

REGULAMIN REKLAMACJI

Wersja: 1.2

Data wejścia w życie: 01.10.2026 r.

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE I DEFINICJE

1. Niniejszy Regulamin reklamacji określa warunki i procedurę składania oraz rozpatrywania reklamacji dotyczących Treści cyfrowych (Materiałów edukacyjnych i Produktów muzycznych) zakupionych w sklepie internetowym dydaktyczka.pl.
2. Definicje (stosowane łącznie z definicjami z Regulaminu sklepu):
 - a) Sprzedawca: Marta Bleharczyk-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 (Materiały edukacyjne w formacie PDF oraz Produkty muzyczne w formacie MP3);
 - 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;
 - h) Próbką: fragment Produktu muzycznego udostępniony do odsłuchu przed zakupem w Zakładce Muzyka, zgodnie z Regulaminem sklepu.

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 (Materiały edukacyjne) 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) W przypadku Produktów muzycznych zgodność z umową oznacza w szczególności:
- plik MP3 odtwarza się w standardowym odtwarzaczu (Windows, macOS, iOS, Android);
 - czas trwania i parametry pliku odpowiadają karcie Produktu i § 1 ust. 6 Regulaminu sklepu (MP3, 48 kHz, ok. 188 kb/s);
 - nagranie zawiera piosenkę opisaną na karcie Produktu, o brzmieniu i jakości odpowiadających Próbce;
 - plik nie zawiera wad technicznych (przerwy, zniekształcenia, urwane zakończenie).
- e) 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 (§ 1 ust. 6 Regulaminu sklepu);
 - skutków działania złośliwego oprogramowania na urządzeniu Kupującego;
 - uszkodzenia pliku przez Kupującego po pobraniu;
 - subiektywnej oceny walorów artystycznych Produktu muzycznego (melodii, aranżacji, brzmienia syntetycznego wokalu), jeżeli Produkt jest zgodny z opisem i Próbką;
 - podobieństwa warstwy muzycznej Produktu muzycznego do innych utworów wygenerowanych przez systemy sztucznej inteligencji, o czym Kupujący został poinformowany przed zakupem (§ 7 ust. 2 Regulaminu sklepu).

§ 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);
 - ponownym wygenerowaniu i udostępnieniu pliku MP3 wolnego od wady technicznej.

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 albo nagranie ekranu z problemem odtwarzania). Wzór zgłoszenia reklamacyjnego stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

3. Sprzedawca potwierdza otrzymanie reklamacji drogą e-mailową niezwłocznie, nie później niż w ciągu 3 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, wersja odtwarzacza plików MP3, 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 wysłana 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 pliku (np. awaria linku, usunięcie wiadomości przez filtr poczty, omyłkowe usunięcie pliku przez Kupującego), które nie stanowią braku zgodności z umową, Sprzedawca ponownie udostępnia plik na zasadach określonych w § 6 ust. 3 i 4 Regulaminu sklepu. Sprzedawca może odmówić ponownego udostępnienia w przypadku uzasadnionego podejrzenia nadużycia (np. wielokrotne zgłoszenia od tego samego Kupującego, podejrzenie nieuprawnionego udostępniania plików osobom trzecim), informując Kupującego o przyczynie.

§ 9

AKTUALIZACJE TREŚCI CYFROWYCH

1. Sprzedawca informuje Kupującego o aktualizacjach niezbędnych do zachowania zgodności Treści cyfrowej z umową i dostarcza je nieodpłatnie na zasadach określonych w § 6 ust. 8 Regulaminu sklepu. Sprzedawca może, ale nie jest zobowiązany, udostępniać inne aktualizacje zakupionych Treści cyfrowych (np. nowe wydania, uzupełnienia).
2. W przypadku udostępnienia aktualizacji:
 - a) Kupujący zostanie poinformowany drogą e-mailową o dostępności aktualizacji;
 - b) Aktualizacja będzie dostępna do pobrania na zasadach określonych w § 6 ust. 3 Regulaminu sklepu (bez limitu pobrań i terminu ważności linku).
3. Treści cyfrowe oferowane w Sklepie są produktami jednorazowymi; poza aktualizacjami, o których mowa w ust. 1 zdanie pierwsze, Sprzedawca nie zobowiązuje się do ich ciągłego aktualizowania ani dostarczania nowych wersji w przyszłości, chyba że co innego wynika z opisu konkretnego produktu. Jeżeli Konsument nie pobierze albo nie zastosuje w rozsądnym czasie aktualizacji udostępnionej zgodnie z ust. 1, Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Treści cyfrowej z umową wynikający wyłącznie z braku tej aktualizacji, pod warunkiem że poinformował Konsumenta o aktualizacji i o skutkach jej niezastosowania, a niezastosowanie aktualizacji nie wynikało z wadliwej instrukcji dostarczonej przez Sprzedawcę.

§ 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: 01.10.2026 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 Materiału edukacyjnego albo Produktu muzycznego]
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”; „Plik MP3 nie odtwarza się”; „Nagranie urywa się w [mm:ss]”; „Plik zawiera inną piosenkę niż opisana na karcie produktu”]
Oczekiwane rozwiązanie:	[np. „Proszę o przestanie prawidłowego pliku”]
Załączniki:	[jeśli dotyczy: ilość, nazwa]