

Regulamin Realizacji Zleceń (obowiązuje od 25 grudnia 2014 roku)

I. Postanowienia ogólne.

1. Niniejszy dokument "Regulamin Realizacji Zleceń" (zwany dalej "**Regulaminem**"), określa podstawowe zasady i warunki świadczenia usług fotograficznych oraz sprzedaży produktów za pośrednictwem strony internetowej www.ankaralab.com prowadzonej przez spółkę ANKARA Rocławscy, Smelkowska Spółka Cywilna z siedzibą w Kraszewie, adres: 11-100 Lidzbark Warmiński, ul. Strzelecka 11, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Miasta Gdańska pod numerem: 109037, NIP: PL7431785883 (zwaną dalej "**Laboratorium**").
2. Laboratorium jest podmiotem odpowiedzialnym za realizację usług fotograficznych oraz sprzedaży produktów.
3. Świadczenie usług fotograficznych i sprzedaży produktów (zwane dalej łącznie "**Usługi**") polega na wykonywaniu przez Laboratorium odbitek fotografii przekazanych przez Klienta na papierze fotograficznym, innym materiale lub produkcie (wybrany przez Klienta z oferty Laboratorium) i wykonywaniu w szczególności kalendarzy (np. ściennych, biurkowych), wydruków wielkoformatowych (np. plakatów, afiszy), elementów dekoracyjnych lub fotogadżetów (np. kubków, koszulek) o cechach indywidualnych nadanych im przez Klienta na podstawie zlecenia, które Klient przesyła Laboratorium przez stronę internetową Laboratorium.
4. Zlecenia Klientów będących konsumentami na wykonanie Usług są przyjmowane i realizowane przez Laboratorium wyłącznie na podstawie treści zlecenia złożonego przez Klienta, Regulaminu oraz przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Wszelkie odstępstwa od Regulaminu w odniesieniu do danego zlecenia na wykonanie Usługi wymagają pisemnego uzgodnienia pomiędzy Klientem a Laboratorium, dokonanego przed złożeniem przez Klienta zlecenia na wykonanie usługi.
5. Przez Klienta będącego konsumentem rozumie się osobę fizyczną, która dokonuje z Laboratorium czynności prawnej, niezwiązanej bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową tej osoby.
6. Przez złożeniem każdego zlecenia Klientowi zapewnia się możliwość nieodpłatnego zapoznania się z treścią Regulaminu oraz pobrania treści Regulaminu w sposób zapewniający Klientowi możliwość przechowywania treści Regulaminu, odtwarzania treści Regulaminu w niezmienionej postaci oraz dostępu do treści Regulaminu w przyszłości (ze strony Laboratorium dostęp klienta do treści Regulaminu nie jest ograniczony czasowo). Skuteczne złożenie zlecenia wymaga uprzedniego potwierdzenia przez Klienta, że zapoznał się z treścią Regulaminu, jest dla niego zrozumiałą, akceptuje ją w całości i zobowiązuje się do jej przestrzegania. W celu uniknięcia jakichkolwiek wątpliwości, Laboratorium wskazuje, że umowa Laboratorium z Klientem nie jest stosunkiem umownym o charakterze ciągłym w myśl art. 384(1) Kodeksu Cywilnego. W zakresie realizacji umowy Strony pozostają związane treścią Regulaminu udostępnioną Klientowi przed zawarciem umowy.
7. Laboratorium wskazuje, że treść Regulaminu jest również dostępna dla Klienta (do zapoznania się oraz pobrania) na stronie internetowej www.ankaralab.com.
8. Przesłanie przez Klienta do Laboratorium prawidłowo i kompletnie wypełnionego formularza zlecenia jest równoznaczne z zawarciem pomiędzy Klientem a Laboratorium umowy jednorazowego zlecenia na wykonanie określonej przez Klienta Usługi zgodnie z aktualną ofertą dostępną na stronie internetowej www.ankaralab.com. Po otrzymaniu od Klienta zlecenia wykonania usługi Laboratorium automatycznie powiadamia Klienta drogą elektroniczną (na podany przez Klienta adres e-mail) o przyjęciu Usługi do realizacji. Przez niepodanie adresu e-mail Klient informuje Laboratorium, iż nie chce otrzymywać jakiegokolwiek korespondencji dotyczącej postępów

w realizacji zlecenia lub wybrać inną formę komunikacji (telefon, SMS).

9. Zabronione jest wykorzystywanie strony internetowej Laboratorium przez Klienta lub osoby trzecie, którymi Klient się posługuje do przesyłania niezamówionej informacji handlowej oraz treści o charakterze bezprawnym. Akceptując treść Regulaminu Klient oświadcza, że nie naruszy tego zakazu..

10. Usługi realizowane przez Laboratorium są nowe, wolne od wad fizycznych i prawnych oraz zostały legalnie wprowadzone na rynek polski.

11. W przypadku, gdyby zlecenie naruszało powszechnie obowiązujące przepisy prawa, Laboratorium może poinformować o tym Klienta, a w prawnie uzasadnionych przypadkach ma prawo odmówić przyjęcia takiego zlecenia do realizacji.

12. Laboratorium dołoży wszelkich starań, aby zapewnić skuteczną ochronę prywatności swoich użytkowników i ciągłość korzystania z Usług oferowanych przez Laboratorium.

13. Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z systemu teleinformatycznego Laboratorium: Przeglądarka internetowa Internet Explorer od wersji 5.0, Netscape Navigator od wersji 4.51, Firefox lub Opera od wersji 8.0. Zalecana rozdzielczość ekranu: nie mniejsza niż 1000x750px.

II. Własność intelektualna.

1. Laboratorium w zakresie związanym z przestrzeganiem praw autorskich do materiałów przekazanych w celu realizacji zlecenia pozostaje zdane wyłącznie na oświadczenie Klienta, że jest on twórcą tego materiału i przysługują mu majątkowe oraz osobiste prawa autorskie do materiału jako utworu bądź na oświadczeniu Klienta, że nie jest on twórcą materiału, ale posiada licencję do materiału, jako utworu oraz zgodę twórcy materiału na jego anonimowe rozpowszechnianie oraz, że Klient nie narusza żadnych autorskich praw osobistych twórcy materiału do tego utworu. Klient może ponosić pełną odpowiedzialność za ewentualne naruszenie materiałami przekazanymi w celu realizacji zlecenia praw osób trzecich, ich dóbr osobistych lub majątkowych lub osobistych praw autorskich osób trzecich. W przypadku wystąpienia przez jakąkolwiek osobę trzecią przeciwko Laboratorium z roszczeniami wynikającymi z tytułu naruszenia jej praw materiałami przekazanymi przez Klienta w celu realizacji zlecenia, Klient zobowiązuje się zwolnić Laboratorium z wszelkich zobowiązań z tego tytułu lub pokryć wszelkie straty lub wydatki, jakie z tego tytułu poniesie Laboratorium. Laboratorium nie jest też zobligowane do weryfikowania informacji źródłowych pliku i identyfikowania osób, których dane są umieszczone w informacjach źródłowych pliku (w celu badania autorstwa pliku). Również w tym zakresie odpowiedzialność spoczywa na Kliencie.

2. Wszelkie prawa Laboratorium do strony internetowej, w tym majątkowe i niemajątkowe prawa autorskie, prawa własności intelektualnej do jej nazwy czy domeny internetowej, a także prawa do wzorców, formularzy oraz logotypów należą do Laboratorium, a korzystanie z nich może następować wyłącznie w sposób zgodny z prawem i określony przez Laboratorium. Wykorzystanie jakichkolwiek zasobów i treści strony internetowej Laboratorium (w tym np. fotografii lub sposobów prezentacji) w celach niezwiązanych wprost z zamawianiem Usług, może się odbyć tylko za uprzednią, pisemną zgodą Laboratorium.

3. Laboratorium zastrzega sobie prawo do umieszczania na stronie internetowej treści reklamowych dotyczących oferowanych Usług, jak i towarów i usług trzecich, w formach i sposobach stosowanych w sieci Internet.

III. Dane osobowe.

1. Przed zawarciem umowy z Laboratorium, Klient został poinformowany, że Laboratorium (Ankara Rocławscy, Smelkowska Spółka Cywilna z siedzibą w Kraszewie 68, 11-100 Lidzbark Warmiński), jako administrator danych osobowych w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku

o ochronie danych osobowych, będzie przetwarzać dane osobowe Klienta.

2. Klient ma prawo dostępu do treści wszystkich swoich danych osobowych, prawo wglądu w te dane, prawo ich poprawienia lub usunięcia. Ponadto, Klient ma prawo uzyskania od Laboratorium informacji o celu i zakresie przetwarzania jego danych osobowych. Laboratorium zapewnia możliwość usunięcia danych osobowych z prowadzonego zbioru.

3. W sytuacji, gdy Klient zapomni ustalonego przez siebie hasła dostępu do konta Użytkownika w serwisie internetowym oraz opcja "Zapomniałem hasła" dostępna na stronie nie rozwiąże problemu, Klient może zwrócić się w formie e-maila (na adres e-mail: biuro@ankaralab.com) z wnioskiem o zmianę hasła z poziomu Administratora. W tym trybie hasło zostanie zmienione maksymalnie w ciągu 48 godzin od wysłania prośby.

4. Rejestrując się na stronie internetowej Laboratorium, Klient potwierdza wypełnienie przez Laboratorium obowiązku informacyjnego w zakresie poinformowania Klienta, że Laboratorium będzie zbierać i przetwarzać dane osobowe Klienta w celach koniecznych dla realizacji zawartych z Klientem umów i świadczenia zamówionych przez Klienta Usług (w tym w celu kontaktu z Klientem w związku z realizacją zlecenia), zaś podanie przez Klienta danych osobowych jest dobrowolne, a Klientowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych, ich poprawienia lub usuwania.

5. Rejestrując się na stronie internetowej Laboratorium, Klient może również wyrazić zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych przez Laboratorium w celach marketingowych bądź w celu umożliwienia Klientowi łatwiejszego logowania się w przyszłości. Przed udzieleniem którejkolwiek z tych zgód, Laboratorium poinformuje Klienta o celu przetwarzania jego danych osobowych oraz o znanych Laboratorium lub przewidywanych kategoriach odbiorców tych danych. Podanie przez Klienta danych osobowych jest dobrowolne, zaś zgoda Klienta może być w każdym czasie odwołana. Klient posiada prawo dostępu do treści danych osobowych, prawo wglądu w te dane, prawo ich poprawienia lub usunięcia.

6. Rejestrując się na stronie internetowej Laboratorium, Klient może wyrazić zgodę na przesyłanie mu informacji handlowych w formach dozwolonych prawem (w tym ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawą o ochronie danych osobowych). Ta zgoda może być odwołana przez Klienta w dowolnym czasie.

7. Dane osobowe Klienta mogą być udostępniane przez Laboratorium innym podmiotom wskazanym w przepisach prawa.

8. Dane osobowe Klienta przetwarzane będą przez Laboratorium wyłącznie na podstawie przepisów prawa lub upoważnienia do przetwarzania danych udzielonego przez Klienta oraz wyłącznie w celach wyraźnie wskazanych Klientowi. Laboratorium wskazuje, że może być uprawnione do przetwarzania danych osobowych Klienta także w zakresie niezbędnym dla realizacji swoich uprawnień lub obowiązków wynikających z przepisów prawa, przy czym przetwarzanie może obejmować wyłącznie dane osobowe niezbędne dla realizacji takiego uprawnienia lub obowiązku oraz trwać przez okres uzasadniony tym uprawnieniem lub obowiązkiem.

IV. Szczegółowe warunki realizacji zleceń internetowych w sprzedaży detalicznej.

Warunki realizacji zleceń fotograficznych

1. Przed złożeniem zlecenia Klientowi zapewnia się możliwość nieodpłatnego zapoznania się z treścią Regulaminu oraz pobrania treści Regulaminu w sposób zapewniający Klientowi możliwość przechowywania treści Regulaminu, odtwarzania treści Regulaminu w niezmienionej formie oraz dostępu do treści Regulaminu w przyszłości (ze strony Laboratorium dostęp Klienta do treści Regulaminu nie jest ograniczony czasowo). Skuteczne złożenie zlecenia wymaga uprzedniego zaakceptowania przez Klienta, że zapoznał się z treścią Regulaminu, jest ona dla niego zrozumiała,

akceptuje ją w całości i zobowiązuje się do jej przestrzegania.

2. Przesłanie przez Klienta do Laboratorium prawidłowo i kompletnie wypełnionego formularza zlecenia jest równoznaczne z zawarciem pomiędzy Klientem a Laboratorium umowy jednorazowego zlecenia na wykonanie określonej przez Klienta Usługi zgodnie z aktualną ofertą dostępną na stronie internetowej www.ankaralab.com. Po otrzymaniu od Klienta zlecenia wykonania Usługi Laboratorium automatycznie powiadamia Klienta drogą elektroniczną (na podany przez Klienta adres e-mail), o przyjęciu Usługi do realizacji. Skuteczne złożenie zlecenia wymaga uprzedniego zaakceptowania przez Klienta, że zapoznał się z treścią Regulaminu, jest ona dla niego zrozumiała, akceptuje ją w całości i zobowiązuje się do jej przestrzegania.

3. W przypadku wystąpienia uzasadnionych wątpliwości Laboratorium dotyczących treści zlecenia Klienta (w szczególności wynikających z nieprecyzyjnego lub wieloznacznego określenia treści zlecenia przez Klienta, w polu Uwagi), Laboratorium zastrzega sobie prawo skontaktowania się z Klientem w celu weryfikacji treści tego zlecenia.

4. W przypadku, gdyby w trakcie składania (wysyłania) zamówienia Klient napotkał jakiegokolwiek niedogodności lub problemy (np. z powodu przerwy w dostępie Klienta do Internetu lub zawieszenia się komputera Klienta lub strony internetowej na jego komputerze) Laboratorium zastrzega, aby nie ponawiać składania zamówienia przez najbliższe 90 minut od zakończenia składania zamówienia. Po upływie tego czasu, a przed ewentualnym ponowieniem próby złożenia zamówienia Klient powinien upewnić się czy wiadomość e-mail o przyjęciu wcześniej wysłanego zlecenia została doręczona przez Laboratorium na adres e-mail Klienta, sprawdzając wszystkie foldery poczty przychodzącej (w tym folder poczty "Spam", folder "Wiadomości śmieci", itp.). Otrzymanie przez Klienta tej wiadomości e-mail potwierdzać będzie, że zlecenie zostało skutecznie złożone. W takim przypadku ponowne zamówienie złożone przez Klienta stanowiłoby kolejne i odrębne zamówienie.

5. W przypadku, w którym Klient podaje wadliwy lub niekompletny adres e-mail, wybiera inny sposób kontaktu (telefon, sms) informacja odnośnie zamówienia nie będzie mogła być skutecznie dostarczona drogą elektroniczną. W tym przypadku Laboratorium zastrzega, iż po stronie Klienta pozostaje upewnienie się, czy zlecenie zostało faktycznie przyjęte do realizacji, a jego treść jest dla Laboratorium zrozumiała. Laboratorium w żadnym stopniu nie narzuca formy kontaktu, jakim Klient chce się posłużyć w procesie realizacji jego zamówienia z zastrzeżeniem, iż kontakt zewnętrzny nie będzie realizowany na koszt Laboratorium.

6. Klient powinien podać w formularzu rejestracyjnym dane prawdziwe. Laboratorium zastrzega, że w przypadku podania przez Klienta danych nieprawdziwych, należyta realizacja przez Laboratorium zlecenia może nie być możliwa.

7. W procesie składania zamówienia Klient powinien podać w formularzu wymagane dane. Brak podania tych danych, spowoduje, że skuteczne złożenie zamówienia nie będzie możliwe.

8. Z uwagi na to, że po odebraniu przez Klienta Usługi wszystkie przesłane przez Klienta pliki (fotografie) są po upływie 30 dni trwale usuwane z systemu Laboratorium, zaleca się ich zachowanie przez Klienta przez co najmniej dwa lata od daty wydania Usługi. Może to ułatwić ewentualną procedurę rozpatrywania reklamacji lub wręcz uczynić możliwym zadośćuczynienie żądaniom Klienta (np. w razie żądania przez Klienta w ramach rękojmi za wady wymiany Usługi na nową). Laboratorium zastrzega jednak, że posiadanie tych materiałów przy składaniu reklamacji nie jest warunkiem jej przyjęcia do rozpatrzenia.

Ceny i zasady płatności

9. Cena każdej Usługi umieszczona jest na stronie internetowej www.ankaralab.com w ofercie dotyczącej danej Usługi. Ponadto, Klient jest informowany o cenie zamawianej Usługi w trakcie procesu składania zamówienia.

10. Ceny podane przez Laboratorium są cenami brutto, uwzględniającymi podatek od towarów i

usług, wyrażonymi w złotych polskich.

11. W przypadku dostawy Usługi przesyłką pocztową lub kurierską na adres wskazany przez Klienta, zapłata przez Klienta za Usługę następuje przed jej dostawą. Klient może wedle własnego uznania wybrać następujące formy płatności za zamówioną Usługę:

a) przelew bankowy na rachunek bankowy Laboratorium (płatność przed przystąpieniem przez Laboratorium do realizacji Usługi), płatny w terminie do 7 dni od złożenia zamówienia. Rozpoczęcie realizacji zlecenia jest uzależnione od zaksięgowania wpłaty przez Laboratorium (brak dodatkowych opłat);

b) płatność przez operatora płatności internetowych **dotpay** (płatność przed przystąpieniem przez Laboratorium do realizacji Usługi, koszt: 50 gr.),

c) płatność kartą kredytową Visa lub Master Card przy składaniu zamówienia na Usługę, realizowaną również poprzez operatora płatności internetowych **dotpay** (koszt: 50 gr.).

12. Laboratorium wskazuje (o czym również w dalszych częściach Regulaminu dotyczących warunków dostawy oraz terminów wykonania Usługi), że w jednym procesie składania zamówienia Klient może składać zamówienie na Usługi różnego rodzaju, typu lub kategorii. Złożenie przez Klienta jednego zamówienia zawierającego kilka, różniących się od siebie Usług nie ma wpływu na ew. koszt dostawy Usługi do Klienta, może jednak wpłynąć na czas realizacji zamówienia, który będzie zależny od realizacji najbardziej pracochłonnej Usługi zamówionej przez Klienta.

13. Laboratorium wystawia faktury jedynie na dane zawarte w formularzu zlecenia.

14. Dokument sprzedaży generowany jest automatycznie na dane osoby składającej zamówienie. W przypadku chęci otrzymania faktury na inne dane Klient jest zobowiązany do wystawienia do otrzymanego produktu dokumentu noty korygującej i odesłanie jej na adres firmy Ankara Rocławscy, Smelkowska s.c., Kraszewo 68, 11-100 Lidzbark Warmiński.

15. Laboratorium wskazuje, że poza cenami Usług, opłacie za wybór sposobu płatności oraz kosztami dostawy (omówionymi poniżej), nie zastrzega żadnych dodatkowych opłat lub kosztów, które mogłyby obciążać Klienta.

Warunki dostawy

16. Wykonane Usługi są dostarczane na adres, wskazany przez Klienta w trakcie składania zamówienia.

17. W każdym przypadku Laboratorium dostarcza wykonane Usługi jedynie na terytorium Polski.

18. Z uwagi na to, że wykonanie Usługi następuje poprzez jej przesłanie Klientowi do oznaczonego miejsca dostawy, przyjmuje się, że miejscem spełnienia przez Laboratorium świadczenia na rzecz Klienta jest to miejsce dostawy. Za chwilę wydania Klientowi Usługi uznaje się chwilę odebrania Usługi przez Klienta z tego oznaczonego miejsca dostawy. Korzyści i ciężary związane z Usługą oraz niebezpieczeństwo jej przypadkowej utraty lub uszkodzenia przechodzą na Klienta dopiero z tą chwilą.

19. Koszty przesyłki Usługi na adres wskazany przez Klienta są ponoszone przez Klienta.

20. Szczegółowe informacje o kosztach przesyłki znajdują się w cenniku na stronie internetowej www.ankaralab.com. Ponadto, Klient jest informowany o dokładnej wysokości kosztu przesyłki Usługi na adres wskazany przez Klienta w trakcie procesu składania zamówienia.

21. W trakcie składania zamówienia Klient ma zapewnioną możliwość wyboru pomiędzy proponowanymi przez Laboratorium sposobami dostarczenia Klientowi Usługi (dostawa przesyłką pocztową lub przesyłką kurierską).

22. Laboratorium wskazuje, że w jednym procesie składania zamówienia Klient może składać zamówienie na Usługi różnego rodzaju, typu lub kategorii. Złożenie przez Klienta jednego zamówienia zawierającego kilka, różniących się od siebie Usług nie ma wpływu na ew. koszt dostawy Usługi do Klienta, może jednak wpłynąć na czas realizacji zamówienia, który będzie zależny od realizacji najbardziej pracochłonnej Usługi zamówionej przez Klienta.

23. Klient może sprawdzić przesyłkę i jej zawartość w obecności osoby doręczającej przesyłkę. W przypadku stwierdzenia jakichkolwiek uszkodzeń Usługi Klient może żądać spisania z osobą doręczającą protokołu szkody. Klient może przesłać taki protokół na adres Laboratorium. W przypadku Klientów będących konsumentami, spisanie protokołu szkody nie jest warunkiem koniecznym skorzystania z uprawnień, jakie mogą przysługiwać Klientowi w związku z uszkodzeniem Usługi.

24. Laboratorium dołącza do przesyłki będącej przedmiotem dostawy dowód zakupu Usługi. Jeśli Klient wyraża chęć otrzymania dowodu zakupu na inny, niż podany w formularzu adres dostawy, powinien poinformować o tym fakcie Laboratorium, korzystając z udostępnionego w formularzu pola UWAGI.

25. Do Usługi doręczanej Klientowi na wskazany przez niego adres jest dołączana specyfikacja sprzedaży (Raport). Zalecane jest zachowanie przez Klienta specyfikacji zamówienia przez czas trwania uprawnień z tytułu rękojmi za wady Usługi. Może to ułatwić lub przyspieszyć ewentualną procedurę rozpatrywania reklamacji. Laboratorium zastrzega jednak, że przedłożenie takiego dokumentu nie jest warunkiem jej przyjęcia do rozpatrzenia.

26. W przypadku nieobecności Klienta pod wskazanym przez niego adresem, podanym przy składaniu zamówienia jako adres dostawy, osoba doręczająca przesyłkę pozostawi awizo. W przypadku nieodebrania przesyłki przez Klienta i jej zwrotnego odesłania do Laboratorium, Laboratorium skontaktuje się z Klientem drogą elektroniczną lub telefonicznie, ustalając z Klientem ponowny termin i koszt dostawy.

Warunki odbioru osobistego

27. Wykonane Usługi polegają osobistemu odbiorowi przez Klienta w Laboratorium, przy ulicy Partyzantów 49, 80-254 Gdańsk.

28. W przypadku odbiorów osobistych za miejsce spełnienia przez Laboratorium świadczenia na rzecz Klienta jest miejsce jego odbioru, czyli siedziba Laboratorium, przy ulicy Partyzantów 49, 80-254 Gdańsk. Za chwilę wydania Klientowi Usługi uznaje się chwilę odebrania Usługi przez Klienta z tego oznaczonego miejsca odbioru. Korzyści i ciężary związane z Usługą oraz niebezpieczeństwo jej przypadkowej utraty lub uszkodzenia przechodzą na Klienta dopiero z tą chwilą.

29. Przy odbiorze zamówienia Klient otrzymuje stosowny, wybrany przez niego dowód zakupu, oraz specyfikację sprzedaży (Raport). Zalecane jest zachowanie przez Klienta specyfikacji zamówienia przez czas trwania uprawnień z tytułu rękojmi za wady Usługi. Może to ułatwić lub przyspieszyć ewentualną procedurę rozpatrywania reklamacji. Laboratorium zastrzega jednak, że przedłożenie takiego dokumentu nie jest warunkiem jej przyjęcia do rozpatrzenia.

30. Klient ma prawo do upoważnienia innej osoby do odebrania jego zamówienia. W tym przypadku Klient powinien zawrzeć stosowną informację w trakcie procesu składania zamówienia w polu UWAGI. Określenie innego odbiorcy, jako zastępującego Klienta w procedurze odbioru zamówienia nie ma wpływu na rozpatrywanie reklamacji, podlega jedynie pozostałym, określonym w Regulaminie przepisom i regulacjom.

Termin wykonywania Usługi

31. Wszystkie Usługi są realizowane przez Laboratorium z należytą starannością i z uwzględnieniem zawodowego charakteru prowadzonej przez Laboratorium działalności oraz w odpowiednim, możliwie najkrótszym terminie, określonym w procedurze składania zlecenia dostępnej na stronie internetowej www.ankaralab.com.

32. Laboratorium wskazuje, że czas realizacji zlecenia i wydania Klientowi Usługi jest zależny od wybranego przez Klienta przedmiotu Usługi oraz od sposobu wykonania zlecenia wynosi od 1 do 14 dni roboczych licząc od dnia zawarcia umowy (rozumianych jako dni tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy).

33. Klient jest informowany o czasie realizacji Usługi w przypadku każdego ze składanych zleceń.

34. W przypadku, gdyby w jednym procesie składania zamówienia Klient złożył zamówienie na Usługi różnego rodzaju, typu lub kategorii, wówczas każda z tych Usług może stanowić osobne zamówienie, posiadające własny termin realizacji. Klient w trakcie procesu składania zamówienia jest informowany o terminie realizacji każdej z tych Usług z osobna (każda Usługa posiada własny termin realizacji). Realizacja całego zamówienia będzie trwać maksymalnie tyle, ile konieczne jest to do zrealizowania produktu o najdłuższym czasie wykonania, przy zachowaniu maksymalnego czasu realizacji zlecenia z pkt 32 powyżej.

V. Rękojmia za wady i procedura reklamacyjna.

1. Laboratorium ma obowiązek dostarczenia Klientowi Usługi wolnej od wad.

2. Na zasadach szczegółowo określonych w kodeksie cywilnym (art. 556 i następane), Laboratorium jest odpowiedzialne względem Klienta, jeżeli Usługa ma wadę fizyczną polegającą na niezgodności Usługi z umową. Niezgodność ma miejsce w szczególności wówczas, gdy Usługa: nie ma właściwości, które usługa tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub jej przeznaczenia bądź też nie ma właściwości, o których istnieniu Laboratorium zapewniło Klienta (w tym przedstawiając próbkę lub wzór); nie nadaje się do celu o którym Klient poinformował Laboratorium przy zawarciu umowy, a Laboratorium nie zgłosiło zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia; została Klientowi wydana w stanie niezupełnym.

3. Laboratorium jest odpowiedzialne z tytułu rękojmi za wady, które istniały w chwili wydania Klientowi Usługi w miejscu jej dostawy (lub wynikły z przyczyny tkwiącej w Usłudze w takiej chwili). Z tym, że jeżeli wada została stwierdzona przed upływem roku od wydania Klientowi Usługi w miejscu jej dostawy, domniemywa się, że istniała ona (lub jej przyczyna) już w tamtej chwili. Laboratorium jest zwolnione z odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli Klient wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy.

4. Jeżeli Usługa ma wadę, Klient może wedle swojego wyboru:

a) żądać wymiany Usługi na wolną od wad albo usunięcia wady: Laboratorium ma wówczas obowiązek wymienić Usługę albo usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta. Laboratorium może odmówić żądaniu Klienta w przypadkach przewidzianych przepisami prawa (art. 561 § 3 kodeksu cywilnego), bądź też

b) złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba, że Laboratorium niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni Usługę na wolną od wad albo wadę usunie (ograniczenie to nie dotyczy przypadku, gdy Usługa była już wymieniona lub naprawiona albo Laboratorium nie wykonało obowiązku usunięcia wady lub wymiany Usługi na wolną od wady). Ponadto, co do zasady Klient może zamiast zaproponowanego przez Laboratorium usunięcia wady żądać nowej, niewadliwej Usługi, a zamiast nowej Usługi może żądać usunięcia wady. Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.

5. Koszty wymiany lub naprawy Usługi ponosi Laboratorium. Poza tym, Laboratorium ma obowiązek przyjąć od Klienta wadliwą Usługę w razie jej wymiany na nową lub odstąpienia od Umowy. Klient na koszt Laboratorium dostarczy wadliwą Usługę na adres Laboratorium: ul. Partyzantów 49, 80-254 Gdańsk (o czym szczegółowo również w dalszych postanowieniach Regulaminu).

6. Jeżeli Laboratorium nie ustosunkuje się w terminie 14 dni od żądania Klienta (obniżenia ceny, wymiany Usługi na nową bez wad lub usunięcia wady z Usługi), wówczas uznaje się, że Laboratorium uznało żądanie Klienta za uzasadnione.

7. Laboratorium odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada zostanie stwierdzona przez upływem dwóch lat od wydania Usługi Klientowi.

8. Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę Usługi na wolna od wad przedawnia się z upływem jednego roku od dnia stwierdzenia tej wady (ale bieg tego terminu nie może zakończyć się przed upływem wyżej wskazanego terminu dwóch lat). Także w terminie jednego roku od stwierdzenia wady Klient może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny z powodu wady Usługi (jeżeli Klient żądał wymiany Usługi na niewadliwą lub usunięcia wady, wówczas bieg terminu rozpoczyna się z chwilą bezskutecznego upływu terminu do wymiany Usługi lub usunięcia wady).

9. Na zasadach określonych w przepisach kodeksu cywilnego, Klientowi realizującemu uprawnienia z tytułu rękojmi przysługuje również możliwość żądania naprawienia szkody, w tym szkody którą poniósł przez to, że zawarł umowę, nie wiedząc o istnieniu wady (w szczególności z tytułu kosztów zawarcia umowy, kosztów odebrania czy przewozu Usługi).

10. Na zasadach określonych szczegółowo w kodeksie cywilnym (art. 573 i następne), Laboratorium jest również odpowiedzialne względem Klienta, jeżeli Usługa ma wadę prawną.

11. Laboratorium dołoży należytych starań, aby odwzorowanie barw na zdjęciach (odbitkach) fotografii przekazanych przez Klienta było jak najbliższe naturalnemu. Jednak z niezależnych od Laboratorium względów natury technicznej i technologicznej (w szczególności z uwagi na różnorodność monitorów, z jakich mogą korzystać Klienci oraz związane z tym różnice w wyświetlaniu kolorów), Laboratorium nie ma obiektywnej możliwości zagwarantowania, że odwzorowanie barw będzie zgodne z barwami wyświetlanymi na dowolnym monitorze, z którego korzysta Klient.

12. Laboratorium zwraca uwagę, że uzyskane przez Klienta Usługi o odpowiedniej jakości wymaga, aby Klient przesłał plik (fotografię) odpowiednio wysokiej rozdzielczości. Laboratorium zwraca uwagę, że po przesłaniu przez Klienta pliku (fotografii) do wykonania wybranej usługi, Klient może zażądać próbki, która będzie następnie wiążąca przy wykonaniu pozostałej części zamówienia. Rezygnacja z wykonania próby kolorystycznej zwalnia Laboratorium od odpowiedzialności za niezgodność kolorystyczną pliku przesłanego przez Klienta z odbitką/wydrukiem przez niego otrzymanym.

Procedura reklamacyjna.

13. Celem zgłoszenia reklamacji związanej z realizowaniem przez Klienta uprawnień z tytułu rękojmi za wady towaru, Klient powinien dostarczyć lub przesłać reklamowaną Usługę na adres Laboratorium: ul. Partyzantów 49, 80-254 Gdańsk wraz z dowodem jej zakupu (np. paragonem lub fakturą; w przypadku Klienta będącego konsumentem, taki dowód zakupu nie stanowi wyłącznego sposobu potwierdzenia, że zakup Usługi miał miejsce; taki Klient może wykazać zakup również innymi środkami).

14. Zaleca się, aby na nasze potrzeby prowadzenia postępowania reklamacyjnego, do reklamowanej Usługi dołączyć otrzymaną przez Klienta przy odbiorze Usługi specyfikację sprzedaży. Laboratorium wyjaśnia, że dołączenie takiego dokumentu może ułatwić lub przyspieszyć rozpatrzenie reklamacji, przy czym dołączenie dokumentu nie jest warunkiem przyjęcia reklamacji do rozpatrzenia.

15. Z uwagi na to, że po odebraniu przez Klienta Usługi wszystkie przesłane przez Klienta pliki (fotografie) są niezwłocznie usuwane z systemu Laboratorium, zaleca się, aby do reklamowanej Usługi Klient dołączył nośnik cyfrowy zawierający pliki (fotografie), w oparciu o które wykonano Usługę. Laboratorium wyjaśnia, że dołączenie tych materiałów nie stanowi warunku przyjęcia reklamacji, jednak może ułatwić procedurę rozpatrywania reklamacji lub wręcz uczynić możliwym zadośćuczynienie żądaniom Klienta (np. w razie żądania przez Klienta wymiany Usługi na nową).

16. Do reklamowanej Usługi Klient powinien dołączyć pisemną informację zawierającą: datę i miejsce jej sporządzenia; imię, nazwisko, adres oraz (opcjonalnie) numer telefonu i adres e-mail Klienta; rodzaj reklamowanej Usługi, datę jej nabycia, datę stwierdzenia wady Usługi, opis rodzaju i

charakteru stwierdzonej wady; żądanie jakie Klient zgłasza w związku z reklamacją. Informacji, o których mowa w punkcie wyżej, Klient może udzielić poprzez wypełnienie, podpisanie i wysłanie wraz z Usługą formularza dostępnego pod adresem: <http://www.ankara.pl/pdf/reklamacja.pdf> przy czym skorzystanie z formularza jest dobrowolne i nie stanowi warunku przyjęcia lub uznania reklamacji.

17. Wszelkie inne reklamacje, niezwiązane z realizowaniem przez Klienta uprawnień z tytułu rękojmi za wady, mogą być zgłaszane pisemnie na adres Laboratorium: ul. Partyzantów 49, 80-254 Gdańsk, telefonicznie pod numerem telefonu 58 341 35 16 bądź w formie wiadomości elektronicznej przesłanej na adres e-mail: biuro@ankara.pl. Laboratorium ustosunkuje się do zgłoszonej reklamacji bez nieuzasadnionej zwłoki (w formie wiadomości e-mail wysłanej na adres poczty elektronicznej Klienta, w formie pisemnej na adres Klienta bądź w trakcie rozmowy telefonicznej, jeśli charakter reklamacji pozwoli na niezwłoczne udzielanie odpowiedzi).

VI. Odpowiedzialność.

1. Laboratorium informuje, że może nastąpić czasowa przerwa lub zakłócanie w funkcjonowaniu serwisu, której powodem może być modyfikacja, modernizacja, rozbudowa lub konserwacja systemu teleinformatycznego lub oprogramowania Laboratorium jak również siła wyższa czy działania lub zaniechania osób trzecich (działania niezależne od Laboratorium). Klient zostanie o tym poinformowany drogą elektroniczną na podany adres e-mail.

2. W stosunku do Klienta będącego konsumentem Laboratorium ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wynikającą z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym Kodeksu Cywilnego. W szczególności Laboratorium będzie ponosić względem tego Klienta odpowiedzialność za szkody wynikłe z niewykonania lub nienależytego wykonania swojego zobowiązania (w tym z niemożliwości lub utrudnienia w korzystaniu z serwisu, o których mowa w pkt 1), chyba że będzie to następstwem okoliczności, za które Laboratorium nie ponosi odpowiedzialności.

Odpowiedzialność Laboratorium względem tego Klienta może posiadać również inne podstawy prawne, w tym oparte na odpowiedzialności za szkodę z czynu niedozwolonego (art. 415 i następane Kodeksu cywilnego) lub szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (art. 449(1) i następane Kodeksu cywilnego).

3. W stosunku do Klienta niebędącego konsumentem, Laboratorium może ponosić odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania (w tym za niemożliwość lub utrudnienia w korzystaniu z serwisu, o których mowa w pkt 1) wyłącznie w przypadku umyślnego wyrządzenia szkody i tylko w granicach strat rzeczywiście poniesionych przez Klienta. W szczególności Laboratorium nie odpowiada za szkody spowodowane korzystaniem przez tych Klientów z serwisu niezgodnie z przepisami prawa lub Regulaminu. W stosunkach z tymi Klientami wyłącznym źródłem zobowiązań Laboratorium może być Regulamin, zamówienie złożone przez Klienta lub bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.

VII. Właściwość sądu i prawa, pozasądowe sposoby rozwiązywania sporów.

1. W stosunku do Klientów będących konsumentami w sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz inne odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

2. Klient będący konsumentem posiada możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji oraz dochodzenia roszczeń od Laboratorium, w szczególności poprzez zwrócenie się:

a) do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów z bezpłatnym wnioskiem o wystąpienie

do sprzedawcy w sprawie ochrony praw i interesów Klienta (na zasadach wynikających z ustawy z 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów) albo

b) do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej bezpłatnym, pisemnym wnioskiem o wszczęcie procedury mediacji zmierzającej do polubownego zakończenia sporu cywilnoprawnego między konsumentem a sprzedawcą (na zasadach wynikających z ustawy z 15 grudnia 2000 roku o Inspekcji Handlowej).

3. Ewentualne spory pomiędzy Klientem będącym konsumentem Laboratorium mogą być podane pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego według przepisów kodeksu postępowania cywilnego. Laboratorium wskazuje, że w zależności od charakteru sprawy uzasadniona może być właściwość miejscowa kilku różnych sądów powszechnych (według wyboru osoby wszczynającej postępowanie sądowe).

4. W odniesieniu do Klientów niebędących konsumentami w sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego, z wyłączeniem przepisów kodeksu cywilnego o rękojmi ustawowej. W stosunku do Klientów niebędących konsumentami wyłącza się odpowiedzialność Laboratorium za wady fizyczne i prawne Usługi. Do Klientów niebędących konsumentami nie stosuje się postanowień zawartych w części V pkt 1-7 oraz części VIII pkt 2-7 Regulaminu.

5. Dla wszelkich sporów Laboratorium z Klientem niebędącym konsumentem sądem właściwym jest polski sąd powszechny właściwy dla siedziby Laboratorium, a prawem właściwym dla Umowy i związanych z nią sporów jest prawo polskie.

VIII. Postanowienia dodatkowe.

Odstąpienie przez Klienta od umowy.

1. Usługa obejmuje rzecz nieprefabrykowaną, wyprodukowaną według specyfikacji Klienta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb. Z tego względu i na podstawie art. 38 pkt 3) ustawy z 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta Klientowi będącemu konsumentem nie przysługuje prawo odstąpienia od zawartej z Laboratorium bez podania przyczyn tego odstąpienia. Nie uchybia to możliwości odstąpienia od umowy przez Klienta będącego konsumentem w innych, prawem dozwolonych przypadkach (np. w ramach rękojmi za wady).

Opóźnienie Laboratorium w wykonywaniu Usługi.

2. Jeżeli Laboratorium opóźnia się w wykonaniu Usługi, Klient może wyznaczyć Laboratorium dodatkowy termin na wydanie Usługi, a po bezskutecznym upływie tego terminu Klient może odstąpić od umowy zawartej z Laboratorium.

3. Jeżeli jednak uprawnienie do odstąpienia przez Klienta od umowy z Laboratorium Usługi w terminie ściśle określonym, Klient może, w razie zwłoki Laboratorium, odstąpić od umowy bez wyznaczenia terminu dodatkowego. To samo dotyczy wypadku, gdy wykonanie Usługi przez Laboratorium po terminie nie miałyby dla Klienta znaczenia ze względu na właściwość Usługi albo ze względu na zamierzony przez Klienta cel umów, wiadomy Laboratorium.

4. Jeżeli Laboratorium oświadczy Klientowi, że Usługi nie spełni, Klient może odstąpić od umowy bez wyznaczenia terminu dodatkowego, także jeszcze przed nadejściem oznaczonego terminu Usługi.

5. W razie odstąpienia od umowy, jest ona uważana za niezawartą, a Klient jest uprawniony do żądania od Laboratorium niezwłocznego zwrotu wszystkiego, co świadczył w wykonaniu umowy zawartej z Laboratorium oraz do żądania naprawienia (na zasadach ogólnych) szkody wynikłej z niewykonania przez Laboratorium na mocy umowy (Laboratorium ma obowiązek to przyjąć).

Zwłoka Klienta w odbiorze Usługi.

6. Jeżeli Klient dopuszcza się zwłoki w odbiorze Usługi Laboratorium może oddać Usługę na przechowanie na koszt i niebezpieczeństwo Klienta, po uprzednim poinformowaniu Klienta o możliwości oddania Usługi na przechowanie na jego koszt i niebezpieczeństwo a także o wysokości kosztów, jakie będą łączyć się z takim przechowaniem oraz o sposobie i miejscu odebrania Usługi przez Klienta. Poinformowanie Klienta nastąpi co najmniej na 30 dni przed oddaniem Usługi na przechowanie.

7. Jeżeli Klient dopuszcza się zwłoki w odbiorze Usługi Laboratorium jest również uprawnione do wezwania Klienta do odbioru Usługi, z wyznaczeniem Klientowi dodatkowego terminu co najmniej 30 dni na dokonanie odbioru Usługi i zagrożeniem, że w razie bezskutecznego upływu tego terminu Laboratorium będzie uprawnione do odstąpienia od umowy z Klientem. Po bezskutecznym upływie tego terminu Laboratorium będzie (według swojego wyboru) uprawnione do żądania wykonania przez Klienta zobowiązania umownego oraz naprawienia szkody Laboratorium wynikłej ze zwłoki Klienta albo do odstąpienia od umowy z Klientem. W razie odstąpienia przez Laboratorium od umowy, Laboratorium niezwłocznie zwróci Klientowi wszystko, co otrzymało od Klienta na mocy umowy (a Klient zobowiązany będzie to przyjąć). Laboratorium będzie uprawnione do żądania od Klienta zwrotu tego, co świadczyło w wykonaniu umowy oraz naprawienia szkody wynikłej z niewykonania przez Klienta zobowiązań umownych.