

REGULAMIN SERWISU ARTOVNIA

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Niniejszy regulamin (dalej "Regulamin") określa zasady korzystania z internetowej platformy handlowej (dalej "Serwis"), dostępnej pod adresem internetowym www.artovnia.com, prowadzonej przez firmę Ann Sayuri ART Anna Wawrzyniak z siedzibą w ul. Leszczyńskiego 4/29, 50-078 Wrocław wpisaną do CEIDG, NIP: 9261642417, REGON: (dalej "Administrator").

1.2. Regulamin określa zasady korzystania z Serwisu przez Użytkowników, w tym Kupujących i Sprzedających, w szczególności zasady zawierania umów sprzedaży, prawa i obowiązki stron, sposoby rozliczeń oraz warunki rozwiązywania umów.

1.3. Każdy Użytkownik, przed rozpoczęciem korzystania z Serwisu, zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem i jego akceptacji. Korzystanie z Serwisu oznacza akceptację Regulaminu.

2. DEFINICJE

- **SERWIS** – platforma internetowa umożliwiająca Sprzedającym sprzedaż Towarów, a Kupującym ich zakup.
- **ADMINISTRATOR** – podmiot zarządzający Serwisem.
- **UŻYTKOWNIK** – każda osoba korzystająca z Serwisu.
- **ZAREJESTROWANY UŻYTKOWNIK** – Użytkownik, który założył konto w Serwisie.
- **SPRZEDAJĄCY** – Zarejestrowany Użytkownik, który uzyskał akceptację Administratora na prowadzenie działalności sprzedażowej za pośrednictwem Serwisu.
- **KUPUJĄCY** – Użytkownik, który zawiera umowę sprzedaży ze Sprzedającym.
- **KONSUMENT** – osoba fizyczna zawierająca umowę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- **PRZEDSIĘBIORCA NA PRAWACH KONSUMENTA** – osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, która nie ma charakteru zawodowego.
- **TOWAR** – produkt wystawiony na sprzedaż przez Sprzedającego.
- **ZAMÓWIENIE** – oświadczenie woli Kupującego zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy sprzedaży z danym Sprzedawcą, składane za pośrednictwem serwisu.
- **UMOWA SPRZEDAŻY** – umowa zawierana na odległość pomiędzy Kupującym a Sprzedającym, której przedmiotem jest zakup produktu za pośrednictwem platformy www.artovnia.com, zgodnie z ofertą przedstawioną przez Sprzedającego.
- **KOSZYK** – funkcjonalność serwisu umożliwiająca Kupującemu zapisywanie wybranych produktów przed ich zakupem.
- **PROWIZJA** – opłata pobierana przez Administratora od Sprzedającego za każdą zakończoną sprzedaż, zgodna z zasadami określonymi w Regulaminie.

- RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. dotyczące ochrony danych osobowych i ich swobodnego przepływu.
- DNI ROBOCZE – dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy obowiązujących na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
- CZAS REALIZACJI ZAMÓWIENIA – liczony w dniach roboczych czas, w jakim Sprzedający przygotowuje produkt do wysyłki, liczony od momentu otrzymania informacji o zaksięgowaniu wpłaty.
- POLITYKA PRYWATNOŚCI – dokument odrębny od Regulaminu, określający zasady przetwarzania danych osobowych Użytkowników, dostępny na stronie serwisu.
- REGULAMIN – niniejszy dokument określający zasady korzystania z platformy, prawa i obowiązki Użytkowników oraz Administratora.

3. WARUNKI TECHNICZNE KORZYSTANIA Z PLATFORMY

3.1. W celu prawidłowego i pełnego korzystania z funkcjonalności platformy internetowej www.artovnia.com Użytkownik powinien dysponować:

- a) urządzeniem posiadającym dostęp do Internetu (komputerem, laptopem, smartfonem lub tabletem),
- b) aktualną wersją przeglądarki internetowej obsługującej HTML5, JavaScript i pliki cookies (zalecane: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Microsoft Edge),
- c) aktywnym kontem poczty elektronicznej (e-mail), umożliwiającym odbieranie wiadomości systemowych, powiadomień o zamówieniach, korespondencji od innych użytkowników oraz informacji od Administratora,
- d) włączoną obsługą plików cookies w przeglądarce internetowej – niezbędną do prawidłowego działania platformy, logowania i utrzymania sesji użytkownika,
- e) programem umożliwiającym otwieranie plików PDF (np. Adobe Acrobat Reader),
- f) stabilnym połączeniem internetowym, pozwalającym na ładowanie zdjęć produktów, przeglądanie oferty, składanie zamówień oraz zarządzanie kontem.

3.2. Administrator dokłada wszelkich starań, aby platforma działała w sposób ciągły, bez błędów i przerw technicznych. Zastrzega jednak możliwość:

- a) czasowego wyłączenia serwisu lub jego części w celu przeprowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych, aktualizacji lub napraw,
- b) wprowadzenia zmian w funkcjonalności platformy, o czym Użytkownicy zostaną powiadomieni z odpowiednim wyprzedzeniem, o ile będzie to możliwe,
- c) okresowego ograniczenia dostępu do niektórych funkcji – w szczególności w fazie rozwoju lub testowania nowych rozwiązań.

3.3. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za:

- a) zakłócenia w działaniu platformy spowodowane nieprawidłowym działaniem sprzętu lub oprogramowania po stronie Użytkownika,
- b) czasową niedostępność serwisu wynikającą z przyczyn niezależnych od Administratora (np. awarie serwerów zewnętrznych, ataki DDoS, przerwy u dostawcy hostingu),

c) nieprawidłowe działanie usług, jeśli Użytkownik korzysta z przestarzałej wersji przeglądarki lub wyłączył obsługę plików cookies i/lub JavaScript.

3.4. W przypadku problemów technicznych, Użytkownik może zgłosić je do Administratora za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie lub wysyłając wiadomość e-mail na adres: **sayuri.platform@gmail.com**

3.5. Administrator zastrzega sobie prawo do ograniczenia lub zablokowania dostępu do konta Użytkownika w przypadku stwierdzenia prób nieautoryzowanego dostępu do serwisu, naruszeń zabezpieczeń lub innych działań zagrażających bezpieczeństwu platformy lub jej Użytkowników.

4. REJESTRACJA I KONTO

4.1. Korzystanie z pełnej funkcjonalności platformy www.artovnia.com w tym możliwość dokonywania zakupów i sprzedaży, wymaga uprzedniej rejestracji i założenia konta użytkownika.

4.2. Rejestracji mogą dokonać osoby fizyczne posiadające pełną zdolność do czynności prawnych, osoby prawne oraz jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, które mogą nabywać prawa i zaciągać zobowiązania we własnym imieniu.

4.3. Proces rejestracji polega na:

- a) wypełnieniu formularza rejestracyjnego dostępnego na stronie serwisu,
- b) podaniu prawdziwych i aktualnych danych, w tym adresu e-mail, imienia i nazwiska lub nazwy firmy (w przypadku Sprzedających),
- c) utworzeniu unikalnego hasła do konta,
- d) akceptacji niniejszego Regulaminu oraz Polityki Prywatności,
- e) w przypadku Sprzedającego – podaniu dodatkowych informacji potrzebnych do prowadzenia sprzedaży (np. danych do wystawiania faktur, numeru konta bankowego, numeru NIP, REGON jeżeli dotyczy).

4.4. Konto Użytkownika dzieli się na:

- a) **Konto Kupującego** – umożliwia przeglądanie oferty, dodawanie produktów do koszyka, składanie zamówień oraz komunikację ze Sprzedającym,
- b) **Konto Sprzedawcy** – dodatkowo umożliwia wystawianie ofert sprzedaży, zarządzanie zamówieniami, dostęp do historii sprzedaży i wypłat, edycję danych sklepu.

4.5. Jeden Użytkownik może posiadać tylko jedno konto, chyba że Administrator wyraził zgodę na utworzenie więcej niż jednego konta z uzasadnionych przyczyn.

4.6. Użytkownik jest zobowiązany do:

- a) zachowania poufności danych dostępowych do konta (loginu i hasła),
- b) nieudostępniania swojego konta osobom trzecim,
- c) niepodejmowania działań mogących zakłócić prawidłowe funkcjonowanie platformy,
- d) niepodsywania się pod inne osoby lub podmioty.

4.7. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie działania wykonane z poziomu jego konta.

4.8. W przypadku podejrzenia, że dane logowania zostały przejęte przez osobę trzecią, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym Administratora oraz zmienić hasło.

4.9. Użytkownik może w każdej chwili usunąć swoje konto poprzez złożenie odpowiedniego wniosku do Administratora drogą mailową. Administrator usunie konto w ciągu 14 dni roboczych, pod warunkiem, że na koncie nie toczy się żadne postępowanie (np. reklamacyjne, sporne) i nie istnieją zobowiązania względem innych Użytkowników.

4.10. Usunięcie konta nie wpływa na ważność i skutki prawne transakcji zawartych przed jego usunięciem. Administrator może zachować dane niezbędne do celów rachunkowych, podatkowych lub rozstrzygania ewentualnych roszczeń, zgodnie z Polityką Prywatności i obowiązującymi przepisami prawa.

5. ZAWARCIE UMOWY KUPNA-SPRZEDAŻY POMIĘDZY KUPUJĄCYM A SPRZEDAJĄCYM

5.1. Zawarcie umowy kupna-sprzedaży następuje bezpośrednio pomiędzy Kupującym a Sprzedającym, z chwilą skutecznego złożenia zamówienia przez Kupującego i jego potwierdzenia przez system platformy po zaksięgowaniu płatności.

5.2. Złożenie zamówienia odbywa się poprzez funkcjonalność platformy i wymaga:

- a) wyboru produktu,
- b) uzupełnienia danych niezbędnych do dostawy,
- c) wyboru metody płatności,
- d) akceptacji Regulaminu,
- e) kliknięcia przycisku finalizującego zakup (np. „Kupuję i płacę”).

5.3. Kupujący jest związany ofertą w momencie złożenia zamówienia. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia do realizacji następuje automatycznie drogą mailową oraz w panelu użytkownika.

5.4. Umowa zawierana jest na odległość, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, jeżeli Kupujący jest Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta.

5.5. Administrator nie jest stroną umowy kupna-sprzedaży. Odpowiedzialność za realizację umowy, w tym:

- wysyłkę produktu,
- jego zgodność z opisem,
- wystawienie rachunku lub faktury,
- rozpatrywanie reklamacji i zwrotów

spoczywa wyłącznie na Sprzedającym.

5.6. Sprzedający zobowiązany jest do zrealizowania zamówienia w terminie wskazanym w ofercie lub – w razie jego braku – nie później niż w terminie 5 dni roboczych od daty zaksięgowania płatności.

5.7. W przypadku, gdy realizacja zamówienia okaże się niemożliwa (np. brak towaru, błąd w ofercie), Sprzedający ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym Kupującego oraz

Administradora. W takiej sytuacji Kupujący ma prawo do pełnego zwrotu wpłaconej kwoty, a umowę uznaje się za niezawartą.

5.8. Wszelkie zmiany w zamówieniu po jego złożeniu (np. zmiana adresu dostawy, danych kontaktowych) mogą być wprowadzane wyłącznie za zgodą Sprzedawcy i za pośrednictwem platformy lub bezpośredniego kontaktu Kupującego ze Sprzedawcą.

5.9. Administrator zapewnia techniczną możliwość kontaktu pomiędzy stronami transakcji poprzez system wiadomości w serwisie lub przesyłanie powiadomień e-mailowych.

5.10. W przypadku nieporozumień pomiędzy Kupującym a Sprzedawcą, każda ze stron może zwrócić się do Administratora z prośbą o mediację. Administrator nie rozstrzyga sporów, ale może ułatwić komunikację i dążyć do polubownego rozwiązania problemu.

6. SPRZEDAŻ I ROZLICZENIA

6.1. Sprzedawca może wystawiać swoje produkty do sprzedaży na platformie po aktywacji konta Sprzedawcy i wypełnieniu niezbędnych danych wymaganych do rozliczeń.

6.2. Wszystkie ceny produktów podawane w serwisie muszą być cenami brutto, zawierającymi obowiązujące podatki i opłaty. Koszty dostawy muszą być wskazane osobno, w sposób jednoznaczny i widoczny dla Kupującego przed złożeniem zamówienia.

6.3. Umowa sprzedaży zawierana jest pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym. Administrator udostępnia jedynie infrastrukturę techniczną umożliwiającą prezentację oferty i zawarcie transakcji.

6.4. Po dokonaniu zakupu przez Kupującego oraz zaksięgowaniu płatności, system automatycznie przypisuje zamówienie do odpowiedniego Sprzedawcy. Informacja o nowym zamówieniu pojawia się w panelu Sprzedawcy.

6.5. Środki należne Sprzedawcy z tytułu zrealizowanych zamówień są rozliczane w cyklu miesięcznym.

Rozliczenie środków następuje do 8 dnia kolejnego miesiąca kalendarzowego, obejmując wszystkie zamówienia oznaczone jako zrealizowane do ostatniego dnia miesiąca poprzedniego.

6.6. Kwota do wypłaty stanowi sumę wartości zamówień zrealizowanych pomniejszoną o prowizję serwisu, która wynosi **20% brutto** wartości sprzedanych produktów (zgodnie z cennikiem obowiązującym w dniu sprzedaży).

6.7. Wypłaty realizowane są za pośrednictwem serwisu PayU na numer konta wskazany przez Sprzedawcę w ustawieniach konta. Sprzedawca zobowiązany jest do utrzymywania aktualnych danych rozliczeniowych. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia wynikające z błędnie podanych danych.

6.8. Administrator zastrzega sobie prawo do wstrzymania wypłaty środków w przypadku:

- a) wystąpienia sporów lub reklamacji dotyczących zrealizowanych zamówień,
- b) podejrzenia naruszenia postanowień Regulaminu,
- c) konieczności weryfikacji danych Sprzedawcy lub dokonania korekty rozliczenia.

7. PRAWA I OBOWIĄZKI SPRZEDAJĄCEGO

7.1. Sprzedający ma prawo korzystać z serwisu www.artovnia.com w celu prezentowania i sprzedaży własnych produktów zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

7.2. Sprzedający zobowiązuje się do:

- a) oferowania wyłącznie produktów, do których posiada pełne prawa do sprzedaży – w szczególności praw własności lub licencji,
- b) wystawiania w serwisie jedynie produktów wykonanych samodzielnie, zaprojektowanych osobiście lub tworzonych w ramach autorskiej działalności artystycznej lub rzemieślniczej,
- c) każdorazowego opatrzenia wystawianego produktu co najmniej jednym zdjęciem przedstawiającym realny wygląd oferowanego przedmiotu,
- d) zamieszczania dokładnego, rzetelnego, niewprowadzającego w błąd opisu każdego produktu, obejmującego m.in. materiał, wymiary, kolor, sposób użytkowania, przeznaczenie, ewentualne ograniczenia lub wady,
- e) ustalania cen brutto (zawierających podatek VAT, jeżeli dotyczy) oraz kosztów dostawy,
- f) realizowania zamówień zgodnie z terminem określonym w opisie produktu lub nie dłuższym niż 5 dni roboczych od otrzymania powiadomienia o wpłacie od Administratora, o ile opis nie wskazuje inaczej,
- g) starannego pakowania i wysyłania produktów w sposób zapewniający ich bezpieczne dostarczenie,
- h) informowania Kupującego o ewentualnych opóźnieniach lub problemach z realizacją zamówienia,
- i) prowadzenia komunikacji z Kupującym wyłącznie za pośrednictwem narzędzi komunikacyjnych dostępnych na platformie,
- j) niepromowania sprzedaży poza platformą – w szczególności zakazany jest kontakt z Kupującym w celach marketingowych, dołączanie do przesyłek ulotek, wizytówek, adresów stron internetowych, mediów społecznościowych, numerów telefonów i adresów e-mail,
- k) nieoferowania tego samego produktu poza serwisem po niższej cenie, jeśli nie został on oznaczony jako objęty promocją lub wyprzedażą
- l) nieumieszczania treści naruszających obowiązujące przepisy prawa, dobrych obyczajów, praw osób trzecich ani zasad współżycia społecznego,
- m) nieprzetwarzania danych osobowych Kupujących w żadnych celach innych niż realizacja zamówienia (np. w celach marketingowych).

7.3. Sprzedający ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie błędy, nieścisłości, naruszenia prawa, a także za skutki wynikające z niewłaściwego opisu lub nienależytego wykonania zamówienia.

7.4. Sprzedający zobowiązuje się do udzielania rzetelnych i zgodnych z prawem informacji dotyczących reklamacji i zwrotów oraz do rozpatrywania reklamacji Kupujących zgodnie z obowiązującymi przepisami (w tym ustawą o prawach konsumenta).

7.5. Sprzedający, który jest przedsiębiorcą, ma obowiązek przestrzegania przepisów dotyczących rękojmi, prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość oraz informowania o swoich danych identyfikujących (firma, NIP, adres prowadzenia działalności itp.).

7.6. Sprzedający jest zobowiązany do przestrzegania przepisów o ochronie danych osobowych (RODO) i zapewnienia, że dane Kupujących nie są przekazywane ani udostępniane osobom trzecim, z wyjątkiem przypadków przewidzianych prawem lub niezbędnych do realizacji zamówienia.

7.7. Sprzedający może edytować swoje oferty, dodawać nowe produkty, aktualizować dane kontaktowe, status urlopowy oraz inne informacje w swoim panelu sprzedawcy. Sprzedający zobowiązany jest do utrzymywania aktualnych informacji na koncie.

7.8. Sprzedający ma obowiązek poinformować Administratora o planowanym urlopie, przerwie w realizacji zamówień lub czasowej niedostępności produktów. W takim przypadku zobowiązany jest do aktywacji statusu urlopowego w panelu administracyjnym konta.

7.9. Sprzedający przyjmuje do wiadomości, że prowizja serwisu wynosi 20% od ceny brutto produktu + obowiązujący podatek VAT. Prowizja ta jest pobierana automatycznie przez Administratora z kwoty wpłaconej przez Kupującego.

7.10. Sprzedający zobowiązuje się do zachowania standardów estetycznych i jakościowych obowiązujących w serwisie. Administrator zastrzega sobie prawo do odrzucenia lub usunięcia oferty niespełniającej wymogów estetycznych, zgodności z tematyką serwisu lub zasad uczciwego handlu.

7.11. Administrator ma prawo do monitorowania aktywności Sprzedającego w serwisie, w tym komunikacji z Kupującymi, w celu zapewnienia przestrzegania Regulaminu.

7.12. W przypadku podejrzenia naruszenia przepisów prawa, dobrych obyczajów lub niniejszego Regulaminu, Administrator zastrzega sobie prawo do czasowego lub trwałego zawieszenia konta Sprzedającego oraz usunięcia jego oferty.

8. ZAWIESZENIE KONTA SPRZEDAJĄCEGO

8.1. Administrator ma prawo zawiesić konto Sprzedającego w przypadku naruszenia przez niego postanowień niniejszego Regulaminu, obowiązującego prawa lub dobrych obyczajów, w szczególności gdy:

- a) Sprzedający nie realizuje zamówień w terminie określonym w opisie produktu lub w Regulaminie,
- b) otrzymuje znaczną liczbę negatywnych opinii od Kupujących,
- c) wystawia do sprzedaży towary niezgodne z opisem, nieoryginalne, podrobione lub nielegalne,
- d) promuje sprzedaż poza platformą,
- e) kontaktuje się z Kupującym z pominięciem narzędzi komunikacyjnych udostępnionych przez platformę,
- f) narusza prawa autorskie, prawa własności intelektualnej lub dobra osobiste osób trzecich,
- g) nie przestrzega przepisów dotyczących ochrony danych osobowych, w szczególności RODO,
- h) podejmuje próby obejścia systemu prowizyjnego obowiązującego w serwisie.

8.2. Zawieszenie konta oznacza czasowe ograniczenie dostępu do panelu Sprzedającego, możliwości wystawiania nowych produktów oraz realizacji zamówień do momentu wyjaśnienia sprawy.

8.3. Przed zawieszeniem konta, Administrator może wysłać Sprzedającemu upomnienie drogą mailową, informując o konieczności zaprzestania naruszeń w terminie wskazanym w wiadomości.

8.4. Jeżeli po upomnieniu naruszenia nie ustają lub sytuacja się powtarza, Administrator może bez dalszego ostrzeżenia:

- zawiesić konto Sprzedającego na czas nieokreślony,

- trwale usunąć konto Sprzedającego,
- zablokować wypłaty z tytułu sprzedaży do czasu wyjaśnienia sytuacji,
- ograniczyć widoczność oferty Sprzedającego na stronie głównej, w wyszukiwarce lub w wynikach filtrów.

8.5. W przypadku zawieszenia lub usunięcia konta, Sprzedający zachowuje obowiązek realizacji już przyjętych zamówień zgodnie z warunkami sprzedaży, chyba że Administrator postanowi inaczej ze względu na charakter naruszenia.

8.6. Sprzedający może odwołać się od decyzji o zawieszeniu konta, przesyłając uzasadnienie drogą mailową na adres kontaktowy Administratora. Administrator zobowiązuje się do rozpatrzenia odwołania w terminie 14 dni roboczych.

8.7. Administrator zastrzega sobie prawo do odmowy ponownej rejestracji konta przez Sprzedającego, którego konto zostało wcześniej usunięte z powodu rażącego naruszenia Regulaminu.

8.8. Sprzedający, którego konto zostało zawieszone lub usunięte, nie ma prawa tworzyć nowych kont bez uprzedniej pisemnej zgody Administratora. W przypadku wykrycia takiego działania, nowe konto zostanie automatycznie usunięte

9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

9.1. Administrator zapewnia techniczne funkcjonowanie platformy ..., umożliwiające zawieranie umów sprzedaży pomiędzy Użytkownikami, jednak nie jest stroną tych umów. Odpowiedzialność za realizację transakcji, zgodność oferty z opisem oraz jakość i legalność sprzedawanych produktów spoczywa wyłącznie na Sprzedających.

9.2. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za:

- niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy sprzedaży zawartej pomiędzy Sprzedającym a Kupującym,
- prawdliwość, rzetelność i kompletność informacji zamieszczonych przez Sprzedających w opisach produktów,
- zgodność sprzedawanych produktów z przepisami prawa (w tym z przepisami o ochronie konsumentów, prawie autorskim, znakach towarowych, przepisach celnych, sanitarnych itp.),
- szkody wynikłe z błędnego korzystania z serwisu przez Użytkownika lub z braku możliwości jego użycia z przyczyn niezależnych od Administratora,
- jakość, bezpieczeństwo, legalność ani pochodzenie oferowanych produktów,
- działania lub zaniechania Sprzedających, w tym opóźnienia w wysyłce, błędy w realizacji zamówień, brak odpowiedzi na reklamację czy też nieprzestrzeganie obowiązków informacyjnych.

9.3. Administrator zastrzega sobie prawo do:

- usunięcia ofert naruszających przepisy prawa, Regulamin, dobre obyczaje lub godzących w wizerunek platformy,
- zawieszenia lub usunięcia konta Użytkownika, który swoim działaniem zagraża bezpieczeństwu serwisu, łamie prawo lub działa na szkodę innych Użytkowników,
- edycji lub ograniczenia widoczności ofert w przypadku podejrzenia nieuczciwego działania,
- blokady wypłat środków w przypadku konieczności wyjaśnienia naruszenia zasad Regulaminu.

9.4. Sprzedający ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie skutki prawne wynikające z wystawienia do sprzedaży produktu, który:

- a) jest nielegalny,
- b) narusza prawa autorskie, prawa własności intelektualnej lub dobra osobiste osób trzecich,
- c) został opisany w sposób nieprawdziwy lub wprowadzający w błąd,
- d) jest niezgodny z obowiązującymi przepisami sanitarnymi, konsumenckimi lub bezpieczeństwa produktów.

9.5. W przypadku, gdy osoba trzecia, organ administracji publicznej lub inny podmiot skieruje wobec Administratora roszczenia lub żądania wynikające z działań Sprzedającego (np. w związku z naruszeniem praw autorskich, niewywiązaniem się z umowy, niewłaściwym przetwarzaniem danych), Sprzedający zobowiązuje się zwolnić Administratora z odpowiedzialności i pokryć wszelkie związane z tym koszty (w tym koszty obsługi prawnej).

9.6. Administrator nie gwarantuje nieprzerwanego i wolnego od błędów działania serwisu. Może wystąpić tymczasowy brak dostępu do platformy w wyniku awarii, modernizacji, konserwacji lub innych przyczyn technicznych niezależnych od Administratora.

9.7. Administrator podejmuje wszelkie możliwe działania, aby zapewnić bezpieczeństwo działania serwisu, w tym ochronę danych, jednak nie ponosi odpowiedzialności za skutki działań osób trzecich (np. włamań, kradzieży danych), jeżeli dołożył należytej staranności w zakresie zabezpieczeń.

9.8. Użytkownik korzysta z platformy na własną odpowiedzialność. Jest zobowiązany do przestrzegania obowiązującego prawa oraz postanowień Regulaminu i ponosi pełną odpowiedzialność za swoje działania w serwisie.

10. ZWROTY I REKLAMACJE

10.1. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość (zakup od Sprzedającego - Przedsiębiorcy)

10.1.1. Zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Kupujący będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta ma prawo odstąpić od umowy sprzedaży zawartej na odległość bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia otrzymania produktu.

10.1.2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Kupujący powinien złożyć jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Może to nastąpić np. drogą mailową na adres Sprzedającego lub za pośrednictwem funkcji dostępnych w serwisie.

10.1.3. Kupujący powinien odesłać produkt w terminie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Koszt przesyłki zwrotnej ponosi Kupujący, chyba że Sprzedający zobowiązał się go pokryć.

10.1.4. Zwrot środków przez Sprzedającego powinien nastąpić nie później niż w ciągu 14 dni od momentu otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, z zastrzeżeniem, że Sprzedający może wstrzymać się ze zwrotem do czasu otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania.

10.1.5. W przypadku wyboru przez Kupującego droższej niż najtańsza oferowana przez Sprzedawcę formy dostawy, Sprzedawcy nie jest zobowiązany do zwrotu kosztów przewyższających koszt najtańszej dostępnej metody dostawy.

10.1.6. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości produktu wynikające z korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.

10.1.7. Zwrot towaru nie jest możliwy w przypadku przedmiotów:

- wykonanych na indywidualne zamówienie (np. personalizowanych),
- noszących znamiona użytkowania, które wykluczają ich ponowną sprzedaż,
- których charakter wyklucza możliwość zwrotu zgodnie z ustawą o prawach konsumenta.

10.2. Reklamacje (brak zgodności towaru z umową)

10.2.1. Sprzedawcy będący przedsiębiorcą ponosi odpowiedzialność wobec Konsumenta oraz Przedsiębiorcy na prawach konsumenta za zgodność towaru z umową zgodnie z rozdziałem 5a ustawy o prawach konsumenta.

10.2.2. W przypadku stwierdzenia, że towar jest niezgodny z umową, Kupujący powinien niezwłocznie skontaktować się ze Sprzedawcą w celu złożenia reklamacji.

10.2.3. Reklamacja powinna zawierać:

- imię i nazwisko Kupującego,
- datę zawarcia umowy i datę otrzymania towaru,
- opis niezgodności towaru z umową,
- żądanie Kupującego (wymiana, naprawa, obniżenie ceny, odstąpienie od umowy),
- dokument potwierdzający zakup (np. numer zamówienia, potwierdzenie płatności).

10.2.4. Sprzedawcy zobowiązany jest do ustosunkowania się do reklamacji w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji za uzasadnioną.

10.2.5. Kupujący może żądać:

- naprawy lub wymiany towaru na wolny od wad,
- obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy, jeśli:
 - naprawa lub wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów,
 - Sprzedawcy nie usunął wady w rozsądnym czasie,
 - wada występuje mimo prób jej usunięcia,

- wada jest na tyle istotna, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie od umowy.

10.2.6. Sprzedający odpowiada za brak zgodności towaru z umową, który ujawnił się w ciągu 2 lat od dostarczenia towaru.

10.2.7. Jeżeli Kupujący nie otrzyma odpowiedzi w terminie 14 dni lub Sprzedający odmówi uznania reklamacji, Kupujący może zgłosić sprawę Administratorowi celem mediacji.

10.3. Rola Administratora w procesie reklamacyjnym

10.3.1. Administrator nie jest stroną umowy sprzedaży, ale może pośredniczyć w kontakcie między Kupującym a Sprzedającym w celu wyjaśnienia sprawy i usprawnienia procesu reklamacyjnego.

10.3.2. W przypadku braku polubownego rozwiązania sporu, Kupujący ma prawo skierować sprawę do odpowiedniego organu ochrony konsumentów lub sądu powszechnego.

10.3.3. Kupujący może skorzystać z pozasądowych metod rozpatrywania sporów, m.in. za pośrednictwem platformy ODR Komisji Europejskiej (<https://ec.europa.eu/consumers/odr>).

11. OPINIE KUPUJĄCYCH

11.1. Po zrealizowaniu zamówienia Kupujący ma możliwość wystawienia opinii dotyczącej zakupionego produktu oraz jakości obsługi Sprzedającego.

11.2. Opinie powinny być zgodne z rzeczywistym przebiegiem transakcji i zawierać informacje rzetelne, konkretne oraz kulturalne. Kupujący zobowiązany jest do powstrzymania się od treści obraźliwych, wulgarnych, niezgodnych z prawem lub naruszających dobra osobiste.

11.3. Wystawiona opinia może zawierać:

- a) ocenę w formie punktowej lub gwiazdek (jeśli taka funkcja jest dostępna),
- b) krótki opis słowny,
- c) ewentualne sugestie lub uwagi dotyczące produktu lub obsługi.

11.4. Opinie są publikowane na stronie produktu lub profilu Sprzedającego i są widoczne dla innych Użytkowników.

11.5. Administrator zastrzega sobie prawo do moderowania, ukrycia lub usunięcia opinii w przypadku, gdy:

- a) opinia zawiera treści wulgarne, obraźliwe, dyskryminujące lub naruszające prawo,
- b) zawiera dane osobowe, dane kontaktowe, linki zewnętrzne lub materiały reklamowe,
- c) została wystawiona w sposób nierzetelny, nie dotyczy konkretnej transakcji lub budzi uzasadnione podejrzenie, że została napisana w złej wierze (np. przez konkurencję),
- d) występuje uzasadnione podejrzenie, że Kupujący próbuje wymusić określone działanie (np. rabat, darmową wysyłkę lub zwrot środków) pod groźbą wystawienia negatywnej opinii.

11.5a. W przypadku próby szantażu lub innego nadużycia związanego z wystawioną opinią, Sprzedający ma prawo zgłosić sprawę do Administratora za pośrednictwem formularza kontaktowego lub wiadomości e-mail. Zgłoszenie powinno zawierać:

- numer zamówienia,

- treść opinii (jeśli już została wystawiona),
- uzasadnienie podejrzenia nadużycia,
- ewentualną dokumentację (np. zrzuty ekranu z korespondencji).

Administrator każdorazowo rozpatruje zgłoszenie indywidualnie, w ciągu maksymalnie 14 dni roboczych, i może podjąć decyzję o ukryciu, usunięciu lub pozostawieniu opinii.

11.6. Sprzedający ma prawo odpowiedzieć na otrzymaną opinię, co umożliwia wyjaśnienie sytuacji lub podziękowanie za pozytywną ocenę. Komentarz Sprzedającego również musi być zgodny z zasadami kultury wypowiedzi.

11.7. Administrator nie ingeruje w treść opinii, o ile nie narusza ona zasad określonych w Regulaminie. Opinie nie są redagowane ani cenzurowane, poza sytuacjami opisanymi powyżej.

11.8. Opinie Kupujących stanowią ważny element oceny Sprzedającego przez innych Użytkowników i mogą mieć wpływ na jego pozycję w serwisie, udział w promocjach lub widoczność ofert.

12. DANE OSOBOWE KUPUJĄCYCH I SPRZEDAJĄCYCH

12.1. Administratorem danych osobowych użytkowników korzystających z serwisu (zarówno Kupujących, jak i Sprzedających) jest właściciel platformy – firma ..., z siedzibą w ..., działająca zgodnie z obowiązującym prawem, w szczególności z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (tzw. RODO).

12.2. Dane osobowe Użytkowników przetwarzane są w celu:

- umożliwienia korzystania z funkcjonalności platformy,
- realizacji transakcji sprzedaży,
- prowadzenia konta użytkownika,
- kontaktu w sprawach związanych z obsługą zamówień,
- realizacji obowiązków prawnych Administratora (np. księgowych, podatkowych),
- rozpatrywania reklamacji,
- prowadzenia działań marketingowych, za zgodą użytkownika.

12.3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do założenia konta, złożenia zamówienia, wystawienia oferty lub korzystania z innych funkcji platformy.

12.4. Dane osobowe mogą być udostępniane innym Użytkownikom wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji zamówienia (np. przekazanie danych adresowych Sprzedającemu w celu nadania przesyłki).

12.5. Każdy Użytkownik ma prawo wglądu do swoich danych, ich poprawiania, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także ich usunięcia – w przypadkach przewidzianych prawem.

12.6. Wszelkie szczegóły dotyczące przetwarzania danych osobowych, celów, podstaw prawnych, odbiorców danych, czasu ich przechowywania oraz przysługujących praw znajdują się w odrębnym dokumencie: Polityka Prywatności, dostępnym pod adresem: [tu wstaw link do polityki prywatności].

12.7. Użytkownik, który przekazuje dane osobowe (np. Kupujący przesyłający dane do dostawy), zobowiązany jest do ich podawania zgodnie z prawdą. Sprzedający zobowiązany jest do korzystania z tych danych wyłącznie w celu realizacji danego zamówienia – zabronione jest ich wykorzystywanie w celach marketingowych lub przekazywanie osobom trzecim bez zgody Kupującego.

12.8. Administrator dokłada wszelkich starań, aby dane były chronione przed nieuprawnionym dostępem, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem – m.in. przez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych.

13. KODY RABATOWE, PROMOCJE, WYPRZEDAŻE

13.1. Platforma może okresowo organizować akcje promocyjne, wyprzedaże oraz udostępniać kody rabatowe, które umożliwiają Kupującym skorzystanie z obniżonej ceny produktu lub darmowej dostawy.

13.2. Kody rabatowe mogą być:

- a) ogólnodostępne – udostępnione publicznie w serwisie lub w mediach społecznościowych,
- b) indywidualne – przypisane do konkretnego Użytkownika (np. jako nagroda w konkursie, element programu lojalnościowego, rekompensata itp.),
- c) ograniczone czasowo, ilościowo lub możliwe do wykorzystania tylko przy określonych warunkach (np. minimalna kwota zamówienia, wybrane kategorie produktów).

13.3. Szczegółowe zasady obowiązywania danego kodu rabatowego lub promocji określa informacja towarzysząca danej akcji – m.in. czas trwania, warunki skorzystania, ograniczenia oraz lista produktów objętych promocją.

13.4. Sprzedający ma możliwość samodzielnego tworzenia i udostępniania kodów rabatowych na swoje produkty za pośrednictwem panelu konta, jeśli funkcja ta została przez Administratora włączona. Sprzedający ponosi pełną odpowiedzialność za warunki i realizację takiej promocji.

13.5. Produkty objęte promocją lub wyprzedażą powinny być odpowiednio oznaczone w ofercie – z widoczną ceną przed i po obniżce. Zabronione jest sztuczne zawyżanie cen przed promocją, co może skutkować zablokowaniem oferty lub konta.

13.6. Kody rabatowe nie podlegają wymianie na gotówkę, nie są dziedziczne ani przenoszalne (chyba że wyraźnie zaznaczono inaczej), a ich niewykorzystanie w terminie skutkuje ich wygaśnięciem.

13.7. Administrator zastrzega sobie prawo do zakończenia lub zmiany warunków danej promocji w dowolnym momencie, jeżeli przemawiają za tym ważne przyczyny, takie jak błędy systemowe, nadużycia, zmiany techniczne lub decyzje strategiczne.

13.8. W przypadku wątpliwości co do zasad działania promocji lub błędnego naliczenia rabatu, Kupujący może skontaktować się z Administratorem, który dołoży starań, by rozwiązać problem w sposób zgodny z interesem Użytkownika i Regulaminem.

13.9. Udział Sprzedających w akcjach promocyjnych organizowanych przez platformę lub Administratora ma charakter całkowicie dobrowolny. Sprzedający może samodzielnie zdecydować o przystąpieniu do danej promocji oraz wybrać, które produkty zostaną nią objęte. Brak udziału w promocji nie wpływa na dostępność pozostałych funkcji platformy.

14. WYKORZYSTANIE TREŚCI SPRZEDAJĄCYCH W DZIAŁANIACH MARKETINGOWYCH

14.1. Sprzedający, publikując oferty w serwisie, wyraża zgodę na nieodpłatne wykorzystanie przez Administratora:

- zdjęć produktów,
- opisów produktów,
- nazwy sklepu,
- imienia i nazwiska lub nazwy firmy (jeśli są publicznie widoczne na koncie Sprzedawcy),
- ogólnych informacji o Sprzedawcy i jego ofercie,

na potrzeby działań marketingowych i promocyjnych prowadzonych przez Administratora.

14.2. Działania marketingowe mają na celu zwiększenie widoczności platformy, wsparcie sprzedaży, promowanie oferty Sprzedających oraz budowanie rozpoznawalności serwisu i marek sprzedających.

14.3. Treści Sprzedających mogą być wykorzystywane w szczególności w następujących kanałach:

- media społecznościowe: Instagram, Facebook, TikTok, Pinterest,
- sieć reklamowa Google (w tym reklamy graficzne i tekstowe),
- blog Artovni oraz inne formy publikacji redakcyjnych (np. artykuły z poleceniami produktów),
- płatne kampanie reklamowe prowadzone w imieniu platformy,
- newsletter i inne formy komunikacji z użytkownikami.

14.4. Administrator może – w celu ochrony materiałów graficznych i podkreślenia źródła pochodzenia – dodawać znak wodny do udostępnianych zdjęć produktów.

14.5. Wykorzystanie treści Sprzedającego nie narusza jego praw autorskich – Sprzedający pozostaje właścicielem wszelkich praw do publikowanych materiałów. Zgoda na ich użycie ma charakter niewyłączny i obejmuje jedynie działania promujące serwis oraz ofertę Sprzedających.

14.6. W przypadku chęci cofnięcia zgody na wykorzystanie konkretnych materiałów, Sprzedający może skontaktować się z Administratorem. Administrator zastrzega sobie prawo do pozostawienia materiałów w dotychczasowych publikacjach (np. w archiwalnych postach lub artykułach), ale nie będzie ich ponownie wykorzystywał w nowych kampaniach.

14.7. Wszelkie treści Sprzedającego (w szczególności zdjęcia, opisy, nazwa sklepu i informacje o Sprzedającym) mogą być wykorzystywane przez Administratora wyłącznie tak długo, jak długo Sprzedający posiada aktywne konto w serwisie.

Po usunięciu konta materiały nie będą ponownie wykorzystywane w nowych działaniach marketingowych. Administrator zastrzega sobie jednak prawo do pozostawienia już istniejących treści, w których dane Sprzedającego zostały wcześniej użyte – dotyczy to w szczególności opublikowanych artykułów, postów w mediach społecznościowych, archiwalnych kampanii reklamowych oraz wpisów blogowych.

15. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

15.1. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Użytkownicy zostaną powiadomieni o zmianie z co najmniej 15-dniowym wyprzedzeniem.

15.2. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.

15.3. Spory rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby Administratora, z zastrzeżeniem, że wobec Konsumentów właściwość sądu określają przepisy Kodeksu postępowania cywilnego.