FabbyPrints

Reklamacje

Obowiązuje od 14 listopada 2026 r. Ten dokument jest częścią Regulaminu sklepu FabbyPrints. Sprzedawcą jest P.P.H.U. Janusz Ciosek WIELKA REKLAMA, ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, NIP 832-000-27-20 (szczegóły w dokumencie „Dane sprzedawcy").

Wada wydruku w skrócie

Jeżeli wydruk przyszedł pęknięty, rozwarstwiony, z brakującym fragmentem, w innym kolorze lub materiale niż zamówiony albo z wymiarami poza tolerancją — napisz do nas i dołącz zdjęcia. Na Twój wybór wydrukujemy go ponownie na nasz koszt albo zwrócimy pieniądze za wadliwy produkt. Zwykle wystarczą zdjęcia i nie trzeba niczego odsyłać.

A. Konsumenci i przedsiębiorcy na prawach konsumenta

1. Za co odpowiadamy

1. Odpowiadamy za zgodność produktu z umową na zasadach ustawy o prawach konsumenta (art. 43a i nast.).
2. Odpowiadamy za brak zgodności, który istniał w chwili dostarczenia produktu i ujawnił się w ciągu 2 lat od tej chwili. Brak zgodności ujawniony w tym okresie uważa się za istniejący w chwili dostarczenia, chyba że udowodnimy inaczej.
3. Te same zasady stosujemy do przedsiębiorcy będącego osobą fizyczną, dla którego umowa nie ma charakteru zawodowego (art. 7aa ustawy o prawach konsumenta).
4. Reklamacja przysługuje zarówno w odniesieniu do produktów katalogowych, jak i wydruków na zamówienie (z Twojego pliku, według Twojego projektu lub z personalizacją).

2. Co jest wadą, a co cechą druku 3D

1. Niezgodnością z umową jest w szczególności: pęknięcie, rozwarstwienie (odklejające się warstwy), brakujący lub niedodrukowany fragment, zniekształcenie, uszkodzenie w transporcie, inny materiał lub kolor niż zamówiony, inna liczba sztuk oraz wymiary poza tolerancją opisaną niżej.
2. Wydruki 3D w technologii FDM powstają warstwa po warstwie. Nie są wadą cechy typowe dla tej technologii (§ 5 Regulaminu):
   - widoczne z bliska warstwy i delikatne linie na powierzchni,
   - ślady po podporach, szew w miejscu rozpoczęcia warstwy i inna faktura powierzchni, która stykała się ze stołem drukarki,
   - drobne różnice odcienia między partiami filamentu, w stosunku do koloru na ekranie i na styku kolorów,
   - różnice wymiarów w granicach tolerancji ok. ±0,5% wymiaru, lecz nie mniej niż ±0,5 mm.
3. Przy wydrukach z Twojego pliku wydruk jest zgodny z umową w zakresie kształtu i wymiarów, jeżeli odpowiada plikowi i zamówionym parametrom. Cechy wynikające z samego pliku (np. błędny wymiar w modelu, niedopasowanie do innej części, zbyt cienkie ścianki, które zaakceptowałeś mimo naszej uwagi) nie są niezgodnością produktu z umową (§ 7 ust. 6 Regulaminu).
4. Nie jest wadą zużycie i uszkodzenie wynikające z użytkowania niezgodnego z opisem produktu, np. odkształcenie wydruku z PLA w wysokiej temperaturze, mycie w zmywarce, przeciążenie albo malowanie i obróbka.
5. Powyższe zasady nie ograniczają Twoich praw, gdy produkt odbiega od opisu albo nie nadaje się do celu, do którego zwykle się go używa.

3. Jak złożyć reklamację

1. Wyślij reklamację:
   - e-mailem na office@fabbyprints.com,
   - przez formularz kontaktowy na stronie Kontakt (https://fabbyprints.com/kontakt),
   - pocztą na adres: ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Polska.
2. Podaj, jeśli możesz: numer zamówienia, opis problemu i kiedy go zauważyłeś, zdjęcia wydruku (z bliska i całości) i opakowania oraz czego żądasz. Możesz użyć wzoru na końcu dokumentu.
3. Nie odsyłaj produktu przed kontaktem z nami. Zwykle wystarczą zdjęcia. Jeżeli będziemy potrzebować wydruku do oględzin, wskażemy to i zorganizujemy odbiór na nasz koszt.

4. Twoje uprawnienia

1. Jeżeli wydruk ma wadę wykonania, na Twój wybór wydrukujemy go ponownie na nasz koszt albo zwrócimy pieniądze za wadliwy produkt (a gdy wadliwe jest całe zamówienie — także koszt dostawy). Ponowny wydruk wysyłamy na nasz koszt.
2. Niezależnie od tego przysługują Ci uprawnienia ustawowe. Jeżeli produkt jest niezgodny z umową, możesz żądać jego naprawy albo wymiany (przy wydrukach wymiana oznacza zwykle ponowny wydruk).

3. Możemy dokonać wymiany, gdy żądasz naprawy, albo naprawy, gdy żądasz wymiany, jeżeli wybrany przez Ciebie sposób jest niemożliwy albo wymagałby od nas nadmiernych kosztów. Możemy też odmówić obu, jeżeli są niemożliwe albo wymagałyby nadmiernych kosztów.
4. Możesz złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:
   - odmówiliśmy naprawy lub wymiany albo jej nie dokonaliśmy,
   - brak zgodności występuje nadal mimo naprawy lub wymiany,
   - brak zgodności jest tak istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez wcześniejszej naprawy lub wymiany,
   - z naszego oświadczenia lub okoliczności jasno wynika, że nie doprowadzimy produktu do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
5. Nie możesz odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności jest nieistotny.
6. Naprawę, wymianę lub ponowny wydruk wykonujemy w rozsądnym czasie i na nasz koszt. Koszt odbioru i ponownego dostarczenia produktu pokrywamy my.
7. Kwotę należną z powodu zwrotu pieniędzy, obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy zwracamy niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od uznania reklamacji albo otrzymania Twojego oświadczenia, tą samą metodą płatności, chyba że uzgodnimy inną.

5. Odpowiedź na reklamację

1. Odpowiadamy na reklamację w ciągu 14 dni od jej otrzymania, e-mailem albo pocztą.
2. Jeżeli nie odpowiemy w tym terminie, uważa się, że reklamację uznaliśmy.
3. Jeżeli nie uznamy reklamacji, poinformujemy Cię w odpowiedzi o możliwości pozasądowego rozwiązania sporu i o tym, czy zgadzamy się na udział w takim postępowaniu.

6. Uszkodzenia w transporcie

Prosimy sprawdzić przesyłkę przy odbiorze. Jeżeli opakowanie jest uszkodzone, spisz z kurierem protokół szkody i zrób zdjęcia. Ułatwia to szybkie załatwienie sprawy, ale nie jest warunkiem uznania reklamacji.

7. Gwarancja

Nie udzielamy gwarancji w rozumieniu Kodeksu cywilnego. Zasada „ponowny wydruk albo zwrot pieniędzy" z pkt 4 ust. 1 to sposób, w jaki rozpatrujemy reklamacje. Nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza Twoich uprawnień z tytułu niezgodności produktu z umową.

8. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

Możesz skorzystać z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, organizacji konsumenckich albo stałego polubownego sądu konsumenckiego przy wojewódzkim inspektoracie Inspekcji Handlowej (polubowne.uokik.gov.pl). Konsumenci z innych państw UE mogą zwrócić się do Europejskiego Centrum Konsumenckiego w swoim państwie.

B. Klienci biznesowi

1. Ta część dotyczy firm, jednostek publicznych, agencji i odbiorców hurtowych, którzy nie są przedsiębiorcami na prawach konsumenta.
2. Odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady jest wyłączona (art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego). Reklamacje rozpatrujemy według poniższej procedury umownej.
3. Sprawdź produkt niezwłocznie po dostawie. Braki ilościowe i wady widoczne zgłoś w ciągu 5 dni roboczych od dostawy, a wady ukryte — w ciągu 14 dni od ich wykrycia, nie później niż 12 miesięcy od dostawy.
4. Zgłoszenie wyślij na office@fabbyprints.com z numerem zamówienia, opisem wady, liczbą wadliwych sztuk i zdjęciami. Na naszą prośbę udostępnij produkt lub jego próbkę do oględzin.
5. Odpowiadamy w ciągu 7 dni roboczych od otrzymania kompletnego zgłoszenia.
6. Jeżeli uznamy reklamację, według naszego wyboru wydrukujemy ponownie wadliwe sztuki, obniżymy cenę albo zwrócimy zapłatę za wadliwą część zamówienia.
7. Cechy technologii FDM opisane w części A pkt 2 ust. 2 oraz cechy wynikające z pliku lub zaakceptowanej próbki nie są wadą. Przy seriach wykonanych według zaakceptowanej próbki porównujemy wydruki z tą próbką.
8. Nasza odpowiedzialność jest ograniczona zgodnie z § 14 ust. 4 Regulaminu. Uszkodzenia transportowe zgłoś także przewoźnikowi w protokole szkody przy odbiorze.
9. Przy zamówieniach publicznych pierwszeństwo mają postanowienia umowy w sprawie zamówienia, jeżeli regulują reklamacje inaczej.

Wzór zgłoszenia reklamacji (dobrowolny)

Adresat: P.P.H.U. Janusz Ciosek WIELKA REKLAMA (sklep FabbyPrints), ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Polska, office@fabbyprints.com

Imię i nazwisko / nazwa firmy: .....

Adres i e-mail: .....

Numer zamówienia i data dostawy: .....

Reklamowany produkt i liczba sztuk: .....

Opis niezgodności i data jej stwierdzenia: .....

Żądanie (ponowny wydruk / zwrot pieniędzy / naprawa / obniżenie ceny o ..... / odstąpienie od umowy): .....

Załączniki (np. zdjęcia): .....

Data i podpis (przy wersji papierowej): .....