

Regulamin

Podstawowe Informacje

Czym jest ten dokument?

Nasz regulamin wyjaśnia jak kupować oraz wypożyczać puzzle na puzzlomat.pl. Działamy na terenie całej Polski, a wszystkie umowy zawieramy w języku polskim.

Promocje mają swój własny regulamin, który znajdziesz w dedykowanej [sekcji](#). Dzięki temu zawsze wiesz, na jakich zasadach możesz skorzystać z naszych specjalnych ofert.

O Nas

Sklep internetowy i wypożyczalnia www.puzzlomat.pl to projekt Oliwii Sypniewskiej, która prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą Oliwia Sypniewska. Działalność zarejestrowana jest w CEIDG pod adresem ul. Czochralskiego 1/48 50-231 we Wrocławiu – NIP 8951949854 oraz REGON 385891733.

Kontakt

Jesteśmy dostępni od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00-19:00. Możesz się z nami skontaktować mailowo pisząc na adres info@puzzlomat.pl, przez [formularz kontaktowy](#) lub telefonicznie pod numerem +48 573 922 003

Sklep i wypożyczalnia

Na puzzlomat.pl oferujemy bogaty wybór produktów, które możesz zarówno kupić, jak i wypożyczyć. Korzystając z naszej platformy, użytkownicy są zobowiązani do przestrzegania obowiązujących przepisów prawa.

Kupno: Wszystkie produkty dostępne na sprzedaż znajdziesz na puzzlomat.pl/product-category/sklep, każdy z nich jest wyraźnie oznaczony dodatkiem “-kup” w nazwie. Gdy zdecydujesz się na zamówienie tych produktów, zawierasz z nami umowę o kupna-sprzedaży. W przypadku kupna wybrany produkt staje się Twoją własnością.

Wypożyczalnia: Poszukując opcji tymczasowego użytkowania zapraszamy do naszej wypożyczalni pod adresem puzzlomat.pl/product-category/wypożyczalnia. Produkty do wypożyczenia rozpoznasz po dopisku “-pożycz” w ich tytułach. Decydując się na wypożyczenie, zawierasz z nami umowę najmu, w związku z czym odpowiednie zastosowanie będą miały przepisy dotyczące tego typu umowy. Produkty należy zwrócić po upływie ustalonego okresu zgodnie z naszym regulaminem.

Wymagania techniczne

Aby zacząć przygodę z puzzlami, wystarczy że masz przy sobie urządzenie z dostępem do internetu, przeglądarkę internetową oraz telefon komórkowy i aktywne konto e-mail.

Choć nasza platforma jest dostępna online całą dobę, czasami mogą wystąpić techniczne zakłócenia. Mogą one wynikać z siły wyższej, nieproszonych gości cyfrowych, czy niekompatybilności z Twoim sprzętem. W przypadku problemów technicznych, w najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie, nie ponosimy odpowiedzialności za ewentualne utrudnienia.

Ochrona danych osobowych

Administratorem Twoich danych osobowych jest firma puzzlomat Oliwia Sypniewska, z siedzibą przy ul. Czochralskiego 1/48 50-231 we Wrocławiu – NIP 8951949854 oraz REGON 385891733. Zależy nam na Twojej prywatności, dlatego przetwarzamy Twoje dane zgodnie z RODO (Ogólnym Rozporządzeniem o Ochronie Danych Osobowych). Wszystkie szczegóły dotyczące sposobu, celu przetwarzania i Twoich praw znajdziesz w [polityce prywatności](#) dostępnej na naszej stronie.

Jak korzystać z naszych usług?

Koszt i rodzaj świadczonych usług

Przy każdym produkcie, niezależnie czy chcesz go kupić czy wypożyczyć, widoczna jest cena brutto w PLN. W przypadku zakupu cena ta oznacza koszt nabycia produktu. Dla produktów z wypożyczalni cena wskazuje, ile zapłacisz za usługę użytkowania produktów przez okres miesiąca.

Po dodaniu produktów do koszyka, wybierz sposób dostawy, który najbardziej odpowiada Twoim potrzebom. Końcowa kwota, którą zobaczysz przed zatwierdzeniem zamówienia, będzie zawierać sumę cen produktów oraz kosztów dostawy.

Założenie konta

Zachęcamy do [założenia konta](#) na naszej stronie. Proces ten jest bezpłatny i wymaga podania e-maila, ustawienia hasła oraz akceptacji naszego regulaminu i polityki prywatności. Zarejestrowani użytkownicy mają pełny wgląd do historii swoich zamówień.

[Logowanie](#) do konta odbywa się za pomocą adresu e-mail i hasła ustalonego podczas rejestracji.

Jeśli zdecydujesz, że chcesz zakończyć naszą wspólną podróż i usunąć swoje konto, możesz to zrobić w każdej chwili, pod warunkiem, że nie posiadasz w tym momencie żadnych aktywnych wypożyczeń. Aby to zrobić, wystarczy wysłać do nas wiadomość e-mail na adres info@puzzlomat.pl.

Zasady wypożyczenia

- Czas wypożyczenia: Produkty możesz użytkować przez miesiąc. Miesiąc liczymy od dnia odbioru do tego samego dnia w kolejnym miesiącu, np. od 15 maja do 15 czerwca.
- Początek i koniec wypożyczenia: Rozpoczyna się od dnia odbioru przesyłki i kończy w dniu zwrotu do punktu lub nadania paczki.
- Opłaty za spóźnienie: Za każdy dzień zwłoki doliczamy 1 zł. W razie opóźnienia wyślemy link do uregulowania dodatkowych kosztów. Czas na opłacenie dodatkowych kosztów wynosi 5 dni roboczych od otrzymania powiadomienia.
- Limit produktów: Możesz mieć u siebie jednocześnie maksymalnie trzy wypożyczone produkty.
- Zwrot: Prosimy o zwrot wszystkich produktów razem, w jednej przesyłce, tak jak zostały dostarczone.
- Zgubiony element? Zdarza się. Daj nam znać, a wspólnie znajdziemy rozwiązanie. Za pojedyncze, przypadkowe zgubienie elementu generalnie nie naliczamy opłat.
- Zastrzeżenie: Zastrzegamy sobie prawo do zakończenia współpracy, jeśli produkty będą notorycznie wracać uszkodzone lub w innych problematycznych sytuacjach, bez podania przyczyny.
- Jakość i kompletność: Sprawdzamy każdy produkt przed wypożyczeniem, aby upewnić się, że jest kompletny i w dobrym stanie. Jeśli jednak otrzymasz niekompletne puzzle, skontaktuj się z nami – znajdziemy rozwiązanie.

Składanie zamówienia

Aby złożyć zamówienie:

1. Dodaj do koszyka produkty, które chcesz kupić lub wypożyczyć. Można łączyć produkty z wypożyczalni i sklepu.
2. Przejdź do koszyka, aby sprawdzić wybrane produkty.
3. Wprowadź swoje dane do wysyłki. Upewnij się, że są one poprawne, aby przesyłka dotarła do Ciebie bez problemów.
 - Na tym etapie możesz się zalogować, co pozwoli na automatyczne uzupełnienie danych na podstawie Twojego profilu.
 - Jeśli nie masz jeszcze konta, możesz zaznaczyć opcję "Utwórz konto". Dzięki temu zamawianie w przyszłości będzie prostsze.
4. Jeśli posiadasz kod zniżkowy, kliknij "tutaj, aby dodać swój kod" i wprowadź go w odpowiednie miejsce, następnie zatwierdź, by zniżka została naliczona.
5. Wybierz sposób dostawy.
6. Jeżeli potrzebujesz faktury, wskaż to w momencie dokonywania płatności w polu "Uwagi". Fakturę otrzymasz w ciągu pięciu dni roboczych na adres e-mail.
7. Zaakceptuj regulamin.
8. Potwierdź zamówienie i dokonaj płatności za pomocą karty lub BLIK. Płatności obsługiwane są przez Stripe, Inc.
9. Po złożeniu zamówienia otrzymasz od nas e-mail z potwierdzeniem. To oznacza, że umowa została zawarta i rozpoczęły się procedury realizacji zamówienia.
10. Zamówienie zostanie wysłane wybraną formą dostawy w ciągu dwóch dni roboczych.

Dostawa

Dostawy realizujemy na terenie Polski. Koszt wysyłki jest zmienny i zależy od wielu czynników, takich jak wartość koszyka, obecność produktów z wypożyczalni, oraz wybranego sposobu dostawy. Dla zamówień zawierających produkty z wypożyczalni, koszt wysyłki uwzględnia również cenę etykiety zwrotnej, dlatego wysyłka jest liczona podwójnie. Szczegółowe informacje o dostępnych metodach dostawy i kosztach znajdziesz na stronie puzzlomat.pl/dostawa

Zwrot wypożyczonych produktów

Wypożyczone produkty należy zwrócić korzystając z tej samej metody którą zostały wysłane.

Darmowy Wrocław – bezpłatny odbiór i zwrot w wybranych sklepach Żabka:

- Zapakuj produkty tak, by nie dało się ich wyjąć z opakowania. Nie potrzebujesz dodatkowych zabezpieczeń, gdyż paczkę odbieramy z tego samego miejsca, w którym ją zostawisz.
- Kod zwrotu otrzymasz mailem od Żabki, a dokładnie firmy Pointpack obsługującej przesyłki, w dniu, kiedy odbierzesz paczkę. Zanotuj ten kod bezpośrednio na opakowaniu.
- Spakowaną paczkę dostarcz do jednego ze sklepów Żabka, które są wymienione w programie darmowego Wrocławia. Aktualną listę znajdziesz [tutaj](#).

Dla dostaw kurierskich i do punktów odbioru:

- Zabezpiecz produkty, najlepiej w taki sam sposób, w jaki zostały dostarczone, aby uniknąć uszkodzeń w trakcie przesyłki.
- Aby otrzymać etykietę zwrotną, użyj e-maila lub telefonu powiązanego z kontem, na które odbyło się wypożyczenie i:
 - Wyślij SMS o treści “zwracam” na numer +48 573 922 003 lub
 - Wyślij e-mail o treści “zwracam” na adres info@puzzlomat.pl.
- Etykietę zwrotną otrzymasz mailem w ciągu kilku godzin, najpóźniej w następnym dniu roboczym.
- Wydrukuj etykietę, przyklej na przesyłkę i nadaj w wybranym punkcie lub kurierem.

Lista punktów:

- [Punkty DPD pickup](#)
- [Paczkomaty Inpost](#)
- [ORLEN paczka](#)

Vouchery i kody zniżkowe

Vouchery i kody zniżkowe są świetnym sposobem na oszczędności, ale pamiętaj o kilku zasadach:

- Nie mogą być łączone z innymi promocjami, chyba że oferta wyraźnie na to pozwala.
- Koszty wysyłki nie są nimi pokrywane, o ile nie jest to jasno określone w promocji.
- Wartość zamówienia, o której mówimy przy promocjach czy darmowej dostawie, to ta po wszystkich zniżkach – kuponach, voucherach i promocjach.

Aby skorzystać z kodu zniżkowego, wystarczy wpisać go w odpowiednim miejscu w koszyku zamówienia.

Odstąpienie od Umowy - wypożyczalnia

W przypadku wypożyczalni, moment wysłania produktów jest równoznaczny z ich wydaniem pod najem. Z tego względu, od chwili, gdy produkty zostaną przekazane kurierowi lub dostarczone do punktu nadania, nie istnieje możliwość odstąpienia od umowy najmu. Taka sytuacja wynika z faktu, że usługa wypożyczenia – zgodnie z umową najmu – została już zainicjowana.

Jeśli produkty z wypożyczalni jeszcze nie opuściły naszego magazynu, możesz odstąpić od umowy tak samo, jak przy zakupach w sklepie.

Odstąpienie od Umowy - sklep

Aby odstąpić od umowy, skontaktuj się z nami. Wszelkie potrzebne dane kontaktowe znajdziesz w sekcji Kontakt na naszej stronie.

Jeśli produkty nie zostały jeszcze wysłane: Jeśli Twoje zamówienie jeszcze nie zostało wysłane, anulujemy je i zwrócimy pieniądze na tą sama metodę płatności, której użyto przy zakupie, w ciągu 14 dni.

Jeśli produkty zostały wysłane:

- Masz 14 dni na odstąpienie od umowy od momentu odbioru przesyłki.
- Po poinformowaniu nas o decyzji odstąpienia, dostarczymy Ci instrukcje, jak wygenerować etykietę zwrotną.
- Koszt przesyłki zwrotnej pokrywasz Ty. Możesz też odesłać produkty we własnym zakresie na nasz adres.
- Prosimy o staranne zapakowanie przesyłki zwrotnej, aby nie uległa uszkodzeniu w transporcie.
- Odpowiadasz za zmniejszenie wartości towaru wynikające z korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczność stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru. W takim przypadku kwota zwrotu zostanie odpowiednio zmniejszona.
- Po otrzymaniu zwróconego towaru zwrócimy Ci pieniądze za produkt na tę samą metodę płatności, której użyto przy zakupie, w ciągu 14 dni.
- Kwota zwrotu obejmuje koszt towaru i najtańszej metody jego wysyłki, chyba że wysyłka była darmowa. Jeśli za przesyłkę zwrotną zapłaciliśmy my, kwota ta będzie pomniejszona o koszt etykiety zwrotnej.

Reklamacje

W naszej ofercie znajdziesz zarówno nowe produkty w sklepie, jak i używane w wypożyczalni. Produkty używane mogą nosić ślady użytkowania, ale zawsze dbamy o to, by były w pełni kompletne, natomiast produkty nowe dostarczone są w formie wolnej od wad. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości dotyczących stanu produktu, prosimy o kontakt i zgłoszenie reklamacji.

Oto jak to zrobić:

- Twoja reklamacja powinna zawierać: Twoje dane (imię, nazwisko, adres e-mail), zwięzły opis problemu, datę jego wystąpienia oraz Twoje oczekiwania dotyczące rozwiązania sytuacji. Czego możesz oczekiwać?
 - Obniżenia ceny towaru

- Wymiany towaru na wolny od wad
- Usunięcia wady
- Prosimy o przesyłanie reklamacji na nasz e-mail info@puzzlomat.pl. Po otrzymaniu zgłoszenia otrzymasz maila z potwierdzeniem.
- Zobowiązujemy się odpowiedzieć na Twoją reklamację w ciągu 14 dni od daty jej otrzymania, informując Cię o dalszych krokach. Jeśli nie odniesiemy się do reklamacji w ciągu 14 dni – jest ona uznana za zasadną.
- Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana Ci drogą elektroniczną, na adres e-mail wskazany w reklamacji, co zapewnia trwałość komunikacji i możliwość odniesienia się do niej w przyszłości.

Postanowienia końcowe

Pozasądowe sposoby rozstrzygnięcia sporów

W przypadku sytuacji spornych klient będący konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów dochodzenia roszczeń. Są to na przykład:

- Bezpłatne wsparcie Powiatowego (miejskiego) [Rzecznika Konsumentów](#)
- Zwrócenie się do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej, z prośbą o wszczęcie postępowania mediacyjnego lub do stałego polubownego sądu działającego przy inspektoracie. Inspektorat właściwy dla siedziby sklepu to [Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej we Wrocławiu](#)
- Skorzystanie z procedury Internetowego Rozstrzygnięcia Sporów opracowanej przez Komisję Europejską dostępną na stronie internetowej: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>
- Wsparcia organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, m.in. [Federacji Konsumentów](#)

Aktualizacje regulaminu

Mamy na uwadze, że czasami zmiany są nieuniknione. Dlatego zastrzegamy sobie możliwość aktualizacji regulaminu z ważnych przyczyn, takich jak zmiany w prawie, sposoby płatności czy dostawy, które mogą wpłynąć na naszą współpracę. O każdej takiej zmianie damy Ci znać z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem.

Jeśli pojawi się coś, czego nie opisaliśmy w regulaminie, to zawsze kierujemy się obowiązującymi przepisami prawa polskiego. To oznacza, że w tle mamy Kodeks cywilny, ustawę o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawę o prawach konsumenta i ustawę o ochronie danych osobowych.

Poprzednie wersje regulaminu

- [Regulamin](#) ważny do 20.02.2024