

## **Regulamin serwisu empikfoto.pl i aplikacji mobilnej Empik Foto**

**Regulamin obowiązuje do 27.04.2026 r.**

### **Jakie informacje znajdziesz w tym regulaminie (dalej jako „Regulamin”)**

- Szczegółowy opis funkcjonalności sklepu internetowego empikfoto.pl (zwanego dalej: „Serwisem”) oraz aplikacji mobilnej Empik Foto (dalej jako „Aplikacja”);
- Jak krok po kroku skutecznie złożyć zamówienie;
- Informacje o Twoim prawie do odstąpienia od zawartej umowy;
- Szczegółowy opis procedury reklamacji;
- Inne wskazówki przydatne w procesie składania zamówienia.

Część postanowień tego Regulaminu odnosi się wyłącznie do osób fizycznych korzystających z Serwisu / Aplikacji– zwanych dalej „Konsumentami”, którzy:

1. Dokonują zakupów w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową; lub
2. Dokonują zakupów w celu bezpośrednio związanym z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową, ale niemających dla nich charakteru zawodowego, który wynikałby w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nich działalności gospodarczej.

### **Kim jesteśmy**

Serwis prowadzony jest przez Empik Foto Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00-017), ul. Marszałkowskiej 104/122, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000736870, NIP: 5252754103, REGON: 380546457, o kapitale zakładowym w wysokości 11 288 300 PLN (dalej: „Empik Foto”).

### **Wymagania sprzętowe**

1. Do złożenia zamówienia w naszym Serwisie nie potrzebujesz specjalnego sprzętu czy oprogramowania. Wystarczy jedynie urządzenie z dostępem do Internetu i wspieraną przeglądarką internetową wymienioną na stronie: <https://www.empikfoto.pl/wymagania-techniczne>. Dodatkowo, potrzebne jest aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail).
2. Możesz także skorzystać z Aplikacji, która jest dostępna do nieodpłatnego pobrania ze sklepów z aplikacjami mobilnymi, takimi jak Google Play, App Store lub AppGallery. Do

prawidłowego funkcjonowania Aplikacja wymaga urządzenia przenośnego z dostępem do Internetu, wyposażonego w aktualny system operacyjny.

3. Ze względu na ograniczenia techniczne Aplikacja nie zapewnia możliwości skorzystania ze wszystkich funkcjonalności Serwisu.

4. Złożenie zamówienia za pomocą Serwisu lub Aplikacji możliwe jest wyłącznie dla zarejestrowanych klientów.

5. Pamiętaj, aby na bieżąco aktualizować Aplikację, co zapewni jej prawidłowe funkcjonowanie.

## **Rejestracja**

1. W celu rejestracji (tj. założenia konta klienta) wypełnij formularz rejestracji (na stronie Serwisu lub w Aplikacji) podając wymagane dane i zaakceptuj Regulamin. Na podany w procesie rejestracji adres e-mail przesłana zostanie następnie prośba o dokończenie rejestracji poprzez kliknięcie w przesłany link weryfikacyjny. Po dokonaniu skutecznej weryfikacji otrzymasz potwierdzenie rejestracji.

2. Możesz usunąć swoje konto klienta poprzez skorzystanie z odpowiedniej funkcjonalności dostępnej w Serwisie lub w Aplikacji w zakładce „moje konto”. Twoje konto i przekazane dane usuniemy niezwłocznie.

## **Składanie zamówienia**

1. Informacje o produktach zamieszczone na stronach Serwisu / w Aplikacji nie stanowią oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego, lecz zaproszenie do zawarcia umowy, o którym mowa w art. 71 Kodeksu cywilnego.

2. Oznacza to, że poprzez samo złożenie zamówienia nie zawierasz umowy sprzedaży z Empik Foto a jedynie składasz zapytanie ofertowe dotyczące określonego produktu w cenie i o cechach podanych w karcie produktu dostępnej na stronie internetowej Serwisu / w Aplikacji.

3. W celu złożenia zamówienia należy:

a) zalogować się na konto klienta;

b) wybrać produkt a następnie kliknąć przycisk „Zamów” (lub równoznaczny);

c) dokończyć specyfikację zamawianego produktu według dostępnych opcji, jeśli jest to wymagane, np. poprzez wgranie zdjęć, ustalenie ich układu, itp.;

d) wybrać sposób dostawy i płatności;

f) wpisać dane niezbędne do realizacji zamówienia, zgodnie ze wskazaniem w toku procesu zakupowego;

g) potwierdzić złożenia zamówienia przyciskiem: „Zamawiam i płacę” lub innym równoważnym.

4. Po złożeniu zamówienia wyślemy na podany przez Ciebie adres e-mail potwierdzenie otrzymania Twojego zamówienia. Nie jest ono jeszcze równoznaczne z przyjęciem Twojej oferty.

5. Po wstępnej weryfikacji zamówienia przez Empik Foto, dokonywanej w celu potwierdzenia, że materiały graficzne służące do wytworzenia przedmiotu zamówienia zostały prawidłowo załadowane a ich jakość umożliwia zrealizowanie zamówienia, na podany przez Ciebie adres e-mail niezwłocznie, nie później niż w terminie 8 godzin od złożenia zamówienia, wyślemy wiadomość z potwierdzeniem bądź odrzuceniem przyjęcia zamówienia do realizacji.

6. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia do realizacji jest oświadczeniem Empik Foto o przyjęciu Twojej oferty. Oznacza to, że z chwilą potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji zawierasz umowę z Empik Foto dotyczącą tego zamówienia.

7. Jeśli dokonałeś przedpłaty z góry na poczet zamówienia, a Empik Foto nie przyjmie Twojego zamówienia, wszelkie płatności uiszczone za nieprzyjęte zamówienie zostaną Ci zwrócone.

8. Pamiętaj, że dostępne w Serwisie lub Aplikacji promocje nie łączą się, o ile regulamin danej promocji nie stanowi inaczej.

## **Dostawa**

1. Na terytorium Polski zamówienie może być dostarczone – według Twojego wyboru – do wybranego salonu Empik, za pośrednictwem firmy kurierskiej lub innych akceptowanych metod dostaw, które znajdziesz pod tym linkiem: <https://www.empikfoto.pl/ceny-dostaw>.

2. Poza terytorium Polski zamówienie jest dostarczane wyłącznie za pośrednictwem firmy kurierskiej. Szczegółowe informacje na temat metod dostaw znajdziesz pod tym linkiem: <https://www.empikfoto.pl/ceny-dostaw>.

3. Na karcie produktu widoczna będzie deklarowana przez Empik Foto data dostawy towaru.

4. Empik Foto może ograniczyć dostępne sposoby dostawy w stosunku do klienta, który dwukrotnie nie odebrał złożonego zamówienia.

## **Formy płatności**

1. Ceny produktów wskazanych na stronach internetowych Serwisu / w Aplikacji zawierają podatek VAT, podawane są w złotych i nie zawierają kosztów dostawy, które podawane są przy wyborze sposobu dostawy produktu. Całkowity koszt zamówienia (tj. cena produktów wraz z kosztami dostawy) wskazany jest w koszyku, przed ostatecznym złożeniem przez Ciebie zamówienia.
2. Zamówienia złożone możesz opłacić z góry lub przy odbiorze przedmiotu zamówienia. W przypadku zamówień z dostawą za granicę dopuszczalna jest wyłącznie płatność z góry.
3. Szczegółowe informacje o dostępnych formach płatności są zawsze widoczne w trakcie składania zamówienia. Dostępność danej formy płatności może zależeć od rodzaju kupowanego produktu, wartości zamówienia oraz wybranego sposobu dostawy.
4. Mając na uwadze Twoją wygodę, płatność z góry możesz zrealizować na wiele różnych sposobów. Aktualne formy płatności oraz informacje o operatorach dostępne są na stronie: <https://www.empikfoto.pl/sposoby-platnosci>
5. Wybierając płatność za zamówienie z góry, opłać zamówienie nie później niż w ciągu 7 dni od złożenia zamówienia. Jeśli płatność nie zostanie uregulowana w tym terminie, zamówienie nie będzie mogło być zrealizowane a w celu zamówienia produktu powinieneś w takim wypadku złożyć nowe zamówienie. Uregulowanie płatności oznacza wpływ środków na konto Empik Foto albo otrzymanie potwierdzenia od operatora płatności, a nie moment samego zlecenia płatności.
6. Pamiętaj, że data dokonania płatności ma wpływ na termin realizacji zamówienia. W przypadku, jeśli wybrana została płatność z góry, warunkiem rozpoczęcia realizacji zamówienia jest uregulowanie płatności.

### **Anulowanie zamówienia przez klienta**

1. Możesz anulować zamówienia do momentu przyjęcia Twojego zamówienia do realizacji.
2. Anulowanie zamówienia możliwe jest w zakładce Twoje konto, dostępnej w Serwisie lub poprzez kontakt z Centrum Wsparcia Klienta.

### **Materiały wykorzystywane w ramach realizacji zamówień**

1. Serwis / Aplikacja mogą zawierać materiały i narzędzia, w tym w szczególności szablony, grafiki, zdjęcia produktowe, projekty, opisy, czcionki, elementy graficzne, układy, szablony, motywy oraz inne treści i funkcje, do których prawa własności intelektualnej przysługują Empik Foto lub podmiotom trzecim współpracującym z Empik Foto („**Materiały**”). Materiały te można wykorzystywać wyłącznie w ramach Serwisu lub Aplikacji, w celu przygotowania i realizacji zamówienia, zgodnie z ich charakterem i przeznaczeniem. Jakikolwiek inne wykorzystanie Materiałów – w całości lub w części – w tym ich kopiowanie, pobieranie, utrwalanie, modyfikowanie, rozpowszechnianie, odsprzedaż lub inne użycie wykraczające

poza wskazany cel, wymaga uprzedniej, wyraźnej zgody Empik Foto lub innego uprawnionego podmiotu.

2. Korzystając z Serwisu lub Aplikacji, możesz – w celu przygotowania zamówienia – wprowadzać lub przysyłać, własne treści lub materiały, w szczególności zdjęcia, grafiki, rysunki, logotypy, teksty, opisy, cytaty, wzory, elementy graficzne czy inne treści cyfrowe („**Twoje Materiały**”).

3. Przesyłając do Serwisu/Aplikacji Twoje Materiały udzielasz Empik Foto oraz wskazanym przez Empik Foto podmiotom współpracującym lub podwykonawcom nieodpłatnego, niewyłącznego, ważnego na całym świecie prawa do korzystania z Twoich Materiałów w zakresie niezbędnym do przygotowania, realizacji i dostarczenia Twojego zamówienia oraz świadczenia usług związanych z Twoim zamówieniem, obejmującego w szczególności prawo do:

- a. utrwalania i zwielokrotniania w całości lub w części Twoich Materiałów (w tym wytwarzania ich egzemplarzy),
- b. wprowadzania i przechowywania Twoich Materiałów w pamięci urządzeń oraz infrastrukturze teleinformatycznej, w tym w środowiskach przechowywania danych opartych na technologiach przetwarzania w chmurze,
- c. przetwarzania Twoich Materiałów, w tym dokonywania niezbędnych modyfikacji technicznych, takich jak zmiana formatu, kadrowanie, skalowanie, kompresja, korekta kolorystyczna,
- d. łączenia i integracji Twoich Materiałów z Materiałami w celu wykonania produktu lub świadczenia usługi objętej zamówieniem;
- e. udzielania dalszych praw podmiotom współpracującym, podwykonawcom i partnerom technologicznym wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji zamówienia.

4. Przesłanie do Serwisu/Aplikacji Twoich Materiałów jest równoznaczne ze złożeniem przez Ciebie oświadczenia, że:

- a. posiadasz pełne prawa Twoich Materiałów lub uzyskałeś od uprawnionych podmiotów wszelkie wymagane zgody, upoważnienia i zezwolenia do rozporządzania Twoimi Materiałami w zakresie wskazanym w pkt. 3 powyżej
- b. wykorzystanie Twoich Materiałów do realizacji zamówienia nie naruszy jakichkolwiek praw lub dóbr osób trzecich, w szczególności praw autorskich, praw pokrewnych, praw do wizerunku, znaków towarowych, oznaczeń przedsiębiorstwa, tajemnicy przedsiębiorstwa ani innych praw własności intelektualnej;
- c. Twoje Materiały nie zawierają treści zabronionych przez przepisy prawa ani treści naruszających dobre obyczaje, w tym treści o charakterze obraźliwym, dyskryminującym, zniesławiającym, pornograficznym, nawołującym do przemocy lub nienawiści w inny sposób bezprawnym.

5. W przypadku skierowania przeciwko Empik Foto jakiegokolwiek roszczenia, zawiadomienia o naruszeniu praw podmiotów trzecich, bądź wszczęcia postępowania sądowego, administracyjnego lub pozasądowego, pozostającego w związku z Twoimi Materiałami i/lub przedmiotem Twojego zamówienia, zobowiązujesz się - w najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie - do:

a. niezwłocznego zwolnienia Empik Foto z odpowiedzialności w tym zakresie oraz przejęcia na siebie pełnej odpowiedzialności za obronę przed takim roszczeniem lub postępowaniem;

b. pokrycia wszelkich szkód, strat, kosztów i wydatków, poniesionych przez Empik Foto w związku z takim roszczeniem lub postępowaniem;

c. przystąpienia na pierwsze wezwanie Empik Foto do udziału w postępowaniu po stronie Empik Foto bądź przejęcia jego prowadzenia, z zapewnieniem należytej ochrony interesów Empik Foto;

d. podejmowania wszelkich działań niezbędnych do zaspokojenia lub oddalenia roszczenia oraz do zapobieżenia powstaniu lub zwiększeniu szkody.

6. W przypadku, gdy w ocenie Empik Foto Twoje Materiały lub przedmiot Twojego zamówienia mogą naruszać przepisy prawa, prawa lub dobra osób trzecich, bądź też rodzić ryzyko powstania roszczeń lub wszczęcia postępowania, Empik Foto może – według własnego uznania – usunąć Twoje Materiały z Serwisu/Aplikacji, odmówić realizacji zamówienia w całości lub w części, wstrzymać jego realizację lub zastosować inne środki niezbędne do ochrony swoich interesów, bez obowiązku wcześniejszego powiadomienia Ciebie oraz bez ponoszenia odpowiedzialności z tego tytułu .

7. Serwis / Aplikacja nie służy do przechowywania Twoich Materiałów a jedynie do realizacji konkretnych zamówień. Twoje Materiały będą przechowywane przez:

a. 7 dni od daty utworzenia lub daty ostatniej edycji - jeśli stworzono projekt w Serwisie / Aplikacji, ale nie doszło do zalogowania się podczas tworzenia projektu i nie zapisano projektu na koncie;

b. 30 dni od daty utworzenia lub daty ostatniej edycji - jeśli stworzono projekt w Serwisie / Aplikacji i dodano go do koszyka, ale nie złożono skutecznie zamówienia oraz nie nastąpiło zalogowanie się,

c. 45 dni od daty utworzenia lub daty ostatniej edycji - jeśli stworzono projekt i zapisano go w koncie klienta, ale nie doszło do skutecznego złożenia zamówienia;

d. 60 dni od daty zamówienia - jeśli stworzono projekt, doszło do skutecznego złożenia zamówienia i zostało ono opłacone.

e. Wraz z projektami usuwane są również zdjęcia przypisane do tych projektów.

8. Dla klientów, którzy systematycznie składają zamówienia okres przechowywania może zostać ustalany indywidualnie, kontakt na stronie - <https://www.empikfoto.pl/dla-firm>.

9. Przyjmujesz do wiadomości, iż Serwis / Aplikacja nie stanowi narzędzia do utrwalania i przechowywania zdjęć, a zamieszczanie zdjęć w Serwisie / Aplikacji ma na celu umożliwienie zamówienia odbitek zdjęć lub innych produktów, a nie ich przechowywanie. Empik Foto nie gwarantuje, iż zamieszczone zdjęcia będą stale dostępne na stronach internetowych Serwisu / w Aplikacji i w najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie nie ponosi odpowiedzialności za ich utratę. Z powyższych względów Empik Foto zaleca wykonywanie kopii zapasowych zdjęć i przechowywanie ich na odrębnych nośnikach pamięci.

## **Odstąpienie od umowy**

1. Konsument mogą odstąpić od umowy sprzedaży produktu zakupionego w Serwisie / Aplikacji w ciągu 14 dni kalendarzowych bez podawania przyczyny.

2. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje w wypadku gdy przedmiotem świadczenia jest towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji Konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb oraz w wypadku umowy o świadczenie usług, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Empik Foto utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości.

3. Aby odstąpić od umowy, poinformuj Empik Foto o swojej decyzji. W tym celu możesz skorzystać z formularza dostępnego na stronie internetowej <https://www.empikfoto.pl/pomoc/odstapienie> lub z ustawowego wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego załącznik nr 1 do Regulaminu. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy możesz wysłać do nas listownie na adres: Empik Foto, ul. Olimpijska 16, 96-500 Sochaczew, z dopiskiem „odstąpienie od umowy” lub pocztą elektroniczną na adres [reklamacje.foto@empik.com](mailto:reklamacje.foto@empik.com).

4. Do zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy, abyś wysłał oświadczenie o odstąpieniu od umowy przed upływem tego terminu. Bieg terminu do odstąpieniu od umowy rozpoczyna się:

- a) od daty otrzymania zrealizowanego zamówienia (wydania produktu),
- b) od daty otrzymania przez konsumenta ostatniej części zrealizowanego zamówienia – jeżeli zamówienie jest realizowane w częściach.

5. Zakupiony produkt powinien być niezwłocznie zwrócony, jednak nie później niż 14 dni od dnia odstąpienia od umowy. Do zachowania terminu zwrotu wystarczy odesłanie produktu przed upływem 14 dni.

6. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy, zwrócimy Ci całą uiszczoną należność (w tym także koszt dostarczenia produktu, jeśli został przez Ciebie poniesiony). Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takiego samego sposobu, w jakim zamówienie zostało opłacone, chyba że wyraźnie zgodzisz się na inny sposób zwrotu, który nie będzie wiązał się dla Ciebie z dodatkowymi kosztami. Możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia dowodu jej odesłania.

7. Jeśli wartość zwracanego produktu uległa pomniejszeniu na skutek korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania, wartość zwracanej należności ulegnie proporcjonalnemu pomniejszeniu.

## **Dane osobowe i prywatność**

Administratorem danych osobowych podawanych w procesach rejestracji konta, składania zamówień, korzystania z Serwisu / Aplikacji jest Empik Foto. Informację o przetwarzaniu Twoich danych osobowych przez Empik Foto znajdziesz [Polityce prywatności](#).

## **Newsletter**

1. Możesz wyrazić zgodę na otrzymywanie informacji handlowych, w tym informacji handlowych drogą elektroniczną, poprzez zaznaczenie odpowiedniej opcji w formularzu rejestracyjnym lub w terminie późniejszym w zakładce „Twoje konto”. W przypadku wyrażenia takiej zgody, będziesz otrzymywać na podany przez siebie adres poczty elektronicznej biuletyn informacyjny, a także inne informacje handlowe wysyłane przez Empik Foto w swoim imieniu i na zlecenie osób trzecich.
2. Możesz w dowolnym momencie zrezygnować z prenumeraty Newslettera samodzielnie, poprzez odznaczenie stosownego pola w zakładce „Twoje konto” lub za pośrednictwem Centrum Wsparcia Klienta.
3. Możesz wyrazić zgodę na otrzymywanie informacji handlowych również za pomocą kanału sms podając podczas rejestracji swój numer telefonu i wyrażając stosowną zgodę.

## **L. Rekomendacje**

1. Empik Foto stosuje system rekomendacji obejmujący rekomendacje produktów.
2. W odniesieniu do produktów, które przeglądasz bez wyszukiwania a za pośrednictwem funkcjonującego na stronach Serwisu / w Aplikacji podziału na kategorie produktów:

<https://www.empikfoto.pl/wszystkie-produkty>

3. W odniesieniu do produktów, które przeglądasz na skutek wyszukiwania

<https://www.empikfoto.pl/wyszukiwarka>

4. W odniesieniu do rekomendacji prezentowanych w newsletterach – Empik Foto korzysta z usług SALESmanago (Benhauer Sp. z o.o.), narzędzia do automatyzacji marketingu i personalizacji treści. Mechanizm ten opiera się na analizie aktywności Użytkownika na stronach Serwisu lub w Aplikacji, obejmują m. in. przeglądane kategorie produktów oraz produkty, wyszukiwania, historię zakupów, a także interakcje związane z wysłanymi

newsletterami. Dane te służą do dopasowania treści rekomendacji do indywidualnych zainteresowań Użytkownika.

## **Nielegalne treści**

1. Jeśli uznasz, że na stronach Serwisu / w Aplikacji znajdują się treści, które można uznać za nielegalne możesz powiadomić nas o tym za pośrednictwem tego formularza:

<https://www.empikfoto.pl/app/dsa-form>.

2. Jeżeli Twoje zgłoszenie zawiera dane kontaktowe, prześlemy Ci powiadomienie otrzymania zgłoszenia oraz powiadomienie o naszej decyzji w odniesieniu do informacji, których dotyczy zgłoszenie. Powiadomienie to zawierać będzie także informację o ewentualnym korzystaniu ze zautomatyzowanych środków wykorzystywanych na potrzeby rozpatrywania zgłoszeń lub podejmowania decyzji.

3. Każde zgłoszenie zostanie rozpatrzone a decyzje w odniesieniu do informacji, których dotyczą zgłoszenia, będą podejmowane w sposób terminowy, niearbitralny i obiektywny oraz z zachowaniem należytej staranności.

4. Rozpatrywanie zgłoszeń to ważne zadanie a podjęte na podstawie zgłoszeń decyzje mogą być bardzo istotne dla Empik Foto lub innych osób dlatego zgłoszenia powinny być dokonywane w dobrej wierze, ze szczerą intencją usunięcia prawdziwie nielegalnych treści oraz bez nadużywania instytucji zgłoszenia.

5. Oprócz rozpatrywania samych zgłoszeń i wydawania decyzji na ich podstawie będziemy również oceniać – w sposób terminowy i obiektywny, z zachowaniem należytej staranności – czy nie dochodzi do nadużycia prawa do dokonywania zgłoszeń.

6. W tym celu uwzględniać będziemy m.in. następujące okoliczności:

a. liczbę bezwzględną oczywiście nielegalnych treści, które zostały odpowiednio przekazane, dokonane lub wniesione w danym okresie;

b. względny stosunek takiej liczby do całkowitej liczby informacji lub zgłoszeń odpowiednio przekazanych lub dokonanych w danym okresie;

c. charakter nielegalnych treści i konsekwencje zgłoszeń;

d. zamiar zgłaszającego, jeżeli można go określić.

7. Jeżeli uznamy, że nadużywasz prawa do zgłoszeń możemy zawiesić rozpatrywanie Twoich zgłoszeń przy czym nie zrobimy tego bez uprzedniego ostrzeżenia.

8. Jeżeli dokonasz w okresie jednego miesiąca przynajmniej trzech niezasadnych zgłoszeń dotyczących tej samej osoby lub podmiotu otrzymasz ostrzeżenie o możliwym zawieszeniu rozpatrywania Twoich zgłoszeń. Jeżeli w okresie jednego miesiąca od dnia otrzymania tego ostrzeżenia dokonasz kolejnego zgłoszenia dotyczącego tej samej osoby / podmiotu, które

okaże się niezasadne, zawiesimy rozpatrywanie Twoich zgłoszeń dotyczących tej osoby na dwa kolejne miesiące.

9. Jeżeli dokonasz w okresie jednego miesiąca przynajmniej 10 zgłoszeń, z których przynajmniej 80% okazało się niezasadnych, otrzymasz ostrzeżenie o możliwym zawieszeniu rozpatrywania Twoich zgłoszeń. Jeżeli w okresie jednego miesiąca od dnia otrzymania tego ostrzeżenia dokonasz kolejnych zgłoszeń, które również w 80% okażą się niezasadne, zawiesimy rozpatrywanie Twoich zgłoszeń na dwa kolejne miesiące.

10. Jeżeli dokonasz w okresie następujących po sobie trzech miesiącach 20 zgłoszeń, z których przynajmniej 90% okazało się niezasadnych otrzymasz ostrzeżenie o możliwym zawieszeniu rozpatrywania Twoich zgłoszeń. Jeżeli w okresie jednego miesiąca od dnia otrzymania tego ostrzeżenia dokonasz kolejnych zgłoszeń, które również w 90% okażą się niezasadne, zawiesimy rozpatrywanie Twoich zgłoszeń na cztery kolejne miesiące.

### **Wewnętrzny system rozpatrywania skarg**

1. Empik Foto zapewnia dostęp do skutecznego wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg, który umożliwia elektroniczne i bezpłatne wnoszenie skarg na decyzję podjętą po otrzymaniu zgłoszenia, lub na decyzje podjęte w związku ze stwierdzeniem nielegalnych treści.

2. Skargę można wnieść m.in. na następujące decyzje:

a. w sprawie usunięcia informacji lub uniemożliwieniu do nich dostępu lub ograniczeniu widoczności informacji;

b. w sprawie zawieszenia lub zakończenia świadczenia usługi, w pełni lub częściowo;

c. w sprawie zawieszenia lub zamknięcia konta;

c. w sprawie zawieszenia, zakończenia lub ograniczenia w inny sposób możliwości monetyzacji informacji przekazanych przez odbiorców.

3. Do złożenia skargi służy formularz dostępny tu: <https://www.empikfoto.pl/app/dsa-form>.

4. Skargę można wnieść w terminie 6 miesięcy od otrzymania informacji o decyzji Empik Foto.

5. Osoba, do której skierowana jest decyzja wydana przez Empik Foto na skutek złożonej skargi, ma prawo wyboru dowolnego, certyfikowanego organu pozasądowego rozstrzygania sporów dotyczących decyzji podjętych przez Empik Foto. Certyfikacji ww. organu dokonuje koordynator ds. usług cyfrowych państwa członkowskiego UE, w którym znajduje się siedziba organu pozasądowego rozstrzygania sporów.

6. Skorzystanie z powyższego uprawnienia pozostaje bez uszczerbku dla prawa do wszczęcia postępowania przed sądem.

## **Reklamacje**

1. Empik Foto jest zobowiązany do dostarczenia produktu zgodnie z umową, to znaczy bez wad.
2. W przypadku wystąpienia niezgodności produktu z umową, masz prawo zareklamować produkt z tytułu rękojmi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
3. W celu rozpatrzenia reklamacji należy dostarczyć reklamowany produkt wraz z dowodem zakupu od Empik Foto i opisem reklamacji, zawierającym Twoje dane (imię i nazwisko, dane kontaktowe, nazwę produktu), przyczynę reklamacji oraz treść żądania.
4. Reklamacja może być złożona:
  - a) w salonie Empik, w którym zamówiony produkt został odebrany;
  - b) listownie na adres Empik Foto, ul. Olimpijska 16, 96-500 Sochaczew, z dopiskiem „Reklamacja”;
  - c) mailowo na adres [cwkfoto@empik.com](mailto:cwkfoto@empik.com)
  - d) telefonicznie pod numerem telefonu 48 22 462 72 56 (koszt połączenia jak za zwykle połączenie telefoniczne, zgodnie z posiadanym przez Ciebie pakietem taryfowym u dostawcy usług telekomunikacyjnych).
5. Empik Foto w ciągu 14 dni kalendarzowych odpowie na Twoją reklamację i powiadomi o dalszym postępowaniu.
6. Niektóre produkty mogą być objęte gwarancją udzieloną przez producenta bądź dystrybutora. Informacja o tym fakcie będzie przekazywana na karcie produktu.
7. Pamiętaj, że zawsze możesz skontaktować się z naszym Centrum Wsparcia Klienta – biuro obsługi Klienta dostępne pod numerem telefonu +48 22 462 72 56 lub mailowo pod adresem [cwkfoto@empik.com](mailto:cwkfoto@empik.com).

## **Zmiana regulaminu**

1. Empik Foto może wprowadzić zmiany w tym Regulaminie tylko z następujących ważnych przyczyn:
  - a. konieczność dostosowania Regulaminu do przepisów prawa, mających bezpośredni wpływ na Regulamin i skutkujących koniecznością zmodyfikowania Regulaminu w celu zachowania zgodności z prawem;
  - b. konieczność dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń, postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych władz publicznych;
  - c. rozbudowa lub zmiana funkcjonalności Serwisu / Aplikacji, w tym wprowadzenie nowych usług świadczonych drogą elektroniczną lub zmiana istniejących funkcjonalności;

- d. zmiana warunków technicznych świadczenia usług drogą elektroniczną;
- e. konieczność usunięcia niejasności, błędów lub omyłek pisarskich, które ewentualnie wystąpiłyby w Regulaminie;
- f. zmiana danych teleadresowych, nazw, numerów identyfikacyjnych, adresów elektronicznych lub linków zamieszczonych w Regulaminie;
- g. poprawa jakości obsługi klientów;
- h. zmiana procesu zawierania umów za pośrednictwem Serwisu / Aplikacji.

2. O zmianie treści Regulaminu poinformujemy poprzez komunikat opublikowany na stronie Serwisu / ekranie Aplikacji oraz w wypadku zarejestrowanych użytkowników, za pośrednictwem poczty elektronicznej.

3. Zmiany w Regulaminie będą obowiązywać najwcześniej 7 dni od daty, kiedy poinformujemy o takich zmianach.

4. Zmiany w Regulaminie nie będą wpływać na Twoje zamówienie. Jeśli złożysz zamówienie przed wprowadzeniem tych zmian w życie, zrealizujemy je na dotychczasowych zasadach.

### **Postanowienia końcowe**

1. Jeżeli jesteś Konsumentem, możesz uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w sprawie sporu z Empik Foto, między innymi zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika Konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona Konsumentów. Informacje dla Konsumentów, w tym informacje na temat możliwości uzyskania pomocy, dostępne są również na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (<https://www.uokik.gov.pl>) w zakładce Konsument / Pomoc dla konsumentów.

2. Jeśli nie jesteś Konsumentem, ewentualne spory powstałe z Empik Foto rozstrzygane będą przez sąd miejscowo właściwy dla siedziby Empik Foto.

[Załącznik nr 1](#) - wzór odstąpienia od umowy