

REGULAMIN REKLAMACJI

Wersja: 1.0

Data wejścia w życie: 01.07.2026 r.

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE I DEFINICJE

1. Niniejszy Regulamin reklamacji określa warunki i procedurę składania oraz rozpatrywania reklamacji dotyczących Treści cyfrowych zakupionych w sklepie internetowym dydaktyczka.pl.
2. Definicje (stosowane łącznie z definicjami z Regulaminu sklepu):
 - a) Sprzedawca - Marta Blecharczyk-Kozak, dane jak w Regulaminie sklepu;
 - b) Konsument - osoba fizyczna dokonująca zakupu w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
 - c) Przedsiębiorca na prawach konsumenta - osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z działalnością gospodarczą, gdy umowa nie ma dla niej charakteru zawodowego;
 - d) Treść cyfrowa - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej (e-booki, materiały edukacyjne PDF);
 - e) Zgodność z umową - spełnianie przez Treść cyfrową wymogów określonych w ustawie o prawach konsumenta;
 - f) Reklamacja - wystąpienie Kupującego dotyczące niezgodności Treści cyfrowej z umową;
 - g) Środowisko cyfrowe - sprzęt komputerowy, oprogramowanie i połączenia sieciowe wykorzystywane przez Kupującego do uzyskania dostępu do Treści cyfrowej. Postanowienia dotyczące Konsumentów stosuje się odpowiednio do Przedsiębiorców na prawach konsumenta.

§ 2

PODSTAWA PRAWNA ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Odpowiedzialność Sprzedawcy za zgodność Treści cyfrowych z umową reguluje ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
2. Sprzedawca jest odpowiedzialny wobec Konsumenta za brak zgodności Treści cyfrowej z umową, który istniał w chwili dostarczenia Treści cyfrowej i ujawnił się w ciągu dwóch lat od tej chwili.
3. W przypadku Treści cyfrowych dostarczanych jednorazowo (jak ma to miejsce w Sklepie) domniemywa się, że brak zgodności z umową, który ujawnił się przed upływem roku od dostarczenia, istniał w chwili dostarczenia.

§ 3

ZGODNOŚĆ TREŚCI CYFROWYCH Z UMOWĄ

1. Treść cyfrowa jest zgodna z umową, jeżeli:

a) Subiektywne przesłanki zgodności:

- opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność odpowiadają umowie;
- nadaje się do szczególnego celu, do którego jest potrzebna Konsumentowi, o którym Konsument powiadomił Sprzedawcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który Sprzedawca zaakceptował; jest dostarczana z akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia Konsument może rozsądnie oczekiwać (jeśli dotyczy);
- jest zgodna z wersją próbną lub zapowiedzią (jeśli udostępniono).

b) Obiektywne przesłanki zgodności:

- nadaje się do celów, do których zazwyczaj używa się Treści cyfrowych tego rodzaju;
- występuje w ilości i ma cechy (w tym funkcjonalność, kompatybilność, dostępność, ciągłość, bezpieczeństwo), typowe dla Treści cyfrowych tego rodzaju i których Konsument może rozsądnie oczekiwać;
- jest dostarczana z akcesoriami i instrukcjami, których Konsument może rozsądnie oczekiwać;
- jest zgodna z wersją próbną lub zapowiedzią (jeśli dotyczy).

c) W przypadku Treści cyfrowych oferowanych w Sklepie (e-booki, materiały PDF) zgodność z umową oznacza w szczególności:

- plik daje się otworzyć i odczytać przy użyciu standardowego oprogramowania do odczytu PDF;
- treść pliku odpowiada opisowi na karcie produktu (tytuł, zakres tematyczny, liczba stron);
- plik jest kompletny (zawiera wszystkie strony/rozdziały);
- tekst jest czytelny, grafiki (jeśli występują) są widoczne.

d) Brak zgodności z umową nie obejmuje:

- subiektywnego niezadowolenia z treści merytorycznej (np. „e-book nie spełnił moich oczekiwań”, „materiał był dla mnie za prosty/za trudny”) o ile treść odpowiada opisowi;
- problemów wynikających z niespełnienia przez Kupującego wymagań technicznych (§ 2 Regulaminu sklepu);
- skutków działania złośliwego oprogramowania na urządzeniu Kupującego;
- uszkodzenia pliku przez Kupującego po pobraniu.

§ 4

BRAK ZGODNOŚCI Z UMOWĄ – UPRAWNIENIA KONSUMENTA

1. W przypadku stwierdzenia braku zgodności Treści cyfrowej z umową Konsumentowi przysługują uprawnienia określone w art. 43m–43n ustawy o prawach konsumenta.

- 1) Konsument może żądać doprowadzenia Treści cyfrowej do zgodności z umową. W przypadku Treści cyfrowych oferowanych w Sklepie doprowadzenie do zgodności może polegać w szczególności na:

- ponownym udostępnieniu prawidłowego pliku (jeśli dostarczony plik był uszkodzony lub niekompletny);
- udostępnieniu poprawionej wersji pliku (jeśli zawierał istotne błędy);
- ponownym przestaniu linku do pobrania (jeśli link był nieaktywny).

Sprzedawca doprowadza Treść cyfrową do zgodności z umową w rozsądnym czasie od chwili otrzymania informacji o braku zgodności, bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.

- 2) Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:
 - a) doprowadzenie do zgodności z umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
 - b) Sprzedawca nie doprowadził Treści cyfrowej do zgodności z umową w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności;
 - c) brak zgodności z umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Treść cyfrową do zgodności;
 - d) brak zgodności z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy;
 - e) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Treści cyfrowej do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.
- 3) Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość Treści cyfrowej niezgodnej z umową pozostaje do wartości Treści cyfrowej zgodnej z umową. – Sprzedawca zwraca Konsumentowi kwotę należną wskutek obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia.
- 4) Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności z umową jest nieistotny (ciężar dowodu, że brak zgodności jest nieistotny, spoczywa na Sprzedawcy). W przypadku odstąpienia od umowy Sprzedawca zwraca cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu. Zwrot następuje przy użyciu tego samego sposobu zapłaty, którego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

§ 5

PROCEDURA SKŁADANIA REKLAMACJI

1. Reklamacje należy składać drogą elektroniczną na adres e-mail: kontakt@dydaktyczka.pl.
2. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko Kupującego; adres e-mail użyty przy składaniu zamówienia; numer zamówienia lub datę zakupu; nazwę reklamowanej Treści cyfrowej; opis stwierdzonego braku zgodności z umową (na czym polega problem); preferowany sposób rozpatrzenia reklamacji (doprowadzenie do zgodności / obniżenie ceny / odstąpienie od umowy – z uwzględnieniem kolejności uprawnień opisanej w § 4); opcjonalnie: załączniki ilustrujące problem

(np. zrzut ekranu z błędem). Wzór zgłoszenia reklamacyjnego stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

3. Sprzedawca potwierdza otrzymanie reklamacji drogą e-mailową niezwłocznie, nie później niż w ciągu 30 dni roboczych.

§ 6

OBOWIĄZEK WSPÓŁDZIAŁANIA KUPUJĄCEGO

1. W przypadku gdy brak zgodności z umową wynika ze środowiska cyfrowego Kupującego, Kupujący zobowiązany jest do współpracy ze Sprzedawcą w rozsądnym zakresie i przy użyciu najmniej uciążliwych środków technicznych.
2. Współpraca może obejmować: podanie informacji o środowisku cyfrowym (system operacyjny, wersja oprogramowania do odczytu PDF, przeglądarka); wykonanie wskazanych przez Sprzedawcę czynności diagnostycznych (np. próba otwarcia pliku w innej aplikacji); udostępnienie zrzutów ekranu z komunikatami o błędach.
3. Jeżeli Konsument odmówi współpracy, a brak współpracy uniemożliwia ustalenie, czy brak zgodności wynika z Treści cyfrowej czy ze środowiska cyfrowego Konsumenta, Sprzedawca może uznać, że brak zgodności nie został wykazany.
4. Obowiązek współpracy nie obciąża Konsumenta, jeżeli Konsument nie został uprzednio poinformowany o wymaganiach technicznych.

§ 7

ROZPATRZENIE REKLAMACJI

1. Sprzedawca rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
2. Odpowiedź na reklamację Sprzedawca przesyła na adres e-mail, z którego została wystana reklamacja (lub na inny adres wskazany przez Kupującego).
3. Odpowiedź zawiera: stanowisko Sprzedawcy (uznanie lub nieuznanie reklamacji), uzasadnienie, w przypadku uznania reklamacji – informację o sposobie realizacji uprawnień Konsumenta (np. przestanie poprawnego pliku, informacja o zwrocie środków). Brak odpowiedzi w terminie 14 dni oznacza uznanie reklamacji. W przypadku uznania reklamacji i żądania doprowadzenia do zgodności z umową, Sprzedawca realizuje to żądanie niezwłocznie – w przypadku Treści cyfrowych oferowanych w Sklepie zazwyczaj w ciągu 1–3 dni roboczych (ponowne udostępnienie pliku).

§ 8

PONOWNE UDOSTĘPNIENIE PLIKÓW

1. W przypadku problemów technicznych niezależnych od treści samego pliku (np. wygaśnięcie linku, przekroczenie limitu pobrań, plik usunięty przez filtr poczty, omyłkowe usunięcie przez Kupującego), które nie stanowią braku zgodności Treści cyfrowej z umową, Sprzedawca może wygenerować nowy link do pobrania, na prośbę Kupującego, przy czym Sprzedawca nie jest

zobowiązany do takiego działania. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do odmowy ponownego udostępnienia pliku w przypadku uzasadnionych wątpliwości co do nadużycia (np. wielokrotne zgłoszenia od tego samego Kupującego, podejrzenie nieuprawnionego udostępniania plików osobom trzecim).

§ 9

AKTUALIZACJE TREŚCI CYFROWYCH

1. Sprzedawca może, ale nie jest zobowiązany, udostępniać aktualizacje zakupionych Treści cyfrowych (np. poprawione wydania, uzupełnienia).
2. W przypadku udostępnienia aktualizacji:
 - a) Kupujący zostanie poinformowany drogą e-mailową o dostępności aktualizacji;
 - b) Aktualizacja będzie dostępna do pobrania bezterminowo.
3. Treści cyfrowe oferowane w Sklepie są produktami jednorazowymi, Sprzedawca nie zobowiązuje się do ich ciągłego aktualizowania ani dostarczania nowych wersji w przyszłości, chyba że co innego wynika z opisu konkretnego produktu. Jeżeli aktualizacja jest niezbędna do zachowania zgodności Treści cyfrowej z umową (np. korekta istotnych błędów wykrytych po publikacji), Sprzedawca informuje Kupującego o dostępności aktualizacji. Jeśli brak instalacji aktualizacji przez Kupującego spowoduje brak zgodności z umową, Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za ten brak zgodności.

§ 10

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejszy Regulamin reklamacji jest dostępny pod adresem: dydaktyczka.pl/reklamacje.
2. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu reklamacji w przypadku zmiany przepisów prawa. Zmiany nie dotyczą reklamacji złożonych przed wejściem w życie zmian.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem reklamacji zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa.
4. Regulamin reklamacji wchodzi w życie z dniem: 01.07.2026 r.

ZAŁĄCZNIK NR 1 – WZÓR ZGŁOSZENIA REKLAMACYJNEGO

Temat wiadomości e-mail:	zamówienie nr [NUMER]
Dane kupującego:	[imię, nazwisko, e-mail]
Numer zamówienia:	[...]
Data zakupu:	[...]
Reklamowany produkt:	[nazwa e-booka/materiału]
Opis problemu:	[np. „Plik PDF nie otwiera się – wyświetla komunikat o uszkodzeniu pliku”; „Brakuje stron 45–60”; „E-book zawiera inną treść niż opisana na stronie produktu”]
Oczekiwane rozwiązanie:	[np. „Proszę o przestanie prawidłowego pliku”]
Załączniki:	[jeśli dotyczy: ilość, nazwa]