

# **REGULAMIN PRZYJMOWANIA I WYKONYWANIA ZLECEŃ KREATIVIA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ SPÓŁKA KOMANDYTOWA**

## **SŁOWNICZEK**

- Zleceniobiorca – Kreativia sp. z o.o. sp. kom.
- Zleceniodawca – przedsiębiorca w rozumieniu 431 k.c. tj. osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą, osoby prawne oraz jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej.
- Zlecenie – indywidualnie określone zamówienie złożone przez Zleceniodawcę
- Produkt - wydruk lub wydruk połączony z innymi produktami lub inny produkt, którego elementem składowym nie jest wydruk, wykonywany lub sprzedawany w związku z przyjętym Zleceniem.

## **§ 1. Postanowienia ogólne**

1. Postanowienia niniejszego regulaminu określają zasady przyjęcia i realizacji zleceń, odbioru produktu albo jego wysyłki, płatności, reklamacji oraz praw autorskich, dotyczące wszystkich Zleceniodawców.

2. W przypadku zawarcia przez Zleceniobiorcę ze Zleceniodawcą odrębnej umowy, postanowienia niniejszego regulaminu znajdują zastosowanie w zakresie nieobjętym umową.

3. Szczegółowe warunki techniczne jakie muszą spełniać pliki z wydrukami przekazywane Zleceniobiorcy przez Zleceniodawcę w celu realizacji zlecenia, zostały określone w załączniku nr 1 „Specyfikacja techniczna przygotowania materiałów cyfrowych do druku”.

4. Szczegółowe warunki reklamacji przesyłek zostały określone w załączniku nr 2 „Reklamacje przesyłek - wytyczne dla klientów”.

5. Godziny przyjmowania zleceń i terminy realizacji zostały określone w załączniku nr 3 „Terminy realizacji i zasady przyjmowania zleceń”

6. Dopuszczalną tolerancję właściwości produktu określa załącznik nr 4 „Tabela oceny jakości druku i przesunięć”. Załącznik nr 4 nie może stanowić podstawy reklamacji.
7. Zasady przetwarzania danych osobowych określa załącznik nr 5.
8. Załączniki nr 1, 2, 3, 4 i 5 mogą być uaktualniane z pierwszym dniem każdego miesiąca. Ich najnowsze wersje dostępne są na stronie [www.kreativia.pl](http://www.kreativia.pl) w zakładce „Regulaminy i specyfikacje”. Regulamin jest stale publikowany na stronie internetowej [www.kreativia.pl](http://www.kreativia.pl), w taki sposób, że Zleceniodawca ma możliwość zachowania treści Regulaminu przed zawarciem Umowy, w celu jego przechowywania i odtwarzania w zwykłym toku czynności. W przypadku, gdy Zleceniodawca zgłosi brak możliwości zachowania, przechowywania lub odtwarzania treści Regulaminu, zostanie ona udostępniona przez Zleceniobiorcę drogą poczty elektroniczną na każde żądanie Zleceniodawcy.
9. Kwestie i informacje związane z przetwarzaniem danych osobowych zawarte są w Polityce Prywatności zamieszczonej na stronie [www.kreativia.pl](http://www.kreativia.pl).
10. Nazwy załączników i ich ilość mogą ulegać zmianie.

---

## **§ 2. Przyjęcie zlecenia**

1. Zlecenia przyjmowane są przez Zleceniobiorcę w formie elektronicznej. Złożenie pierwszego Zlecenia oznacza akceptację Regulaminu. W przypadku składania drugiego lub kolejnego Zlecenia, przyjmuje się, że akceptacja Regulaminu przy pierwszym Zleceniu jest skuteczna dla drugiego i kolejnych Zleceń.
2. Zleceniodawca zobowiązany jest do przesłania zlecenia za pomocą wiadomości e-mail na adres e-mail pracownika Zleceniobiorcy, odpowiedzialnego za kontakt ze Zleceniodawcą.
3. Wskazana w § 2, ust. 2 wiadomość e-mail musi zostać przesłana przez osobę upoważnioną do reprezentowania Zleceniodawcy oraz zawiera wszelkie dane potrzebne do realizacji zlecenia, w szczególności:
  - a) dane rejestrowe firmy Zleceniodawcy: NIP, REGON, KRS, właściwe dla państwa, w którym Zleceniodawca jest zarejestrowany lub prowadzi działalność (wszystkie wskazane powyżej dane są wymagane przy pierwszym zleceniu oraz w przypadku zmiany danych Zleceniodawcy).

Jednocześnie Zleceniodawca oświadcza, iż wszystkie podane dane są zgodne z prawdą i jest osobą uprawnioną do reprezentacji Zleceniodawcy oraz, że Zleceniodawca pozostaje świadomy konsekwencji podania nieprawdziwych informacji w tym zakresie,

b) dokładne oznaczenie następujących parametrów zlecenia: nazwa pliku do druku, materiału, który ma zostać użyty do wydruku albo który zostanie dostarczony przez Zleceniodawcę, format, wykończenie, ilość produktów,

c) sposób pakowania wydruków (opcjonalnie)

d) proponowany przez Zleceniodawcę termin realizacji zlecenia oraz wysyłki albo osobistego odbioru,

e) w przypadku wyboru przez Zleceniodawcę opcji wysyłki wykonanych produktów, dane do wysyłki.

4. Zleceniobiorca zastrzega, iż do realizacji wysyłki wydruków ma zastosowanie regulamin usług firmy kurierskiej, spedytora, przewoźnika albo operatora pocztowego wskazanego przez Zleceniodawcę.

5. W przypadku braku wszystkich niezbędnych danych, Zleceniobiorca przystąpi do realizacji zlecenia dopiero po uzupełnieniu przez Zleceniodawcę łącznie brakujących informacji, w terminie określonym przez Zleceniobiorcę. Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność w przypadku, gdy informacje przekazane w toku składania Zlecenia lub wykonywania są niepełne, nieaktualne bądź nieprawdziwe.

6. W przypadku wprowadzania jakichkolwiek zmian przez Zleceniodawcę, po potwierdzeniu przyjęcia zlecenia przez opiekuna handlowego, możliwe jest przesunięcie pierwotnie założonego terminu realizacji.

7. Zleceniobiorca zastrzega swoje prawo do odmowy realizacji zlecenia w przypadku nieokreślenia przez Zleceniodawcę wszystkich danych wskazanych w § 2 ust. 3 niniejszego Regulaminu.

8. Przed realizacją zlecenia Zleceniobiorca ma prawo wedle swojej oceny i uznania żądać przedpłaty lub odpowiednich zabezpieczeń.

11. Zleceniobiorca potwierdza Zleceniodawcy przyjęcie zlecenia w formie elektronicznej i określa wszelkie istotne warunki zlecenia, w szczególności: cenę, termin realizacji, wysyłki lub odbioru osobistego wydruków, sposobu pakowania oraz ewentualnie sposób dostawy,

12. Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia zlecenia w przypadku niewystarczających mocy produkcyjnych.

13. Z chwilą przyjęcia zlecenia przez Zleceniobiorca Zleceniodawca nie może od niego odstąpić. Zleceniobiorca może zgodzi się na odstąpienie od realizacji zlecenia po pokryciu przez Zleceniodawcę wszelkich kosztów poniesionych przez Zleceniobiorcę w związku z jego realizacją.

### **§ 3. Realizacja zlecenia**

1. Czas realizacji Zlecenia rozpoczyna bieg od momentu przyjęcia Zlecenia do realizacji przez Zleceniobiorcę. Czas realizacji Zlecenia liczony jest do dnia skierowania Zlecenia do wysyłki lub powiadomienia Zleceniodawcy o gotowości Produktu do odbioru osobistego.

2. Pliki do druku, niezbędne do realizacji zlecenia, należy przygotować zgodnie ze „Specyfikacją przygotowania plików graficznych do druku” stanowiącą załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu oraz przesyłać na serwer FTP bądź też w inny, indywidualnie ustalony sposób dostarczyć Zleceniobiorcy.

3. Zleceniobiorca realizuje zlecenie w oparciu o pliki dostarczone przez Zleceniodawcę. W związku z powyższym, Zleceniodawca ponosi całkowitą odpowiedzialność za wady prawne i fizyczne plików dostarczonych do druku oraz przygotowanie plików w sposób jak najbardziej odpowiedni, tj. zgodnie z załącznikiem nr 1 „Specyfikacja przygotowania plików graficznych do druku”. Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji zlecenia, w przypadku dostarczenia przez Zleceniodawcę plików lub materiałów zawierających treści sprzeczne z przepisami prawa, w szczególności o treści wrażliwej bądź uznawanej powszechnie za niestosowną.

4. W przypadku realizacji wydruków z wykorzystaniem surowców powierzonych Zleceniobiorca nie odpowiada za stopień ich przydatności, jak i za ewentualne wady, czy też uszkodzenia mogące ujawnić się w trakcie produkcji oraz błędy w samym druku konieczne jest również dostarczenie materiału powierzonego w ilości minimum 20% większej, niż wynikają z formatów i wolumenu zlecenia.

5. Przy realizacji zlecenia z wykorzystaniem surowców powierzonych dostarczonych przez Zleceniodawcę, konieczne jest uwzględnienie odpowiedniego zapasu

materiału. Wielkość zapasu będzie uzależniona od rodzaju zlecenia i materiału przeznaczonego do użycia i ustalana każdorazowo przez Zleceniobiorcę po złożeniu zlecenia przez Zleceniodawcę, z uwzględnieniem minimum wskazanego w ust. 3 powyżej, chyba że postanowiono odmiennie.

6. W przypadku, gdy Zleceniodawca dostarczy pliki lub materiały niezbędne do realizacji zlecenia w terminie późniejszym niż data złożenia zlecenia, Zleceniodawca jest zobowiązany do poinformowania o tym fakcie Zleceniobiorcę. Jednocześnie brak dostarczenia plików lub materiałów w zaznaczonym przez Zleceniobiorcę terminie skutkuje przesunięciem terminu realizacji zlecenia i koniecznością jego ponownego ustalenia przez pracownika Zleceniobiorcy.

7. Materiały służące do realizacji zlecenia mogą być zwrócone wyłącznie na wniosek Zleceniodawcy złożony w momencie powierzenia zlecenia lub złożony w trybie przewidzianym dla składania zleceń, w ciągu 7 dni od przesłania ich do Zleceniobiorcy, chyba że Zleceniobiorca poinformuje Zleceniodawcę o braku możliwości zwrotu przekazanych materiałów na skutek zajścia okoliczności, za które Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności. Przetworzone do druku pliki są przechowywane 1 miesiąc, jednocześnie Zleceniobiorca nie ma obowiązku informowania Zleceniodawcy o ich zniszczeniu. Po zrealizowaniu zlecenia, Zleceniobiorca nie odpowiada za materiały nieodebrane przez Zleceniodawcę w przeciągu 7 dni od daty zrealizowania zlecenia.

8. Zleceniodawca, w trybie przewidzianym dla składania zleceń, może zlecić Zleceniobiorcy wykonanie zlecenia próbnego. Zleceniobiorca wykonuje zlecenie próbne na koszt Zleceniodawcy. W przypadku ich wykonania, Zleceniodawca przed przystąpieniem przez Zleceniobiorce do realizacji zlecenia, zobowiązany jest do akceptacji przedmiotowego zlecenia próbnego, w trybie przewidzianym dla składania zleceń.

9. Jeżeli po akceptacji przez Zleceniodawcę zlecenia próbnego, Zleceniodawca w trybie przewidzianym dla składania zleceń poinformuje Zleceniobiorce o konieczności wprowadzenia zmian w zaakceptowanym wcześniej przez Zleceniodawcę zleceniu próbnym, Zleceniobiorca obciąży Zleceniodawcę wszelkimi kosztami dokonania zmian.

10. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za odstępstwa od pożądaných przez Zleceniodawcę kolorów, jeżeli nie otrzymał przed drukiem od Zleceniodawcy lub upoważnionej przez niego osoby, zatwierdzonego zlecenia próbnego. Różnice pomiędzy dostarczonym Produktem a przesłanymi obrazami wynikające z indywidualnych ustawień komputera bądź innego urządzenia, z którego korzysta

Zleceniodawca (np. kolor, proporcje itd.) nie mogą być podstawą do reklamacji Produktu.

11. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za odstępstwa od pożądaných przez Zleceniodawcę kolorów wynikających z różnych partii drukowanego podłoża, tuszu czy zadanych profilów kolorystycznych

12. Przy złożeniu powtórnego zlecenia na druk tej samej pracy wymagane jest ponowne dostarczenie wzoru kolorystycznego – w przypadku braku dostarczenia stosuje się § 3 ust. 10 i 11.

13. W przypadku niedostarczenia przed drukiem wzoru kolorystycznego odpowiednie zastosowanie znajdują postanowienia § 3 ust. 10 i 11 niniejszego regulaminu.

#### **§ 4. Prawa autorskie**

1. Akceptacja przedmiotowego Regulaminu jest równoznaczna ze złożeniem oświadczenia przez Zleceniodawcę o posiadaniu praw do wszystkich dostarczonych materiałów i plików, w szczególności praw własności intelektualnej i praw autorskich.

2. W przypadku naruszenia praw autorskich osób trzecich w toku realizacji zlecenia, pełną odpowiedzialność z tego tytułu ponosi Zleceniodawca. Zleceniodawca zwalnia Zleceniobiorcę ze wszystkich roszczeń osób trzecich z powodu takiego naruszenia praw. Dodatkowo Zleceniodawca oświadcza, iż zobowiązuje się do zwrotu na rzecz Zleceniobiorcy wszelkich kosztów poniesionych przez Zleceniobiorcę z tytułu naruszenia wyżej wskazanych praw osób trzecich.

3. Wykonane przez Zleceniobiorcę, na rzecz Zleceniodawcy projekty są własnością Zleceniobiorcy i bez jego zgody nie mogą być udostępniane osobom trzecim. Projekty podlegają ochronie prawa autorskiego.

#### **§ 5. Termin realizacji zlecenia**

1. Termin realizacji zlecenia określany jest przez pracownika Zleceniobiorcy, w oparciu o Terminy realizacji wg kategorii z załącznika nr 3 „Terminy realizacji i zasady przyjmowania zleceń” oraz możliwości technicznych Zleceniobiorcy

2. Czas realizacji zlecenia rozpoczyna się od momentu potwierdzenia przez pracownika Zleceniobiorcy przyjęcia zlecenia.
3. Określony przez Zleceniobiorcę termin realizacji nie obejmuje czasu doręczenia przesyłki przez wyraźnego, zgodnie z postanowieniami § 2 niniejszego regulaminu, spedytora, firmę kurierską, przewoźnika lub operatora pocztowego.
4. Zleceniobiorca nie odpowiada za opóźnienia w realizacji zleceń, powstałe na skutek siły wyższej. W przypadku wystąpienia tego rodzaju przeszkód Zleceniobiorca jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania o tym fakcie Zleceniodawcy.
5. Zleceniodawcy przysługuje uprawnienie do odstąpienia od umowy w przypadku wystąpienia opóźnienia w realizacji zlecenia powstałego na skutek siły wyższej. W przypadku odstąpienia przez Zleceniodawcę od realizacji zlecenia, o którym mowa powyżej Zleceniodawcy nie przysługuje uprawnienie do dochodzenia odszkodowania.
6. Zleceniodawca może ubiegać się o odszkodowanie za opóźnienie spowodowane zawinionym działaniem lub zawinionym zaniechaniem Zleceniobiorcy. W przypadku Zleceniodawców będących przedsiębiorcami, przedmiotowe odszkodowanie nie może przekroczyć 10 % wartości realizowanego zlecenia.

## **§ 6. Odbiór i wysyłka zlecenia**

1. Miejscem realizacji zlecenia jest przedsiębiorstwo Zleceniobiorcy w powiecie poznańskim.
2. Standardowo materiały rolowe przygotowane do wysyłki składane są w kostkę. Wyjątek stanowią wydruki na folii, dla których standardem pakowania jest zwinięcie w rulon bądź nawinięcie na gilzę oraz materiały płaskie pakowane w karton, zabezpieczone kątownikami. Materiały do odbioru osobistego standardowo pakowane są w folie strecz.
3. W przypadku zlecenia przez Zleceniodawcę niestandardowego sposobu pakowania, konieczne jest przesłanie w formie przewidzianej dla składania zleceń szczegółowego opisu pakowania. Pracownik Zleceniobiorcy, w formie elektronicznej, akceptuje przedstawiony przez Zleceniodawcę sposób pakowania lub powiadamia o braku możliwości jego wykonania. Indywidualny sposób pakowania odbiegający od standardów, lecz możliwy do realizacji, będzie dodatkowo płatny

4. Produkt po realizacji zlecenia, dostępny jest do odbioru w dziale logistyki Zleceniobiorcy mieszczącym się w Swadzimiu, przy ul. Św. Mikołaja 1 w dni robocze w godzinach od 14 do 17. Do odebrania materiałów niezbędne jest posiadanie numeru realizacji zlecenia bez tego numeru logistyk nie ma możliwości wydania zlecenia.
5. Na wniosek Zleceniodawcy, złożony w formie przewidzianej dla składania zleceń, produkt zostanie wysłany do siedziby Zleceniodawcy bądź też innego wskazanego przez Zleceniodawcę miejsca.
6. Produkt może zostać ubezpieczony na czas transportu na koszt Zleceniodawcy, po złożeniu osobnego zlecenia przez Zleceniodawcę.
7. Ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia produktu przechodzi na Zleceniodawcę z chwilą wydania produktu spedytorowi lub przewoźnikowi.
8. Akceptacja niniejszego regulaminu jest jednoznaczna z wyrażeniem zgody przez Zleceniodawcę na pozostawienie produktu we władaniu Zleceniobiorcy, w przypadku opóźnienia wysyłki produktu na wniosek Zleceniodawcy złożony w formie przewidzianej dla składania zleceń lub opóźnienia wysyłki produktu z winy Zleceniodawcy. Tym samym wyczerpuje to obowiązek Zleceniobiorcy w przedmiocie wydania produktu, a przechowywanie zlecenia odbywa się na koszt i ryzyko Zleceniodawcy.
9. W przypadku dostarczania produktu do Zleceniodawcy, Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za niedotrzymanie terminu dostarczania przesyłki oraz wybrakowanie, uszkodzenie powstałe w czasie transportu, jeżeli jest ono następstwem okoliczności leżących po stronie przewoźnika.

## **§ 6A – prawo do odstąpienia**

1. Z punktu widzenia uprawnień Zleceniodawca może być traktowany jako:
  - a. Przedsiębiorca – do którego zastosowanie znajdują przepisy kodeksu cywilnego i niniejszego regulaminu
  - b. Konsument\* - do którego zastosowanie znajdują przepisy kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta i niniejszego regulaminu
  - c. Przedsiębiorca (osoba fizyczna), którego traktuje się w pewnych sytuacjach jak konsumenta, co oznacza, że posiada on określone szczególne uprawnienia wskazane poniżej



\* Za konsumenta uważa się osobę fizyczną (klienta) dokonującą z przedsiębiorcą (tj. ze sklepem Kreativia) czynności prawnej (np. zakupu) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

2. W związku z powyższym wyjaśnia się, że przepisy prawa i postanowienia dotyczące konsumenta zawarte w niniejszym Regulaminie stosuje się do przedsiębiorcy-osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej 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 Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

3. Zleceniobiorca realizuje usługę na rzecz Zleceniodawcy na jego indywidualne Zamówienie (Zlecenie). Zleceniodawca sam określa parametry zamówienia poprzez początkowy wybór opcji wykończenia produktu. Produkcja realizowana jest więc od podstaw wg zlecenia Zleceniodawcy. Z tych względów, zgodnie z obowiązującym prawem, Zleceniodawca nie ma możliwości odstąpienia od umowy.

4. W związku z powyższym prawo do odstąpienia od umowy w trybie art. 27 ustawy o prawach konsumenta (czyli faktycznego zwrotu towaru w terminie 14 dni bez podania przyczyny), definitywnie nie przysługuje w przypadku następujących umów (art. 38 ustawy o prawach konsumenta):

a. dotyczących dostawy towarów, które zostały przygotowane i zrealizowane na specjalne zamówienie Zleceniodawcy, w tym fototapety, obrazy, plakaty, naklejki i inne produkty wykonane na indywidualne zamówienie klienta,

b. dotyczących produktu nieprefabrykowanego, wyprodukowanego według specyfikacji Zleceniodawcy lub służącego zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb,

c. dotyczących towarów, które zostały zamówione i będą wykorzystywane na użytek prowadzonej przez Klienta działalności gospodarczej, gdy z treści tej umowy wynika, że posiada ona dla tej osoby charakter zawodowy, wynikający w szczególności z przedmiotu wykonywanej działalności gospodarczej, udostępnionej na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej

## **§ 7. Płatności oraz ceny**

1. Przyjęcie do wykonania Zlecenia może wymagać dokonania wpłaty przez Zleceniodawcę zaliczki lub zapłaty całej ceny

2. Zleceniodawca zobowiązany jest do zapłaty ceny (w tym zaliczek) zgodnie ze Zleceniobiorcą 3. Wszelkie zaliczki związane z Zleceniobiorcą mają charakter bezzwrotny
4. Zleceniobiorca wystawi fakturę zgodnie z Zleceniem i prześle ją w postaci elektronicznej do Zleceniodawcy.
5. Cena nie obejmuje kosztów związanych z wysyłką i transportem Produktu. Koszt transportu, jako dodatkowej usługi, stanowi dodatkową pozycję wskazaną w Zleceniu.
6. Ceny z tytułu realizacji zlecenia są ustalane indywidualnie albo w oparciu o aktualny cennik.
7. W przypadku, gdy faktura nie zostanie uregulowana w terminie, Zleceniobiorca naliczy odsetki ustawowe lub odsetki za opóźnienie zgodnie z ustawą o terminach zapłaty w transakcjach handlowych.
8. Niezależnie od powyższego, w przypadku opóźnienia w płatnościach przez Zleceniodawcy, Zleceniobiorca może dochodzić zapłaty poprzez wysłanie wezwania do zapłaty. Koszt wysłania wezwania wynosi 160 zł netto do Zleceniodawcy w Polsce lub 40 euro do Zleceniodawcy poza granicami Polski, przy czym Zleceniobiorca jest uprawniony do obciążenia tym kosztem Zleceniodawcę.
9. Jeżeli Zleceniodawca zalega z zapłatą poprzedniego zlecenia albo z zapłatą uzgodnionej zaliczki lub jeśli przekroczony został indywidualny limit kredytowy Zleceniodawcy, Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo do wstrzymania lub przerwania realizacji zlecenia lub wydania.
10. Zleceniobiorca zastrzega sobie własność zlecenia, aż do momentu umieszczenia przez Zleceniodawcę całości ceny.
11. Zleceniodawca akceptuje wystawianie faktur przez Zleceniobiorcę w formie elektronicznej.

## **§ 8. Reklamacje**

1. Reklamacje Zleceniodawców są rozpatrywane niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od daty skutecznego przyjęcia zgłoszenia i potwierdzenia jego wpływu. Rękojmia jest wyłączona w umowach z przedsiębiorcami.
2. Zleceniodawca niezwłocznie po otrzymaniu produktu jest zobowiązany do jego sprawdzenia pod względem ilości i jakości oraz wykonania zgodnie ze zleceniem. Wszelkie reklamacje należy złożyć Zleceniobiorcy w przeciągu 3 kolejnych dni

roboczych w formie przewidzianej dla składania zlecenia licząc od daty otrzymania. W przypadku realizacji dużych zleceń okres ten może zostać wydłużony przez Zleceniobiorcę na wniosek Zleceniodawcy złożony w formie przewidzianej dla składania zlecenia. Reklamacje nie będą rozpatrywane po upływie okresu, o którym powyżej.

3. Zleceniodawca ma obowiązek udostępnienia reklamowanego produktu, dostarczenia zdjęć przedstawicielowi Zleceniobiorcy celem sporządzenia protokołu oględzin produktu.

4. Zleceniobiorca może zażądać zwrotu produktu w celu weryfikacji reklamacji, bądź dokonania naprawy. Zleceniodawca zobowiązany jest dostarczyć Produkt zwrotnie na swój koszt na adres Zleceniobiorcy. Zleceniobiorca w przypadku uznania reklamacji może obniżyć cenę lub dostarczyć produkt wolny od wad.

5. W przypadku otrzymania uszkodzonej przesyłki, Zleceniodawca ma obowiązek postępować zgodnie z treścią Załącznika nr 2 „Reklamacje przesyłek – wytyczne dla klientów”. Brak protokołu pozbawia Zleceniodawcę możliwości uwzględnienia reklamacji przez Zleceniobiorcę, a nadto skutecznego dochodzenia odszkodowania.

6. Brak jakiegokolwiek części dostarczonego produktu nie upoważnia do reklamowania całej dostawy.

7. Reklamacji nie podlegają nieznaczne odchylenia od zatwierdzonego przez Zleceniodawcę wzorca kolorystycznego, wynikające z zastosowania innego materiału niż medium, na którym wykonano zlecenie próbne oraz z technologii druku.

8. Wszelkie reklamacje kolorystyczne będą rozpatrywane na podstawie wzorów kolorystycznych zaakceptowanych przez Zleceniodawcę lub osobę przez niego upoważnioną i przyjętych przez Zleceniobiorcę do druku.

9. W przypadku reklamacji, Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność do wysokości kwoty kontraktu nawiązanego bezpośrednio ze Zleceniodawcą. Nie będą uwzględniane odszkodowania za utracone korzyści, nie uzyskane korzyści lub wszelkie inne postacie szkody pośredniej.

10. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji Zleceniodawca może zostać obciążony kosztami jej rozpatrzenia.

11. Reklamacji nie podlegają odchylenia w wymiarze produktu do wielkości 1%.

12. W sytuacji niedostarczenia przesyłki terminowo z winy przewoźnika, reklamacja nie uwzględnia dostawy na inny adres niż pierwotny.

## **§ 9. Postanowienia końcowe**

1. Zleceniobiorca jest uprawniony do zmiany Regulaminu. W przypadku zmiany Regulaminu Zleceniobiorca poinformuje o tym Zleceniodawcę na stronie internetowej kreativia.pl. Zmiany do Regulaminu wchodzi w życie od dnia wskazanego w tej zmianie, nie wcześniej jednak niż 10 dni od dnia ogłoszenia -zmian do Regulaminu przez Zleceniobiorcę. Zleceniodawców, których Zlecenie zostało przyjęte do wykonania przed wejściem w życie zmian do Regulaminu, obowiązuje Regulamin w treści dotychczasowej.

2. Zleceniodawca oświadcza, że zapoznał się z warunkami niniejszego regulaminu i wszelkich załączników, oraz że je akceptuje i zobowiązuje się do ich przestrzegania.

3. Do spraw nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie będą miały powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności Kodeks cywilny.

4. Sądem właściwym dla wszystkich sporów:

a) powstałych między stronami, w przypadku gdy Zleceniodawcą jest konsument, jest sąd właściwy miejscowo i rzeczowo, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami.

b) powstałych między stronami, w przypadku gdy Zleceniodawcą jest przedsiębiorca, jest sąd właściwy miejscowo i rzeczowo dla Zleceniobiorcy. Prawem właściwym jest prawo polskie.

5. Wszelkie koszty dostawy dotyczące realizowanych zleceń, jak i reklamowanych produktów pokrywa Zleceniodawca.