

Warunki współpracy

REGULAMIN DRUKARNI INTERNETOWEJ VIPERPRINT.PL

obowiązujący od 01.07.2026

[I. Postanowienia ogólne.](#)

[II. Warunki współpracy.](#)

[III. Postanowienia końcowe.](#)

[IV. Wzór formularza odstąpienia od Umowy.](#)

I. Postanowienia ogólne.

Drukarnia Internetowa dostępna pod adresem internetowym www.viperprint.pl jest prowadzona przez spółkę "VIPERPRINT" SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Częstochowie (adres siedziby i adres do doręczeń: ul. Rejtana 33A, 42-202 Częstochowa); wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000322783; sąd rejestrowy, w którym przechowywana jest dokumentacja spółki: Sąd Rejonowy w Częstochowie, XVII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; kapitał zakładowy w wysokości: 50 000,00 zł; NIP: 9492111281; REGON: 241139903 oraz adres poczty elektronicznej: info@viperprint.pl.

Niniejszy Regulamin skierowany jest zarówno do konsumentów, jak i do przedsiębiorców korzystających z Drukarni Internetowej.

Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z realizacją postanowień niniejszego Regulaminu jest Sprzedawca. Dane osobowe przetwarzane są w celach, w zakresie i w oparciu o zasady wskazane w polityce prywatności opublikowanej na stronach Drukarni Internetowej. Podanie danych osobowych jest dobrowolne. Każda osoba, której dane osobowe przetwarza Sprzedawca, ma prawo do wglądu w ich treść oraz prawo do ich aktualizacji i poprawiania.

Drukarnia Internetowa obsługuje zamówienia na obszarze Unii Europejskiej.

II. Warunki współpracy

1. Zasady korzystania z Drukarni Internetowej

1.1. Korzystanie z Drukarni Internetowej jest możliwe po założeniu konta i prawidłowym wypełnieniu formularza rejestracyjnego, w którym należy podać indywidualne hasło i login. Konto jest aktywne po wypełnieniu wszystkich pól, zaakceptowaniu Regulaminu i kliknięciu przycisku Zarejestruj się.

Istnieje możliwość zmiany hasła poprzez modyfikację wprowadzoną przez Klienta w zakładce Ustawienia. W przypadku przedsiębiorców do założenia konta niezbędne jest podanie nr NIP.

Każdy podany numer jest weryfikowany w Głównym Urzędzie Statystycznym (Baza Internetowa REGON). Nazwa i adres rejestrowanej firmy są automatycznie pobierane z GUS.

Dla założonego konta istnieje możliwość zmiany adresu, adresu e-mail oraz numeru telefonu w zakładce Ustawienia.

Dopuszcza się możliwość rejestracji Klientów posiadających firmy w państwach Unii

Europejskiej.

1.2. Założenie konta w Drukarni Internetowej jest równoznaczne z zapoznaniem się z Regulaminem i zaakceptowaniem go.

1.3. Klient ma możliwość usunięcia konta poprzez wysłanie żądania do Sprzedawcy za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres info@viperprint.pl lub poczty tradycyjnej. Usunięcie Konta Użytkownika wiąże się z utratą przez Klienta rabatów, kodów rabatowych lub innych korzyści związanych z Kontem Użytkownika.

1.4. Sprzedawca może usunąć Konto Użytkownika w przypadkach przewidzianych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz z ważnych powodów, za które uważa się w szczególności: naruszenie przez Klienta przy korzystaniu ze Sklepu Internetowego powszechnie obowiązujących przepisów prawa, praw osób trzecich, dóbr osobistych osób trzecich lub zasad współżycia społecznego; powtarzające się (co najmniej dwukrotne) naruszenie przez Klienta postanowień Regulaminu; zamieszczanie treści o charakterze bezprawnym lub obraźliwym. O usunięciu Konta Użytkownika Klient zostanie poinformowany wiadomością e-mail wysłaną na adres przypisany do konta.

1. 5. Sprzedawca ma prawo usunąć konto Użytkownika w przypadku braku złożenia jakiegokolwiek zamówienia przez okres 36 miesięcy.

Przed usunięciem konta Sprzedawca poinformuje Użytkownika o zamiarze jego usunięcia za pośrednictwem wiadomości e-mail, wysłanej na adres przypisany do konta oraz wyznaczy co najmniej 14-dniowy termin na złożenie zamówienia lub zgłoszenie sprzeciwu wobec usunięcia konta.

Brak reakcji Użytkownika w wyznaczonym terminie będzie skutkował usunięciem konta oraz rozwiązaniem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.

1.6. Usunięcie konta oznacza utratę dostępu do danych zgromadzonych na koncie, z zastrzeżeniem danych, które Sprzedawca jest zobowiązany przechowywać na podstawie przepisów prawa. Zlikwidowanie Konta Użytkownika jest równoznaczne z rozwiązaniem przez Sprzedawcę umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, polegającej na prowadzeniu przez Sprzedawcę Konta Użytkownika.

1.7. W przypadku zlikwidowania Konta Użytkownika, zgodnie z ww. postanowieniami Regulaminu, zamówienia, których produkcja nie rozpoczęła się zostaną anulowane przez Sprzedawcę. Zamówienia będące w produkcji zostaną dokończone i wysłane, a na wyraźne życzenie Klienta mogą zostać zutylizowane. Anulowanie zamówień uznawane jest za dokonane w chwili zlikwidowania Konta Użytkownika. Sprzedawca, zwróci Klientowi całość kwoty zapłaconej za anulowane zamówienia. Zwrot płatności nastąpi niezwłocznie, przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu.

1.8. Drukarnia Internetowa zastrzega sobie prawo do decyzji o zmianie warunków współpracy dla klientów, którzy zawiesili działalność gospodarczą i mają nieaktywny nr NIP. Możliwość ponownego korzystania z konta istnieje wyłącznie za zgodą Drukarni Internetowej. Drukarnia Internetowa zastrzega sobie prawo do przechowywania historii zamówień.

W przypadku zawieszenia działalności gospodarczej przez Użytkownika lub utraty aktywnego

numeru NIP, Drukarnia Internetowa może zmienić warunki współpracy lub ograniczyć funkcjonalność konta, w szczególności w zakresie składania zamówień jako przedsiębiorca. W przypadku ogłoszenia upadłości, w tym upadłości konsumenckiej, korzystanie z konta może zostać ograniczone lub zawieszone, jeżeli jest to uzasadnione obowiązującymi przepisami prawa lub ryzykiem niewykonania zobowiązań.

Ponowne korzystanie z pełnej funkcjonalności konta może nastąpić po ustaniu przyczyn ograniczenia, w szczególności po przywróceniu aktywnej działalności gospodarczej lub przedstawieniu stosownych informacji potwierdzających zdolność do zawierania umów. Drukarnia Internetowa przechowuje historię zamówień przez okres wymagany przepisami prawa oraz w celach związanych z obsługą konta, dochodzeniem roszczeń oraz archiwizacją.

1.9. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do bieżącej aktualizacji cen publikowanych w serwisie internetowym w każdym czasie i bez uprzedzenia oraz do udzielania rabatu wg własnego uznania.

1.10. Klient jest zobowiązany do korzystania z Drukarni Internetowej w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Sprzedawcy oraz osób trzecich. Klient zobowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym. Klienta obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

1.11. Do każdego zamówienia Sprzedawca wystawia fakturę VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Faktura zostanie wystawiona w następnym dniu roboczym po wysyłce zamówienia, jednak nie później niż w terminie przewidzianym ustawowo.

1.12. Faktury wystawiane są w formie elektronicznej jako faktury ustrukturyzowane z wykorzystaniem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF). Faktura przesyłana jest do KSeF nie później niż w następnym dniu roboczym po jej wystawieniu. Za datę doręczenia faktury w rozumieniu przepisów prawa uznaje się datę jej zarejestrowania w KSeF.

1.13. Podmioty zobowiązane przepisami prawa do korzystania z KSeF pobierają faktury bezpośrednio z tego systemu.

1.14. Niezależnie od powyższego, wszystkim Klientom w panelu sklepu internetowego udostępniana jest wizualizacja faktury w formacie PDF zawierająca kod QR umożliwiający weryfikację dokumentu. Plik PDF ma charakter informacyjny i pomocniczy i nie stanowi odrębnego dokumentu księgowego względem faktury ustrukturyzowanej zarejestrowanej w KSeF.

1.15. Klienci posiadający aktywny numer VAT UE (aktywny w systemie VIES) mogą otrzymać fakturę ze stawką 0% VAT, pod warunkiem spełnienia wymogów przewidzianych przepisami prawa, w szczególności, gdy wysyłka towaru następuje bezpośrednio z Drukarni do innego państwa członkowskiego UE za pośrednictwem kuriera wskazanego przez Sprzedawcę.

1.16. Sprzedawca wystawia faktury ustrukturyzowane w systemie KSeF na podstawie danych podanych przez Klienta w formularzu zamówienia. Klient jest zobowiązany do starannego sprawdzenia danych (w tym numeru NIP) przed zatwierdzeniem zamówienia. Za prawidłowość danych podanych w zamówieniu wyłączną odpowiedzialność ponosi Klient.

1.17. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do odmowy dokonania zmiany nabywcy na fakturze,

jeżeli zmiana ta miałaby polegać na wskazaniu całkowicie innego podmiotu niż ten, który dokonał zakupu i zawarł umowę sprzedaży.

2. Warunki i procedura zawierania Umowy Sprzedaży.

2.1. Zawarcie Umowy Sprzedaży następuje po uprzednim założeniu przez Klienta konta, aktywowania go oraz złożeniu zamówienia w serwisie internetowym.

2.2. Przedmiotem Umowy Sprzedaży są produkty i usługi poligraficzne dostępne w serwisie internetowym, których parametry zostały określone przez Klienta podczas składania zamówienia.

2.3. Cena produktu jest uwidocznioma w serwisie internetowym Sprzedawcy i podana jest w złotych polskich.

2.4. Składanie zamówień odbywa się poprzez stronę internetową. Ostatnim etapem jest potwierdzenie zakupu równoznaczne z akceptacją regulaminu. Zawarcie Umowy Sprzedaży nastąpi po przyjęciu pliku do druku.

2.5. Po złożeniu zamówienia Sprzedawca potwierdza jego otrzymanie poprzez przesłanie Klientowi wiadomości e-mail na adres podany w trakcie rejestracji lub na inny adres podany w serwisie przez Klienta. Wiadomość zawiera podsumowanie złożonego zamówienia tj. nazwę produktu i jego numer, parametry produktu, nazwę pliku, cenę netto, cenę brutto, sposób zapłaty oraz adres i sposób doręczenia. Parametry złożonego zamówienia są również dostępne w serwisie internetowym, w zakładce Zamówienia.

2.6. Sprzedawca przystępuje do realizacji Umowy Sprzedaży w momencie zweryfikowania warunków płatności oraz otrzymania od Klienta poprawnie przygotowanych plików graficznych (zgodnie z zasadami przedstawionymi na naszej stronie).

2.7. Sprzedawca wykonuje produkt będący przedmiotem Umowy Sprzedaży.

2.8. Sprzedawca udostępnia Klientowi dostępne formy płatności wskazane na etapie składania zamówienia. Wymóg dokonania płatności przed realizacją zamówienia dotyczy wybranych metod płatności wskazanych w procesie zakupowym.

Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany dostępnych metod płatności, przy czym zmiany te nie wpływają na zamówienia już złożone.

2.9. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do odstąpienia od umowy w przypadku braku dostępności towaru lub innych niezależnych okoliczności, o czym niezwłocznie poinformuje Klienta. W takim przypadku Klientowi przysługuje zwrot wszystkich dokonanych płatności.

2.10. Zamówienie, do którego nie załączono prawidłowych plików do druku, a Sprzedawca nie otrzymał informacji o druku z przesłanych plików, jest anulowane po 14 dniach od jego wpłynięcia i nie skutkuje zawarciem Umowy Sprzedaży. W przypadku zapłacenia ceny, zamówienie zostanie anulowane zgodnie z punktem 2.11. poniżej.

2.11. Klient może anulować opłacone zamówienie, jednak tylko do momentu wgrania plików. Zwrot środków nastąpi w ciągu 7 dni roboczych od daty anulowania.

2.12. W przypadku Klientów nieobjętych obowiązkiem korzystania z KSeF, zawarcie Umowy Sprzedaży stanowi jednocześnie:

- zgodę na wystawianie faktur ustrukturyzowanych za pośrednictwem KSeF oraz

- zgodę na udostępnianie im wizualizacji tych faktur w formacie PDF.

Wizualizacja faktury, o której mowa w pkt 2.12, zawierać będzie kod QR umożliwiający weryfikację faktury w KSeF.

2.13. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Klientowi treści zawieranej Umowy Sprzedaży następuje poprzez udostępnienie Regulaminu w serwisie internetowym oraz przesłanie Klientowi wiadomości e-mail potwierdzającej złożenie zamówienia. Treść Umowy Sprzedaży jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie informatycznym Drukarni Internetowej.

2.14. Komunikacja Drukarni z Klientem odbywa się za pośrednictwem wiadomości umieszczonych na stronie internetowej, wiadomości e-mail lub/i wiadomości SMS (w zależności od konfiguracji ustawień). Drukarnia nie ma wpływu na skuteczność doręczania komunikatów.

2.15. Klient składając zamówienie powinien wziąć pod uwagę, iż:

- podczas wykonywania procesów introligatorskich takich jak: cięcie, szycie, dziurkowanie, klejenie, bigowanie, falcowanie czy perforowanie możliwe jest występowanie przesunięć. Tolerancja błędu nie może być większa niż 1 mm;
- różnice kolorystyczne pomiędzy projektem przygotowanym przez Klienta a produktem uzyskanym w produkcji powinny mieścić się w tolerancji do 5 jednostek Delta E (różnice mierzone pomiędzy wydrukiem a certyfikowanym proofem kolorystycznym);
- uszlachetnienia produktu w postaci folii lub lakieru UV mogą spowodować widoczną zmianę koloru produktu;
- produkty drukowane na różnych papierach będą posiadać różne nasycenie koloru, co jest zależne od absorpcji farby;
- tolerancja pasowania lakieru UV z drukiem wynosi do 0,5 mm;
- tłoczenie – tolerancja do 1 mm przy efekcie końcowym;
- hotstamping – tolerancja do 1 mm przy efekcie końcowym;
- druk- tolerancja przesunięcia awersu w stosunku do rewersu 1 mm;
- naklejki 3D - tolerancja cięcia do 1 mm przy efekcie końcowym;
- lakier UV nie jest lakierem całkowicie przezroczystym, posiada on odcień żółtego koloru. Efekt ten będzie szczególnie widoczny przy nałożeniu go na białych niezadrukowanych powierzchniach;
- projekty z lakierem wybiórczym UV: nie zaleca się stosowania dużych powierzchni lakierowanych (apli) ze względu na mało atrakcyjny wygląd takiej powierzchni. Zamiast tego zalecane jest zastosowanie patternu, przykładowe wzory są dostępne na naszej stronie;

- w sytuacji, w której gramatura okładki produktu jest inna niż gramatura stron wewnętrznych katalogu, możliwe jest wystąpienie różnicy kolorystycznej pomiędzy tymi elementami, co jest spowodowane wydrukiem na innych podłożach i maszynach;
- ulotki składane w procesie produkcji są falcowane lub bigowane, co może powodować delikatne pęknięcia farby na grzbiecie ulotki. Przy pełnych aplach Sprzedawca zaleca wybór uszlachetnienia w postaci folii, które dodatkowo zabezpieczy wydruk;
- Sprzedawca wykonuje zamówienia różnymi metodami: druk konwencjonalny (z lakierem dyspersyjnym) lub druk z użyciem farb utwardzanych w technologii UV. Każdorazowo o sposobie wykonania zamówienia decyduje Sprzedawca;
- ze względu na specyfikę maszyn drukarskich, na produktach mogą wystąpić zabrudzenia (plamki) kolorów kałamarza nie przekraczające 1% powierzchni produktu;
- podczas drukowania może powstać przesunięcie w pasowaniu poszczególnych farb w granicy do 0,2 mm, wynikające z technologii druku, zgodnie z którą farby CMYK są kolejno nakładane na siebie przez maszynę drukarską;
- umiejscowienie zszywek użytych do katalogu podczas oprawy introligatorskiej mogą nieznacznie różnić się pozycją na grzbiecie;
- produkt, który jest wykonywany na wykrojniku może posiadać chwyty na produkcie, co wynika z technologii produkcji;
- kierunek włókien papieru jest ustalany dla danego produktu przez Sprzedawcę. Kierunek włókna może być ustalony indywidualnie dla danego Klienta wyłącznie przy arkuszach plano (wycena indywidualna);
- Sprzedawca zastrzega sobie możliwość zmiany gramatury papieru na wyższą, w celu zachowania deklarowanego terminu realizacji zamówienia;
- Sprzedawca w procesach druku stosuje rastrowanie o parametrach optymalnych do stosowanej technologii druku (offsetowej lub cyfrowej) tak, aby uzyskać jak najlepszą jakość;
- materiały przesłane przez Klienta powinny być przygotowane w przestrzeni barwnej CMYK stosując odpowiedni profil ICC. Dla papierów powlekanych powinien być użyty profil Fogra39 lub isocoated_v2, dla papierów niepowlekanych właściwy profil to Fogra29 lub isouncoated;
- materiały przesłane przez Klienta powinny być zgodne z formatem złożonego zamówienia, z uwzględnieniem spadu;
- materiały przesłane przez Klienta powinny zostać wyśrodkowane na arkuszu;

- materiały przesłane przez Klienta powinny uwzględniać fakt, iż pierwsza strona zostanie potraktowana jako zewnętrzna, natomiast strona druga jako wewnętrzna;
- jeśli w zamówieniu Klienta zostało wybrane uszlachetnienie jednostronne, zostanie ono wykonane na stronie pierwszej;
- produkty są weryfikowane zgodnie z makietkami udostępnionymi przy danym produkcie po wyborze pełnej specyfikacji;
- w celu uzyskania najwyższej jakości produktów, materiały przesłane przez Klienta powinny mieć rozdzielczość minimum 300 dpi. W przypadku druku wielkoformatowego rozdzielczość jest zależna od formatu pracy;
- przesłane przez Klienta pliki w formacie PDF powinny być certyfikowane, to jest wolne od wad w kodzie PDF, które powodują błędy ripowania;

Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za wadliwe wykonanie produktu, jeżeli wada jest skutkiem niezastosowania się przez Klienta do powyższych zastrzeżeń oraz wytycznych zawartych na stronie. Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje, iż wystąpienie któregokolwiek z zdarzeń opisanych w ustępie poprzedzającym nie będzie stanowiło wady i nie będzie podstawą do złożenia reklamacji.

3. Procedura weryfikacji plików.

3.1. Ręczna weryfikacja plików jest przeprowadzana w godzinach pracy Działu Graficznego.

3.2. Weryfikacja plików przez Dział Graficzny dotyczy wyłącznie zamówień, które nie podlegają automatycznej weryfikacji Preflight lub zamówień, które mimo automatycznej weryfikacji Preflight zostały skierowane przez Klienta do sprawdzenia przez grafika Drukarni. W przypadku gdy Klient sam wybierze weryfikację ręczną będzie ona dodatkowo płatna.

3.3. Weryfikacja pliku oznacza sprawdzenie projektu pod kątem technicznego przygotowania do druku.

3.4. W przypadku, gdy w wyniku weryfikacji plików okaże się, że pliki graficzne wymagają wprowadzenia poprawek, Sprzedawca informuje o tym Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej. Informacja jest również widoczna w serwisie internetowym w zakładce Zamówienia, przy konkretnym zamówieniu.

3.5. W przypadku akceptacji pliku przez Klienta mimo jego odrzucenia przez Sklep internetowy (Konfigurator Produktów), powoduje przekazanie zlecenia do realizacji wraz z błędami. Zlecenia takie nie podlegają reklamacji, jeżeli wadliwość produktów jest skutkiem błędów pliku, o których Klient został poinformowany.

3.6. Klient odpowiada za przygotowanie plików, które zostały zweryfikowane przez Preflight i/lub przez niego zaakceptowane. Po akceptacji następuje automatyczne przekazanie zamówienia do realizacji.

3.7. Sprzedawca nie odpowiada za materiały przesyłane do druku. Jednak w przypadku treści niezgodnych z obowiązującym prawem może odmówić realizacji zlecenia.

3.8. Sprzedawca nie odpowiada za błędy programów graficznych.

3.9. Sprzedawca archiwizuje pliki przesyłane do druku przez okres do 90 dni.

3.10. W trosce o satysfakcję Klientów Sprzedawca udostępnia możliwość automatycznego sprawdzenia pliku poprzez Preflight lub sprawdzenia przez grafika. Dokłada starań, umieszczając w serwisie internetowym zakres weryfikacji plików oraz informacje o przygotowaniu pracy. Odpowiedzialność za przygotowanie projektu do druku ponosi Klient.

4. Płatności

4.1. Sprzedawca przystępuje do realizacji zamówienia po odnotowaniu wpłaty, chyba że strony postanowią inaczej.

4.2. Sprzedawca udostępnia Klientowi płatności elektroniczne i płatności kartą płatniczą za pośrednictwem serwisów internetowych obsługujących płatności on-line. Aktualnie dostępne systemy obsługujące płatności znajdują się w serwisie internetowym w zakładce Współpraca/Płatności.

Sprzedawca ma prawo przyznać dodatkowe formy płatności.

4.3. Sprzedawca nie ma wpływu na opóźnienia wynikające z przekazywania środków z serwisów obsługujących płatności elektroniczne i płatności kartą płatniczą oraz automatyczne anulowanie zamówienia z powodu braku autoryzacji płatności.

5. Dostawa

5.1. Doręczenie produktu do Klienta odbywa się na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, jak również w krajach Unii Europejskiej, na adres wskazany przez Klienta podczas składania zamówienia. Możliwość zmiany adresu doręczenia istnieje do momentu ukończenia produkcji. Klient ma możliwość samodzielnej zmiany adresu poprzez serwis internetowy.

5.2. Doręczenie produktu do Klienta jest nieodpłatne, chyba że Umowa Sprzedaży stanowi inaczej. Wszelkie informacje dotyczące kosztów wysyłki krajowej znajdują się w serwisie internetowym.

5.3. Wysyłka zagraniczna na terenie Unii Europejskiej jest odpłatna, liczona zgodnie z oddzielnym cennikiem, publikowanym podczas składania zamówienia, w momencie wyboru kraju.

5.4. Doręczenie zamówień odbywa się za pomocą firm kurierskich, chyba że strony postanowią inaczej. Zamówienia w zależności od gabarytów są wysyłane w paczkach lub na paletach.

5.5. Klient zobowiązany jest do odbioru zamówienia. W przypadku nie odebrania zamówienia przez Klienta paczka wraca do Sprzedawcy. Koszty ponownej wysyłki plus koszt zwrotu ponosi Klient. Kwota jest naliczana według aktualnego cennika.

5.6. Doręczenie produktu przez firmę kurierską jest realizowane od 24 do 72 godzin na terenie Polski. Drukarnia nie ma wpływu na terminowość doręczenia paczek przez firmę kurierską.

5.7. Terminy realizacji zamówień są indywidualne, orientacyjne dla poszczególnych produktów i

widnieją w serwisie internetowym Drukarni. Terminy realizacji mogą ulec zmianie z przyczyn losowych, za co Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności (np. awarie, reklamacje wewnętrzne, brak mediów).

5.8. Informacja o terminie wysyłki zamówienia to orientacyjny czas liczony od momentu przyjęcia zamówienia do realizacji do wysłania zamówionych Produktów do Klienta. Czas realizacji zamówienia uzależniony jest każdorazowo od dostępności, rodzaju lub złożoności zamówionych Produktów.

6. Reklamacje.

6.1. Sprzedawca wobec konsumenta ponosi odpowiedzialność za zgodność towaru z umową zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami o rękojmi za wady fizyczne i prawne rzeczy. Wobec Klientów nie będących konsumentami odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi jest wyłączona, a reklamacje będą rozpoznawane według zasad określonych w niniejszym regulaminie.

6.2. Reklamacje należy składać w formie elektronicznej poprzez formularz reklamacyjny znajdujący się przy odpowiednim zamówieniu lub pisemnie na adres siedziby Sprzedawcy. Termin zgłoszenia reklamacji upływa w 14 dniu kalendarzowym od doręczenia produktu. Zgłoszenie reklamacji przez konsumenta może nastąpić w terminach przewidzianych przepisami prawa.

Formularz reklamacyjny powinien zawierać dokładny opis nieprawidłowości, roszczenie, jak również dokumentację wady w postaci zdjęć, jeżeli są one niezbędne do rozstrzygnięcia reklamacji. Składając reklamację, Klient powinien dostarczyć Sprzedawcy wadliwy Produkt, na adres siedziby Sprzedawcy. Jeśli reklamacja zostanie rozpatrzona pozytywnie, Klient otrzyma zwrot kosztów wysyłki według aktualnego cennika Sprzedawcy.

6.3. Sprzedawca rozpatruje reklamacje niezwłocznie po wpłynięciu zgłoszenia, nie dłużej jednak niż w ciągu 14 dni kalendarzowych. Termin ten może ulec wydłużeniu ze względu na stopień złożoności zgłoszenia, o czym Klient zostanie poinformowany. Sprzedawca może wymagać uzupełnienia dokumentacji lub opisu reklamacji w terminie 5 dni roboczych od dnia wezwania. Po tym czasie reklamacja zostanie uznana za niezasadną, jeżeli braki w dokumentacji uniemożliwią jej merytoryczne rozpatrzenie.

6.4. O wyniku rozpatrzonej reklamacji Sprzedawca poinformuje, wysyłając stosowną wiadomość e-mail na adres podany przez Klienta lub drogą pocztową. Uzasadnienie rozpatrzonej reklamacji jest również dostępne w serwisie internetowym w zakładce zamówienia lub reklamacje. W przypadku reklamacji pozytywnej rekompensata wynika ze zgłoszonego wcześniej roszczenia, chyba że Sprzedawca uzna reklamację za uzasadnioną częściowo proponując inną wysokość rekompensaty (obniżenia ceny). W przypadku reklamacji rozpatrzonej negatywnej Klient zobowiązany jest do pokrycia kosztów związanych z ponownym odesłaniem reklamowanego zamówienia.

Rozliczenie reklamacji może nastąpić poprzez zwrot całości lub części należności po otrzymaniu podpisanej korekty lub w formie kodu rabatowego. Drukarnia ma prawo wymagać wówczas zwrotu całości lub części reklamowanego nakładu.

6.5. Z chwilą wydania przez Sprzedawcę produktu przewoźnikowi na Klienta przechodzą korzyści i zobowiązania związane z produktem oraz niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia produktu. Sprzedawca w takim wypadku nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie produktu od przyjęcia go do przewozu, aż do wydania go Klientowi. Klient zobowiązany jest przy odbiorze zamówienia zbadać przesyłkę, otworzyć jej zawartość przy kurierze. Jeżeli stwierdzi, że w czasie przewozu nastąpił ubytek lub uszkodzenie produktu, zobowiązany jest dokonać wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika.

Reklamacja może zostać przyjęta do rozpatrzenia po dostarczeniu przez Klienta protokołu szkody, spisane go w obecności kuriera, z datą doręczenia produktu, z pełną informacją o stanie faktycznym paczki oraz zabezpieczeniach wewnątrz i na zewnątrz opakowania. Reklamację należy również uzupełnić dokumentacją w postaci zdjęć uszkodzonego produktu i opakowania zewnętrznego.

Pełna dokumentacja zostaje przesłana do firmy kurierskiej. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do uzależnienia wyniku reklamacji od odpowiedzi otrzymanej z firmy kurierskiej.

6.6. W przypadku umów zawartych z Klientami nie będącymi konsumentami, odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi jest wyłączona na podstawie art. 558 §1 Kodeksu Cywilnego.

Drukarnia Internetowa www.viperprint.pl dba o prawa konsumenta. Konsument nie może zrzec się praw przyznanych mu w Ustawie o Prawach Konsumenta. Postanowienia umów mniej korzystne dla konsumenta niż postanowienia Ustawy o Prawach Konsumenta są nieważne, a w ich miejsce stosuje się przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta. Dlatego też postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw konsumentów przysługujących im na mocy bezwzględnie wiążących przepisów prawa, a wszelkie ewentualne wątpliwości należy tłumaczyć na korzyść konsumenta. W przypadku ewentualnej niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy i należy je stosować.

7. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur.

7.1. Klient będący konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, zgodnie z przepisami ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz ustawy o prawach konsumenta.

7.2. Informacje dotyczące zasad dostępu do procedur pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich dostępne są w szczególności:

- na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów;
- w Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej;
- na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: <https://uokik.gov.pl>;

- na platformie internetowego systemu rozstrzygania sporów (platforma ODR) prowadzonej przez Komisję Europejską, dostępnej pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

7.3. Klient będący konsumentem może w szczególności:

- zwrócić się do stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy Sprzedaży;
- zwrócić się do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu;
- uzyskać bezpłatną pomoc prawną u powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub w organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów.

7.4. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny i może nastąpić po zakończeniu postępowania reklamacyjnego prowadzonego przez Sprzedawcę.

7.5. Sprzedawca nie jest zobowiązany do udziału w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów konsumenckich ani nie wyraża zgody na udział w takim postępowaniu, chyba że obowiązek taki wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

8. Prawo odstąpienia od umowy (dotyczy umów sprzedaży zawartych od 25 grudnia 2014 roku).

8.1. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi m.in. w odniesieniu do umów (1) w których przedmiotem świadczenia jest Produkt nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb; (2) do umów o świadczenie usług, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy.

8.2. Z zastrzeżeniem § 8 pkt. 1 Regulaminu konsument, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w pkt. 8.4 Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone na przykład: pisemnie na adres: ul. Rejtana 33A, 42-202 Częstochowa; w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: info@viperprint.pl.

8.3. Przykładowy wzór formularza odstąpienia od umowy jest zawarty w załączniku nr 2 do Ustawy o Prawach Konsumenta oraz dodatkowo dostępny jest w pkt. IV Regulaminu.

Konsument może skorzystać z wzoru formularza, jednak nie jest to obowiązkowe.

8.4. Możliwe koszty związane z odstąpieniem przez konsumenta od umowy, które zobowiązany jest ponieść konsument:

a) Jeżeli konsument wybrał sposób dostawy Produktu inny niż najtańszy zwykły sposób dostawy

dostępny w Drukarni Internetowej, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

b) Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Produktu.

c) W przypadku Produktu będącego usługą, której wykonywanie – na wyraźne żądanie konsumenta – rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, konsument, który wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu takiego żądania, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.

8.5. Konsument niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym odstąpił od umowy, zwraca Produkt Sprzedawcy lub przekazuje go osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze Produkt. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Produktu przed jego upływem. Konsument może zwrócić Produkt na adres: ul. Rejtana 33A, 42-202 Częstochowa.

8.6. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech oraz funkcjonowania Produktu.

III. Postanowienia końcowe.

1. Umowy zawierane przez Drukarnię Internetową są w języku polskim.

2. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn, to jest: zmiany przepisów prawa; zmiany sposobów płatności i dostaw – w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu.

3. W przypadku zawarcia na podstawie niniejszego Regulaminu umów o charakterze ciągłym (np. świadczenie Usługi Elektronicznej – Konto) zmieniony regulamin wiąże Klienta, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 oraz 384[1] Kodeksu cywilnego, to jest Klient został prawidłowo powiadomiony o zmianach i nie wypowiedział umowy w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia powiadomienia. W wypadku, gdyby zmiana Regulaminu skutkowałą wprowadzeniem jakichkolwiek nowych opłat lub podwyższeniem obecnych, Klient będący konsumentem ma prawo odstąpienia od umowy.

4. W przypadku zawarcia na podstawie niniejszego Regulaminu umów o innym charakterze niż umowy ciągłe (np. Umowa Sprzedaży) zmiany Regulaminu nie będą w żaden sposób naruszać praw nabytych Klientów będących konsumentami przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu, w szczególności zmiany Regulaminu nie będą miały wpływu na już złożone Zamówienia oraz zawarte, realizowane lub wykonane Umowy Sprzedaży.

5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu cywilnego; ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. 2002 nr 144, poz. 1204 ze zm.); dla Umów Sprzedaży zawartych do 24 grudnia 2014 roku z Klientami będącymi konsumentami – przepisy ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o

odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny z dnia 2 marca 2000 r. (Dz.U. 2000 nr 22, poz. 271 ze zm.) oraz ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego z dnia 27 lipca 2002 r. (Dz.U. 2002 nr 141, poz. 1176 ze zm.); dla Umów Sprzedaży zawartych od 25 grudnia 2014 roku z Klientami będącymi konsumentami – przepisy ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. 2014 r. poz. 827 ze zm.); oraz inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

IV. Wzór formularza odstąpienia od Umowy

Formularz należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy.

Wzór formularza odstąpienia od Umowy (załącznik nr 2 do ustawy o Prawach Konsumenta)

– Adresat:

„VIPERPRINT” SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ
ul. Rejtana 33A, 42-202 Częstochowa

viperprint.pl

info@viperprint.pl

- Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(*)
- umowy dostawy następujących rzeczy(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu
- następujących rzeczy(*)/o świadczenie następującej usługi(*)
- Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*)
- Imię i nazwisko konsumenta
- Adres konsumenta
- Podpis konsumenta (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
- Data

(*) Niepotrzebne skreślić.