, są prawidłowe,
- masz środki na pokrycie kosztów Zamówienia.

12. **Faktura**

W wiadomości e-mail wyślemy Ci link do pobrania faktury w formacie PDF.

VII. Płatność odroczone – tylko dla Przedsiębiorców

1. Sprzedający zastrzega możliwość przyznania wybranym Użytkownikom będącym Przedsiębiorcami prawa do skorzystania z płatności odroczonej („**Płatność odroczone**”) w odniesieniu do wszystkich lub wybranych Zamówień, pod warunkiem uprzedniego uzgodnienia takich warunków z Partnerem. Możliwość skorzystania z Płatności odroczonej może również wynikać z indywidualnych ustaleń pomiędzy Sprzedającym a Użytkownikiem. Sprzedający nie jest zobowiązany do uwzględnienia wniosku o przyznanie Płatności odroczonej.
2. W pierwszym miesiącu kalendarzowym współpracy objętej Regulaminem (w zakresie dostawy Towarów, w tym dystrybucji Materiałów Eksploatacyjnych), maksymalna wartość Zamówień w ramach Płatności odroczonej nie może przekroczyć 5000 zł netto (z wyłączeniem kosztów dostawy). W kolejnych miesiącach maksymalna wartość Zamówień w ramach Płatności odroczonej wynosi trzykrotność obrotu zrealizowanego w miesiącu poprzedzającym (również z wyłączeniem kosztów dostawy).
3. Termin płatności wynosi 14 dni od dnia dostarczenia faktury, chyba że na podstawie ustaleń z Partnerem przyznano dłuższy termin. Faktura wystawiana jest po zakończeniu miesiąca kalendarzowego i przesyłana na adres e-mail podany przez Użytkownika.
4. Korzystanie z Płatności odroczonej wiąże się z obowiązkiem terminowego regulowania należności.
5. W przypadku opóźnienia w płatności, Sprzedający ma prawo naliczyć odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych w maksymalnej wysokości dopuszczalnej przez obowiązujące przepisy prawa.
6. Opóźnienie w płatności może skutkować utratą możliwości korzystania z Płatności odroczonej w przyszłości.
7. Sprzedający zastrzega prawo do zawieszenia, zmiany lub wycofania możliwości korzystania z Płatności odroczonej, w odniesieniu do wszystkich lub wybranych Użytkowników (i) na żądanie Partnera, w przypadku gdy dokonana przez Partnera ocena zdolności kredytowej Użytkownika będzie negatywna lub gdy Użytkownik będzie nieterminowo regulował płatności wobec Partnera, a także po podjęciu takiej decyzji przez Sprzedającego w przypadku, gdy (ii) ocena zdolności kredytowej dokonywana przez Sprzedającego będzie negatywna lub (iii) Użytkownik będzie nieterminowo regulował płatności wobec Sprzedającego. Informacja o zmianie przekazywana jest z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem za pośrednictwem wiadomości e-mail.

VIII. Dystrybucja Materiałów Eksploatacyjnych – tylko dla Przedsiębiorców

1. Dla wybranych Użytkowników będących Przedsiębiorcami, którzy zgodnie z umową o świadczenie usług logistycznych zawartą z Partnerem oraz „Regulaminem usługi InPost Paczkomat® 24/7” Partnera” i „Regulaminem usług pocztowych i przewozowych Partnera” (dostępny tutaj: <https://inpost.pl/regulaminy>) posiadają status „Klienta Biznesowego” dostępna jest możliwość

zamawiania bezpłatnych Materiałów Eksploatacyjnych. Limit Materiałów Eksploatacyjnych ustalany jest na podstawie wolumenu przesyłek nadanych w poprzednim miesiącu kalendarzowym zgodnie z umową zawartą pomiędzy Użytkownikiem a Partnerem.

2. Akceptacja regulaminu aplikacji Manager Paczek (MP) oraz wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do świadczenia usługi „InPost Paczkomat® 24/7 są warunkiem rozpoczęcia korzystania z tej usługi i odbywają się za pośrednictwem konta w Manager Paczek.
3. Materiały Eksploatacyjne dostarczane są przez Sprzedającego w imieniu Partnera.
4. Informacje o przysługującym limicie Materiałów Eksploatacyjnych oraz poziomie jego wykorzystania dostępne są w szczegółach Konta za pośrednictwem Witryny. Aby zamówić Materiały Eksploatacyjne, Użytkownik musi mieć aktywne Konto w Witrynie i być zalogowanym Użytkownikiem.
5. Do procesu zamawiania, dostawy oraz postępowania reklamacyjnego w zakresie Materiałów Eksploatacyjnych stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu dotyczące Zamówień składanych za pośrednictwem zautomatyzowanego systemu, z zastrzeżeniem, że Materiały Eksploatacyjne oraz ich dostawa nie podlegają opłacie.
6. Sprzedający zastrzega sobie prawo do zawieszenia, zmiany lub wycofania możliwości zamawiania Materiałów Eksploatacyjnych – na żądanie Partnera – w odniesieniu do wszystkich lub wybranych Użytkowników. Informacja o zmianie przekazywana jest z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem za pośrednictwem wiadomości e-mail.
7. Limit Materiałów Eksploatacyjnych przyznawany jest od dnia wskazanego przez Partnera i odnawiany z początkiem każdego miesiąca kalendarzowego, obejmującego usługi objęte Regulaminem świadczenia usług InPost Paczkomat oraz Regulaminem usług pocztowych i przewozowych InPost. Limit nie ulega odnowieniu z każdym kolejnym zleceniem złożonym w trakcie miesiąca, nawet jeśli w jego toku ponownie zaakceptowano treść Regulaminu – chyba że Regulamin został zmieniony w zakresie limitu. W takim przypadku obowiązują postanowienia Regulaminu aktualne w dniu złożenia Zamówienia obejmującego Materiały Eksploatacyjne.

IX. Dostawa

1. Gdzie dostarczamy

Twoje zamówienie dostarczamy wyłącznie na terenie Polski.

2. Jak dostarczamy

Dostawa odbywa się za pośrednictwem firmy kurierskiej wskazanej w Zamówieniu. Dostawy odbywają się zgodnie z regulaminem danego przewoźnika.

Wśród dostępnych przewoźników znajdziesz:

- Dostawy do maszyn Paczkomat® / punktów PaczkoPunkt InPost – obsługiwane przez InPost sp. z o.o.,

- Dostawy na wskazany przez Ciebie adres – obsługiwane przez InPost sp. z o.o.,
- Dostawy paletowe - obsługiwane przez przewoźników innych niż InPost sp. z o.o..

3. **Kiedy dostarczamy**

Zawsze poinformujemy Cię o przewidywanym terminie realizacji i dostawy.

Jeżeli jesteś Przedsiębiorcą:

Jesteś zobowiązany poinformować Sprzedawcę o okolicznościach wpływających na koszty dostawy (np. niestandardowe godziny w jakich oczekuje dostawy, konieczność wniesienia). Dodatkowe koszty dostawy są zwracane przez Przedsiębiorcę w terminie 7 dni od otrzymania dokumentów księgowych, po uprzednim poinformowaniu przez Sprzedającego w terminie 14 dni od dostawy.

W przypadku Zamówień składanych zgodnie z pkt V.5, Sprzedający informuje o możliwości opóźnienia dostawy. Opóźnienie niezależne od Sprzedającego nie stanowi nienależytego wykonania Umowy i nie rodzi roszczeń.

4. **Co, jeśli czegoś brakuje w magazynie**

Jeśli nie mamy danego Towaru na magazynie:

- otrzymasz od nas e-mail z nowym terminem dostawy (maksymalnie 15 dni roboczych) – w takim wypadku możesz anulować Zamówienie, a my zwrócimy Ci pieniądze,
- albo informację, że nie możemy zrealizować Zamówienia – w takim przypadku automatycznie anulujemy Zamówienie i zwrócimy Ci pieniądze.

5. **Odbiór przesyłki**

Gdy odbierasz przesyłkę, sprawdź ją w obecności kuriera:

- czy opakowanie nie jest uszkodzone,
- czy zawartość zgadza się z Twoim zamówieniem.

Jeśli coś się nie zgadza lub jest uszkodzone zalecamy sporządzenie protokołu szkody, który może przyspieszyć rozpatrzenie reklamacji. Protokół znajdziesz pod linkiem: <https://inpost.pl/protokol>. W przypadku braku protokołu szkody może się okazać, że niezbędne będzie przedstawienie przez Konsumenta dodatkowych dowodów na wystąpienie szkody.

Jeżeli jesteś Przedsiębiorcą:

Wymagamy sprawdzenie przesyłki oraz sporządzenie protokołu szkody zgodnie z procedurą przewoźnika.

- Protokół powinien zostać podpisany przez przedstawiciela przewoźnika oraz osobę odbierającą.
- Podpisany protokół lub inny dokument odbioru stanowi rozstrzygający dowód co do ilości i stanu Towarów.
- Brak zgłoszenia niezgodności w dniu odbioru skutkuje utratą uprawnień z tytułu gwarancji, z wyjątkiem wad ukrytych, które należy zgłosić w terminie 7 dni roboczych od dnia odbioru Towaru.

- W przypadku Towarów podatnych na uszkodzenia, opis wady powinien zostać sporządzony w momencie dostawy.

6. Co, jeśli nie odbierzesz przesyłki

Po dwóch nieudanych próbach doręczenia:

- otrzymasz od nas e-mail z informacją, gdzie i kiedy możesz odebrać przesyłkę,
- możesz też poprosić o kolejną próbę dostawy na wskazany przez Ciebie adres.

Jeśli nie odbierzesz przesyłki ani nie odpowiesz na naszą wiadomość w wyznaczonym terminie, możemy odstąpić od umowy sprzedaży po upływie 3 miesięcy od drugiej nieudanej próby doręczenia.

Jeżeli jesteś Przedsiębiorcą:

W przypadku nieodebrania Towaru zamówionego przez zautomatyzowany system składania Zamówień, Towar zostaje zwrócony do Sprzedającego, a Przedsiębiorca obciążany jest kosztami nadania, zwrotu oraz opłatą manipulacyjną w wysokości 10,00 zł netto + VAT. Sprzedający będzie pomniejszał zwracaną Użytkownikowi Cenę o te koszty.

W przypadku Zamówień składanych poza zautomatyzowanym systemem składania zamówień po dwóch nieudanych próbach doręczenia, Użytkownik otrzymuje wezwanie do odbioru Towaru. Możliwe jest zlecenie ponownej próby dostawy. W przypadku braku odbioru lub odpowiedzi, Towar przechowywany jest odpłatnie: 50 zł netto/miesiąc za paczkę lub 200 zł netto/miesiąc za paletę. Po 3 miesiącach Sprzedający może odstąpić od Umowy i zutylizować Towar na koszt Klienta, a także obciążyć go poniesionymi kosztami magazynowania.

X. Przeniesienie ryzyka i własności

Kiedy przechodzi na Ciebie ryzyko i własność Towaru?

Gdy zamówiony Towar zostanie Ci dostarczony, to właśnie w tym momencie przechodzi na Ciebie ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia tego Towaru.

Oznacza to, że od chwili dostawy jesteś odpowiedzialny(-a) za jego stan.

Jeżeli jesteś Przedsiębiorcą:

Ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia Towarów przechodzi na odbiorcę z chwilą wydania Towarów przewoźnikowi.

XI. Zwroty Towarów oraz prawo odstąpienia

Zwroty i prawo odstąpienia od umowy

1. Jako Konsument, masz prawo odstąpić od umowy sprzedaży zawartej na odległość – bez podawania przyczyny (czyli zwrotu Towaru) – **w ciągu 14 dni od dnia, w którym otrzymasz zamówiony Towar** (dotyczy to tylko Towarów prefabrykowanych, czyli tych z naszej standardowej oferty).

2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia:
 - złóż oświadczenie o odstąpieniu (np. e-mailem lub bezpośrednio w panelu zamówień dostępnym w ramach Konta),
 - odeślij Towar w ciągu 14 dni od złożenia oświadczenia na adres:
Packhelp – Altmaster Logistyka, ul. Sokołowska 50 / biuro obok rampy 9A, 05-806 Pęcice.
3. Pokrywasz bezpośrednio koszty zwrotu Towaru.
Wystarczy, że wyślesz informację o odstąpieniu przed upływem 14 dni – nie musisz czekać na potwierdzenie.
4. Jeśli Twoje zamówienie obejmowało kilka Towarów dostarczanych osobno, termin 14 dni liczy się od dnia, w którym otrzymasz ostatni z nich.
5. Po odstąpieniu od umowy:
 - zwrócimy Ci wszystkie otrzymane od Ciebie płatności, w tym koszty dostawy (z wyjątkiem kosztów dodatkowych, jeśli wybrałeś droższą formę dostawy niż najtańsza oferowana),
 - zwrot nastąpi nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym poinformujesz nas o odstąpieniu,
 - możemy wstrzymać się ze zwrotem do momentu, aż otrzymamy Towar z powrotem lub dowód jego odesłania – w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.
6. Zwrot pieniędzy otrzymasz tą samą metodą płatności, której użyłeś(-aś), chyba że wyraźnie zgodzisz się na inną opcję – bez dodatkowych opłat.
7. Odpowiadasz tylko za zmniejszenie wartości Towaru, jeśli korzystałeś(-aś) z niego w sposób wykraczający poza to, co konieczne do sprawdzenia jego cech i działania.
8. Możesz skorzystać z formularza odstąpienia od umowy, który znajdziesz w załączniku do Regulaminu – ale nie jest to obowiązkowe.

Kiedy nie możesz odstąpić od umowy

Nie możesz odstąpić od umowy, jeśli:

1. zamówiłeś(-aś) Towar, który został wykonany na Twoje indywidualne zamówienie (czyli Produkty personalizowane, np. z własnym nadrukiem),
2. zamówiłeś(-aś) usługę, która została w pełni zrealizowana za Twoją zgodą – i zostałeś(-aś) wcześniej poinformowany(-a), że po jej wykonaniu tracisz prawo do odstąpienia.

Jeżeli jesteś Przedsiębiorcą to nie możesz odstąpić od umowy.

XII. Rękojmia i zasady rozpatrywania reklamacji

- I. Dostarczamy Ci Towary zgodne z umową.
- II. Jeśli okaże się, że Towar był niezgodny z umową w chwili dostawy i ujawni się to w ciągu 2 lat – masz prawo do reklamacji.
- III. Jeśli Towar jest niezgodny z umową, możesz zażądać:

- **naprawy,**
- **albo wymiany.**

Możemy zaproponować wymianę zamiast naprawy lub odwrotnie, jeśli Twoje żądanie byłoby niemożliwe do spełnienia lub wiązałoby się z nadmiernymi kosztami.

Naprawa lub wymiana nastąpi w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności dla Ciebie.

Nie ponosisz żadnych kosztów – my pokrywamy koszty przesyłki, robocizny i materiałów.

Odbierzemy od Ciebie Towar na nasz koszt.

IV. Możesz też zażądać **obniżenia ceny** lub **odstąpić od umowy**, jeśli:

- odmówimy naprawy lub wymiany,
- Towar nadal jest niezgodny z umową mimo prób naprawy lub wymiany,
- wada jest istotna, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez wcześniejszego żądania naprawy albo wymiany,
- z naszych działań wynika, że nie naprawimy/wymienimy Towaru w rozsądnym czasie lub bez niedogodności dla Ciebie.

V. W przypadkach, o których mowa w pkt 4 powyżej:

- cena zostanie obniżona proporcjonalnie do wartości wadliwego Towaru,
- zwrócimy Ci pieniądze nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania Twojego oświadczenia,
- jeśli wada dotyczy tylko części zamówienia, możesz odstąpić od umowy tylko w tej części, chyba że nie można rozsądnie oczekiwać, że zgodzisz się zatrzymać wyłącznie Towary bez wad – w takim przypadku możesz zwrócić wszystkie Towary
- jeśli odstąpisz od umowy, odeślij Towar – my pokrywamy koszty zwrotu,
- zwrot pieniędzy nastąpi tą samą metodą płatności, której użyłeś(-aś), chyba że zgodzisz się na inną – bez dodatkowych opłat.

VI. Nie możesz odstąpić od umowy, jeśli wada Towaru jest nieistotna.

VII. Reklamację możesz złożyć:

- listownie: **Packhelp S.A., ul. Kolejowa 5/7, 01-217 Warszawa,**
- e-mailem: na adres wskazany w potwierdzeniu zamówienia lub Kontaktując się z Opiekunem Klienta,
- lub bezpośrednio w panelu zamówień dostępnym w ramach Konta.

VIII. W reklamacji opisz:

- na czym polega problem,
- wskaż numer zamówienia,
- ile Towarów jest wadliwych,
- dołącz zdjęcia lub nagrania pokazujące wadę.

IX. Możemy poprosić Cię o dodatkowe informacje lub odesłanie Towaru – na nasz koszt.

Jeśli poprosimy o zwrot Towaru, zabezpiecz go dobrze przed wysyłką.

X. Odpowiemy na Twoją reklamację w ciągu 14 dni. O wyniku poinformujemy Cię e-mailem. W przypadku reklamacji dotyczących wyłącznie dostawy obowiązuje procedura Przewoźnika i możesz wysłać reklamację bezpośrednio do InPost sp. z o.o. za pośrednictwem formularza <https://inpost.pl/reklamacja> lub innego przewoźnika realizującego dostawę.

- XI. Te zasady dotyczą również usług świadczonych drogą elektroniczną. Reklamację dotyczącą takich usług możesz złożyć także online – <https://inpoststore.com/pl-pl/kontakt> .
- XII. Jeżeli jesteś Przedsiębiorcą:
- a. Odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady zostaje wyłączona, z wyjątkiem wad ujawnionych przy dostawie oraz wad ukrytych, zgłoszonych zgodnie z pkt IX.5. Sprzedający nie udziela gwarancji na Towary.
 - b) Reklamacje należy składać zgodnie z zasadami określonymi w części Rękojmia i zasady rozpatrywania reklamacji powyżej.
 - c) Sprzedający ustosunkowuje się do reklamacji w terminie 30 dni od dnia uzyskania wszystkich informacji niezbędnych do jej rozpatrzenia.
 - d) W przypadku uzasadnionego roszczenia Sprzedający może według własnego uznania:
 - wymienić Towary (lub ich część),
 - zwrócić Cenę Towarów (lub jej część),
 - zaproponować inne rozwiązanie akceptowalne przez Klienta.Po wykonaniu jednej z powyższych czynności, Sprzedający nie ponosi dalszych zobowiązań, a Klient zrzeka się dalszych roszczeń w tym zakresie.
 - e) Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za straty, szkody, koszty lub wydatki (w tym utracone zyski) wynikające z niewykonania lub opóźnienia w realizacji Umowy, jeżeli przyczyną są okoliczności niezależne od Sprzedającego, w tym m.in. strajki, awarie, działania władz publicznych, Siła wyższa.
 - f) Całkowita odpowiedzialność Sprzedającego (w tym jego agentów, pracowników, podwykonawców i dostawców) nie przekracza wartości netto Zamówienia (bez podatków i kosztów frachtu). Odpowiedzialność nie obejmuje utraconych korzyści, zwiększonych kosztów, kosztów kapitału zastępczego, opłat magazynowych, szkód pośrednich ani wtórnych.
 - g) Powyższe ograniczenia mają pierwszeństwo przed wszelkimi odmiennymi postanowieniami zawartymi w dokumentach składających się na Umowę.
 - h) Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności wobec Użytkownika ani osób powiązanych za szkody wynikające z korzystania z Witryny lub witryn powiązanych, w tym za utratę danych, przerwy w działalności, uszkodzenia systemu informatycznego – nawet jeśli poinformowano o możliwości ich wystąpienia. Użytkownik zobowiązany jest do stosowania środków ostrożności w celu zabezpieczenia systemów informatycznych przed szkodliwym oprogramowaniem.
 - i) Partnerzy marketingowi oraz podmioty powiązane z Packhelp (np. Facebook) nie ponoszą odpowiedzialności wobec Użytkownika w związku z usługami świadczonymi w imieniu Packhelp.
 - j) Użytkownik zobowiązany jest do zapewnienia zgodności oznakowania Towarów z przepisami obowiązującymi w państwach, w których Towary będą wprowadzane do obrotu. Odpowiedzialność Sprzedającego w tym zakresie jest wyłączona w najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie.

XIII. Ogólne zasady odpowiedzialności wobec Konsumentów

1. Jako Konsument masz szczególne prawa, z których możesz skorzystać.
2. Sprzedający nie wyłącza odpowiedzialności z tytułu rękojmi wobec Ciebie – masz prawo do reklamacji, jeśli Towar jest niezgodny z umową.
3. Masz prawo do zwrotu Towaru i odstąpienia od umowy w przypadkach określonych w Regulaminie i Ustawie o prawach konsumenta.
4. Sprzedający ponosi odpowiedzialność za Towary dostarczone Tobie, zgodnie z obowiązującym prawem konsumenckim.
5. Ograniczenia dotyczące odpowiedzialności za szkody pośrednie, utracone korzyści czy awarie systemów informatycznych nie mają zastosowania, jeśli naruszają Twoje prawa jako Konsumenta.

XIV. Własność intelektualna

1. Witryna Packhelp

Witryna należy do nas – Packhelp – i to my nią zarządzamy.

Jeśli nie zaznaczono inaczej, wszystkie treści w Witrynie (teksty, grafiki, logotypy, nagrania audio, znaki towarowe itp.) są chronione prawem autorskim i należą do nas.

Nie możesz ich kopiować, zmieniać ani wykorzystywać bez naszej zgody.

2. Korzystanie z treści

Sam fakt, że coś widzisz w Witrynie, nie oznacza, że możesz z tego korzystać.

Możesz to zrobić tylko wtedy, gdy:

- pozwala na to Regulamin,
- lub masz naszą pisemną zgodę (albo zgodę właściciela praw, jeśli to nie my nimi dysponujemy).

3. Twoje Konto i prawa innych

Korzystając z Konta, nie możesz naruszać cudzych praw autorskich ani innych praw własności intelektualnej.

Jeśli to zrobisz, możemy – nawet bez ostrzeżenia – usunąć Twoje Konto i materiały, które naruszają te prawa.

4. Zgoda na wykorzystanie Twoich projektów

Wyrażasz zgodę, abyśmy mogli pokazywać zdjęcia Towarów, które u nas zamówiłeś(-aś), w naszych materiałach promocyjnych – np. w mediach społecznościowych, na stronie internetowej czy w katalogach.

Nie przysługuje Ci z tego tytułu żadne wynagrodzenie.

5. Licencja na grafikę i logo

Jeśli zamawiasz Towary z własnym logo lub grafiką, udzielasz nam bezpłatnej, niewyłącznej i nieograniczonej czasowo zgody (licencji) na ich użycie w naszych materiałach marketingowych.

Możemy je publikować, powielać, a nawet lekko przerabiać – np. dopasować do formatu.

6. Jeśli jesteś właścicielem praw autorskich

Jeśli uważasz, że Twoje prawa autorskie zostały naruszone, skontaktuj się z nami i podaj:

- swoje dane kontaktowe,

- opis utworu i miejsca, gdzie go znaleźliśmy,
- oświadczenie, że działasz w dobrej wierze i masz prawo do zgłoszenia naruszenia.

XV. Powiadomienia

1. Wszystkie ważne powiadomienia związane z umową (np. zmiany, informacje o zamówieniu) muszą mieć formę pisemną lub wiadomości e-mail.

Uwaga: wiadomości wyświetlane tylko na ekranie (np. w przeglądarce) nie są uznawane za formę pisemną.

2. Jeśli chcesz wysłać nam powiadomienie, zrób to na adres podany w punkcie 8 części Postanowienia końcowe Regulaminu.

My wyślemy powiadomienie na adres, który podałeś(-aś) w swoim zamówieniu.

3. Powiadomienie uznaje się za doręczone:

- jeśli dostarczysz je osobiście – w momencie, gdy dotrze do nas,
- jeśli wyślesz je pocztą priorytetową – po 2 pełnych dniach roboczych od nadania,
- jeśli wyślesz je za pośrednictwem wiadomości e-mail – w momencie, gdy dotrze do nas.

4. Jeśli zmienisz swój adres, poinformuj nas o tym.

Zmiana będzie skuteczna:

- w dniu, który wskażesz,
- lub – jeśli nie wskażesz daty albo podasz ją z mniej niż 5-dniowym wyprzedzeniem – po 5 dniach roboczych od dnia, w którym nas o tym poinformujesz.

5. Ten punkt o powiadomieniach nie dotyczy doręczania dokumentów sądowych ani innych oficjalnych pism w przypadku sporów.

XVI. Prawo i sposób rozwiązywania sporów

1. Umowa sprzedaży oraz Regulamin podlegają prawu polskiemu, a wszelkie spory rozstrzygane są przez polskie sądy.

Jednak, jeśli mieszkasz na stałe w innym kraju Unii Europejskiej – nie tracisz ochrony wynikającej z przepisów obowiązujących w Twoim kraju.

2. Konsument ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów, czyli np.:
 - mediacji,
 - sądu polubownego.

Aby to zrobić, wystarczy złożyć odpowiedni wniosek do wybranej instytucji.

Listę takich instytucji znajdziesz tutaj: https://uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq592

3. Jeśli nie chcesz korzystać z mediacji ani platformy ODR – spór będzie rozstrzygany przez sąd powszechny zgodnie z ogólnymi zasadami.

Jeżeli jesteś Przedsiębiorcą:

Do zobowiązań wynikających z Umów sprzedaży oraz niniejszego Regulaminu zastosowanie ma prawo polskie.

Wszelkie spory wynikające z tych umów podlegają jurysdykcji sądów polskich, właściwych miejscowo dla siedziby Sprzedającego.

XVII. Newsletter – jak to działa

1. Subskrypcja Newslettera jest całkowicie bezpłatna. Otrzymujesz go tylko wtedy, gdy wyrazisz na to zgodę.
2. Możesz zapisać się na Newsletter na kilka sposobów:
 - zaznaczając odpowiednią opcję podczas logowania się do Konta,
 - wypełniając formularz (np. w stopce, nagłówku, wyskakującym oknie lub panelu użytkownika) i podając swój adres e-mail,
 - zaznaczając zgodę przy wysyłaniu formularza zapytania o ofertę lub formularza subskrypcji.
3. Gdy wyślesz formularz zapisu, zawierasz z nami umowę o świadczenie usługi Newslettera – na czas nieokreślony.
4. Możesz zrezygnować z Newsletteru w każdej chwili. Wystarczy:
 - kliknąć link „wypisz się” w stopce każdej wiadomości Newslettera,
 - albo wysłać nam wiadomość z informacją, że chcesz zrezygnować.
5. Zgoda na otrzymywanie wiadomości marketingowych (np. o promocjach) jest dobrowolna. Możesz ją w każdej chwili wycofać – bez żadnych konsekwencji.

XVIII. Zmiana Regulaminu

1. Możemy zmienić Regulamin, jeśli znajdą ważne powody, takie jak:
 - zmiany w przepisach prawa,
 - zmiany techniczne (np. modernizacja Witryny),
 - zmiany w sposobie działania naszych usług.

Zawsze poinformujemy Cię, dlaczego wprowadzamy zmiany.

2. O każdej zmianie Regulaminu poinformujemy Cię e-mailem – co najmniej 14 dni przed jej wejściem w życie.

W tym czasie będziesz mieć możliwość:

- zapoznania się z nową wersją,
 - zaakceptowania jej lub odmowy.
3. Jeśli złożysz Zamówienie przed wejściem w życie nowego Regulaminu, będzie ono realizowane na podstawie wersji obowiązującej w dniu złożenia Zamówienia.
 4. Nowa wersja Regulaminu będzie miała zastosowanie do wszystkich umów (w tym sprzedaży), które zawrzesz po dniu wejścia w życie zmian.

XIX. Ochrona Twoich danych osobowych

1. Twoje dane osobowe są przetwarzane wspólnie przez nas – Packhelp – oraz naszego Partnera. Dotyczy to sytuacji, gdy korzystasz z naszej Witryny lub zawierasz z nami umowę (np. składasz zamówienie). Szczegóły znajdziesz w naszej Polityce prywatności dostępnej w Witrynie.
2. Twoje dane przetwarzamy przede wszystkim po to, aby zrealizować umowę, którą z nami zawierasz – zgodnie z przepisami RODO (ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych).

W Polityce prywatności znajdziesz m.in. informacje o:

- czasie, przez jaki przechowujemy Twoje dane,
- podstawach prawnych przetwarzania,
- Twoich prawach (np. dostępu, poprawiania, usunięcia danych),
- tym, komu możemy przekazać Twoje dane (np. firmom kurierskim).

XX. Postanowienia końcowe

1. Regulamin został przygotowany w języku polskim.
2. Żadne z jego zapisów nie ogranicza Twoich praw jako Konsumenta – jeśli takie prawa wynikają z obowiązujących przepisów.
3. Jeśli jakiś zapis Regulaminu okaże się nieważny lub niemożliwy do wyegzekwowania, zostanie on zmieniony lub usunięty – ale reszta Regulaminu nadal będzie obowiązywać.
4. Staramy się, aby nasza Witryna działała bez przerw, ale czasem mogą wystąpić zakłócenia (np. z powodu problemów z Internetem). Robimy wszystko, by były one jak najrzadsze.

5. Opisy w Witrynie mogą zawierać drobne błędy lub nieścisłości. Staramy się, by były jak najbardziej dokładne, ale nie możemy tego w 100% zagwarantować.
6. Jeśli klikniesz link do innej strony niż Packhelp, pamiętaj, że nie odpowiadamy za jej treść. Zadbaj o bezpieczeństwo swojego urządzenia (np. przed wirusami).
7. Jeśli naruszysz Regulamin lub korzystasz z Witryny w sposób niezgodny z prawem, możesz zostać pociągnięty(-a) do odpowiedzialności. Dotyczy to również sytuacji, gdy ktoś inny ucierpi przez Twoje działania.
8. W każdej sprawie możesz się z nami skontaktować:
 - listownie – na adres naszej siedziby - Packhelp S.A., ul. Kolejowa 5/7, 01-217 Warszawa,
 - mailowo – na adres podany w zakładce „Kontakt” w Witrynie
 - telefonicznie – na numer podany w zakładce „Kontakt” w Witrynie
 - za pośrednictwem formularza Kontaktowego dostępnego w zakładce „Kontakt” w Witrynie.
9. Zgodnie z unijnym Aktem o Usługach Cyfrowych, wyznaczyliśmy specjalny adres e-mail do Kontakt z organami i użytkownikami: dsa@packhelp.com. Możesz pisać po polsku lub angielsku.
10. Jeśli zauważysz w naszej Witrynie treści, które Twoim zdaniem są nielegalne, możesz je zgłosić. W zgłoszeniu podaj:
 - dlaczego uważasz, że treść jest nielegalna,
 - dokładny link (URL) do tej treści,
 - swoje imię i nazwisko oraz adres e-mail,
 - oświadczenie, że działasz w dobrej wierze i podajesz prawdziwe informacje.
11. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie obowiązują przepisy polskiego prawa – w szczególności Kodeks cywilny i ustawa o prawach konsumenta.
12. Jeśli coś w Regulaminie jest niejasne, interpretujemy to tak, by było zgodne z obowiązującym prawem.
13. Regulamin wchodzi w życie z dniem 13.10.2025 r.

Załącznik - Wzór formularza odstąpienia od umowy

(Wypełnij i odeślij ten formularz tylko wtedy, gdy chcesz odstąpić od umowy. Możesz też użyć innego formularza, jeśli zawiera wszystkie wymagane dane.)

Adresat:

Packhelp S.A.

ul. Kolejowa 5/7

01-217 Warszawa

Adres e-mail: kontakt@instore.pl

Oświadczenie:

Ja/My() *niniejszym informuję/informujemy()* o moim/naszym odstąpieniu od umowy:

- sprzedaży następujących rzeczy:
[wpisz nazwę Towaru]
 - lub świadczenia następującej usługi:
[wpisz nazwę usługi]
-

Data zawarcia umowy / odbioru Towaru(*):

[wpisz datę]

Imię i nazwisko Konsumenta(-ów):

[wpisz swoje imię i nazwisko]

Adres Konsumenta(-ów):

[wpisz swój adres]

Podpis Konsumenta(-ów):

(tylko jeśli formularz jest wysyłany w wersji papierowej)

Data:

[wpisz datę wypełnienia formularza]

(*). Niepotrzebne skreślić.