

Regulamin

dokument obowiązujący od 20 lipca 2017 roku

I. Postanowienia ogólne.

1. Niniejszy dokument: "Regulamin", określa podstawowe zasady i warunki świadczenia usług fotograficznych oraz sprzedaży produktów za pośrednictwem aplikacji mobilnej Mobile Photo Kiosk (dalej MPK) opublikowanej przez Pixel-Tech Spółka Jawna Pytowski i Kubarek z siedzibą w Sosnowcu, adres: 41-200 Sosnowiec, ul. Jedności 10, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy Katowice – Wschód, VIII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem 0000358467, posiadająca numer NIP: 644-328-72-39 (dalej "PIXEL-TECH").
2. Podmiotem odpowiedzialnym za realizację usług fotograficznych oraz sprzedaży produktów jest Laboratorium XXX (dalej Laboratorium).
3. Świadczenie usług fotograficznych i sprzedaży produktów (dalej "Usługi") polega na wykonywaniu przez Laboratorium odbitek fotografii przekazanych przez Klienta (osobę fizyczną lub prawną) na papierze fotograficznym, innym materiale lub produkcie (wybranych przez Klienta z oferty Laboratorium) i wykonywaniu w szczególności kalendarzy (np. ściennych, biurkowych), plakatów, fotoksiążek, kartek okolicznościowych, okładek, elementów dekoracyjnych lub fotogadżetów (np. kubków, koszulek) o cechach indywidualnych nadanych im przez Klienta na podstawie zlecenia, które Klient przesyła Laboratorium wraz z fotografią za pośrednictwem aplikacji MPK.
4. Zlecenia Klientów będących konsumentami na wykonanie Usług są przyjmowane i realizowane przez Laboratorium wyłącznie na podstawie treści zlecenia złożonego przez Klienta, niniejszego 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.

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.

III. Dane osobowe.

1. Przed zawarciem umowy z Laboratorium, Klient został poinformowany, że Laboratorium, jako administrator danych osobowych w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych, będzie przetwarzać dane osobowe Klienta wyłącznie w celu realizacji zamówienia.
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. Składając zamówienie przez aplikację MPK 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 poprawiania lub usuwania.
4. 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 każdego zlecenia Klientowi zapewnia się możliwość nieodpłatnego zapoznania 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 ten dostęp Klienta do treści Regulaminu nie jest ograniczony czasowo). Skuteczne złożenie zlecenia wymaga uprzedniego potwierdzenia przez Klienta, że zapoznał się z treścią Regulaminu, jest ona dla niego zrozumiała, 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.
2. Laboratorium wskazuje, że treść Regulaminu jest również dostępna dla Klienta (do zapoznania się oraz pobrania) na stronie internetowej: XXX.
3. 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. Po otrzymaniu od Klienta zlecenia wykonania usługi Laboratorium powiadamia Klienta drogą elektroniczną (na podany przez Klienta adres e-mail) o przyjęciu Usługi do realizacji.
4. Usługi realizowane przez Laboratorium są nowe, wolne od wad fizycznych i prawnych oraz zostały legalnie wprowadzone na rynek polski.
5. 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.

6. Laboratorium dołoży wszelkich starań, aby zapewnić skuteczną ochronę prywatności swoich użytkowników i ciągłość korzystania z Usług oferowanych przez Laboratorium.
7. W przypadku wystąpienia uzasadnionych wątpliwości Laboratorium dotyczących treści zlecenia Klienta (w szczególności wynikających z nieprecyzyjnego lub wieloznacznego określenia treści zlecenia przez Klienta), Laboratorium zastrzega sobie prawo skontaktowania się z Klientem w celu weryfikacji treści zlecenia Klienta.
8. 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 60 minut. 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. Takie powiadomienie jest wysyłane na adres e-mail Klienta w ciągu 60 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.
9. Klient powinien podać w formularzu rejestracyjnym dane prawdziwe. Laboratorium zastrzega, że w przypadku podania przez Klienta danych nieprawdziwych, należyta realizacja przez Laboratorium zlecenia może być niemożliwa.
10. W procesie składania zamówienia Klient powinien podać w formularzu wymagane dane. Brak podania tych danych spowoduje, że skuteczne złożenie zamówienia nie będzie możliwe.
11. Laboratorium zapewnia, że po zrealizowaniu zlecenia i odebraniu przez Klienta Usługi wszystkie przesłane przez Klienta pliki (fotografie) zostaną usunięte z systemu Laboratorium po upływie XXX dni od momentu złożenia zlecenia.
12. Z uwagi na to, że po odebraniu przez Klienta Usługi wszystkie przesłane przez Klienta pliki (fotografie) są po upływie XXX dni od momentu złożenia zlecenia usuwane z systemu Laboratorium, zaleca się zachowanie przez Klienta tych plików 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

1. Szczegółowe informacje o cenie każdej Usługi znajdują się w cenniku dostępnym na stronie internetowej XXX. Cena każdej Usługi jest również umieszczona na stronie internetowej XXX w ofercie dotyczącej danej Usługi. Ponadto, Klient jest informowany o cenie zamawianej Usługi w trakcie procesie składania zamówienia.
2. Ceny podane przez Laboratorium są cenami brutto, uwzględniającymi podatek od towarów i usług, wyrażonymi w złotych polskich.
3. W przypadku składania zamówienia za pośrednictwem aplikacji MPK, Klient zobowiązany jest każdorazowo, przed przystąpieniem do pracy z programem, wykonać operację aktualizacji cennika. W przypadku nie dokonania aktualizacji cennika przez Klienta może mieć miejsce różnica w cenie pomiędzy ceną prezentowaną w programie bez dokonanej aktualizacji cennika, a ceną rzeczywiście i aktualnie obowiązującą w momencie składania przez Klienta zamówienia na daną Usługę.

- Laboratorium zaznacza, że cenami wiążącymi Laboratorium i Klienta są ceny podane na stronie internetowej XXX (pkt 9 powyżej).
4. 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;
 - b. płatność gotówkowa w siedzibie Laboratorium.
 5. 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. W przypadku, gdyby Klient zamierzał objąć zamówieniem Usługi różnego rodzaju, typu lub kategorii, wówczas każda z tych Usług może stanowić osobne zamówienie, posiadające własny termin dostawy oraz własne koszty dostawy (koszt przesyłki Usługi będzie naliczony i ponoszony dla każdej Usługi z osobna). Zapłata za Usługi jest dokonywana łącznie, jednym ze sposobów płatności wskazanych w punkcie wyżej.
 6. W przypadku dostawy Usługi przesyłką pocztową lub kurierską na adres wskazany przez Klienta, 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 dokumentu noty korygującej i odesłanie jej na adres firmy XXX.
 7. Laboratorium wskazuje, że poza cenami Usług oraz kosztami dostawy (omówionymi poniżej), nie zastrzega żadnych dodatkowych opłat lub kosztów, które mogłyby obciążyć Klienta.
 8. Laboratorium informuje, że Klient może również dokonywać zapłaty przy odbiorze Usługi.

Warunki dostawy

1. Wykonana Usługa jest odbierana osobiście w Laboratorium, a przez to nie obejmuje kosztu transportu.
2. Usługa może być za dodatkową opłatą przesyłana na adres wskazany przez Klienta w trakcie składania zamówienia (opcjonalnie, po uzgodnieniu z Laboratorium).
3. Laboratorium dostarcza wykonane Usługi jedynie na terytorium Polski.
4. Szczegółowe informacje o kosztach przesyłki znajdują się w cenniku dostępnym na stronie internetowej XXX.

Termin wykonywania Usługi

1. 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 XXX.
 2. Laboratorium wskazuje, że czas realizacji zlecenia i wydania Klientowi Usługi jest zależny od wybranego przez Klienta przedmiotu Usługi oraz sposobu wykonania zlecenia i 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).
 3. Klient jest informowany o czasie realizacji Usługi w przypadku każdego ze składanych zleceń.
 4. 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 dostawy. Realizacja całego zamówienia będzie trwać maksymalnie tyle, ile konieczne jest do zrealizowania produktu o najdłuższym czasie wykonania, przy zachowaniu maksymalnego czasu realizacji zlecenia.
- V. Rękojmia za wady oraz 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:
 - a. 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);
 - b. nie nadaje się do celu, o którym Klient poinformował Laboratorium przy zawarciu umowy, a Laboratorium nie zgłosiło zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
 - c. 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),
 - 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 naprawiana 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: XXX (o czym szczegółowo również w dalszych postanowieniach Regulaminu).
6. Jeżeli Laboratorium nie ustosunkuje się w terminie 14 dni do żądania Klienta (obniżenia ceny, wymiany Usługi na nową bez wad lub usunięcia wady Usługi), wówczas uznaje się, że Laboratorium uznało żądanie Klienta za uzasadnione.
7. Laboratorium odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od wydania Usługi Klientowi.
8. Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę Usługi na wolną 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 tego 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 następane), 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 uzyskanie 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, na stronie internetowej lub w programie pojawia się informacja o tym, czy plik (fotografia) posiada odpowiednio wysoką rozdzielczość dla danego rodzaju Usługi. Informacja ma postać emotikony (symbolu twarzy) w kolorze zielonym (jakość obrazu dobra), żółtym (jakość obrazu wystarczająca) lub czerwonym (jakość obrazu zła). Jedynie wyświetlenie emotikony zielonej (jakość obrazu dobra) zapewnia, że dany plik (fotografia) posiada dostatecznie wysoką rozdzielczość dla wykonania wybranej Usługi. W przypadku emotikony żółtej i czerwonej rozdzielczość pliku (fotografii) może nie być wystarczająca dla wykonania Usługi o odpowiedniej jakości. W takim przypadku Klient powinien wykorzystać inny plik (fotografię) o wyższej rozdzielczości.

Procedura reklamacyjna.

1. Celem zgłoszenia reklamacji związanej z realizowaniem przez Klienta uprawnień z tytułu rękojmi z wady towaru, Klient powinien dostarczyć lub przesłać reklamowaną Usługę na adres Laboratorium: XXX wraz z dowodem jej zakupu (np. paragonem lub fakturą; przypadku Klienta będącego konsumentem, taki dowód zakupu nie stanowi wyłącznego sposobu potwierdzenia, że zakup Usługi miał miejsce; taki Klient może wykazywać zakup również innymi środkami).
2. Zaleca się, aby na 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.
3. Z uwagi na to, że po odebraniu przez Klienta Usługi wszystkie przesłane przez Klienta pliki (fotografie) są usuwane z systemu Laboratorium po upływie XXX dni od momentu złożenia zlecenia, 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).
4. 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.
5. Informacji, o których mowa w punkcie wyżej, Klient może udzielić poprzez wypełnienie, podpisanie i wysłanie wraz z Usługą formularza dostępnego pod adresem: XXX, przy czym skorzystanie z formularza jest dobrowolne i nie stanowi warunku przyjęcia lub uznania reklamacji.
6. Wszelkie inne reklamacje, niezwiązane z realizowaniem przez Klienta uprawnień z tytułu rękojmi z wady, mogą być zgłaszane pisemnie na adres Laboratorium: XXX, telefonicznie pod numerem telefonu XXX bądź w formie wiadomości elektronicznej przesłanej na adres e-mail: XXX 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 udzielenie odpowiedzi).

VI. Odpowiedzialność.

1. Laboratorium informuje, że może nastąpić czasowa przerwa lub zakłócenie w funkcjonowaniu aplikacji MPK, 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 przez Klienta adres e-mail.

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 a Laboratorium mogą być poddane 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.
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 umowy zawartej z Laboratorium bez podawania 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 wykonaniu Usługi

1. 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.

2. Jeżeli jednak uprawnienie do odstąpienia przez Klienta od umowy z Laboratorium zostanie zastrzeżone na wypadek niewykonania przez 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 miałoby dla Klienta znaczenia ze względu na właściwość Usługi albo ze względu na zamierzony przez Klienta cel umowy, wiadomy Laboratorium.
3. Jeżeli Laboratorium oświadczy Klientowi, że Usługi nie spełni, Klient może odstąpić od umowy bez wyznaczenia terminu dodatkowego, także jeszcze przed nadejściem oznaczonego terminu wykonania Usługi.
4. 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 zobowiązań umownych. Klient ma przy tym obowiązek zwrócić Laboratorium wszystko, co otrzymał od Laboratorium na mocy umowy (Laboratorium ma obowiązek to przyjąć).

Zwłoka Klienta w odbiorze Usługi.

1. 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 7 dni przed oddaniem Usługi na przechowanie.
2. 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 7 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 obowiązany 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.
3. Jeżeli klient dopuszcza się zwłoki w odbiorze Usługi ponad XXX dni Laboratorium może powziąć decyzję o utylizacji Usługi.