

Цей переклад має інформаційний характер. Обов'язковою є польська версія (<https://archiwumzagadek.pl/zwroty-i-reklamacje>); у разі розбіжностей вирішальною є польська версія, а переклад не обмежує ваших прав споживача.

Повернення та скарги

Коротко й по-людськи. Обов'язкові правила наведено в Правилах (<https://archiwumzagadek.pl/uk/regulamin>) (§ 7, § 9, § 11, § 12, § 13, § 14 і § 16). Ви можете писати нам польською, англійською або українською мовою (§ 22 Правил).

Чи можна повернути онлайн-гру?

1. Онлайн-гра – це цифровий вміст. Ми надаємо доступ до неї одразу після оплати, якщо перед оплатою ви позначите, що хочете отримати її одразу і знаєте, що в такий спосіб втрачаєте право на відмову від договору. Тому після надання доступу до гри її не можна «повернути» без зазначення причини.
2. Так само з подарунком: подарунковий код ми видаємо одразу після оплати (копія надходить у підтвердженні покупки), навіть якщо запрошення має бути надіслане пізніше. Після видачі коду відмовитися від договору без зазначення причини не можна.
3. Якщо ви бажаєте зберегти 14 днів на відмову від договору, напишіть нам **до покупки** на kontakt@archiwumzagadek.pl. Ми надішлемо вам посилання на оплату, а доступ додамо до облікового запису (для подарунка: видамо код) після спливу 14 днів. До того часу ви можете відмовитися без зазначення причини.

Коробка: як її повернути?

1. У вас є **14 днів з дня отримання посилки**, щоб відмовитися від договору без зазначення причини. Напишіть на kontakt@archiwumzagadek.pl і вкажіть номер замовлення (він є в підтвердженні та на картці в посилці). Ви можете скористатися зразком форми з додатка до правил, але не зобов'язані.
2. Надішліть коробку протягом 14 днів від цього листа на адресу: Piotr Niemiec, ul. Stefana Batorego 128, 65-735 Zielona Góra. Вартість пересилання оплачуєте ви. Запакуйте коробку так, щоб вона не пошкодилася в дорозі.
3. Ми повернемо ціну та вартість доставки (у розмірі найдешевшої доставки в магазині) протягом 14 днів від вашого листа тим самим способом оплати. Ми можемо зачекати з поверненням, доки посилка до нас надійде або доки ви покажете підтвердження її відправлення.
4. Оглядайте вміст скільки завгодно. Але якщо ви пройдете справу (розріжете заклеєні конверти, заповните аркуші), ми можемо зменшити суму повернення на величину втрати вартості коробки.
5. Якщо в коробці був код до онлайн-версії, після повернення він перестане діяти (а якщо його вже хтось використав, доступ за цим кодом припиняється).
6. Замовлення ще не відправлено? Напишіть одразу: ми скасуємо його й повернемо всю суму.

Коробка надійшла пошкодженою або чогось бракує

Напишіть на kontakt@archiwumzagadek.pl, додайте фото та номер замовлення. Ми дошлемо відсутній або пошкоджений елемент чи замінимо коробку за наш рахунок (зокрема пересилання). Відповідаємо протягом 14 днів. За відповідність коробки договору ми відповідаємо 2 роки від доставки. Якщо ремонт чи заміна не вдасться, ви можете знизити ціну або, якщо проблема не є несуттєвою, відмовитися від договору й отримати повернення грошей протягом 14 днів.

Де моя посилка?

Коробку, що є в наявності, ми надсилаємо у строк, зазначений у замовленні (зазвичай протягом 1–3 робочих днів від оплати), а ту, яку готуємо під замовлення, – у строк, зазначений для неї. Коли ми відправимо посилку, ви отримаєте лист із номером відправлення та посиланням для відстеження; те саме видно в кабінеті (<https://archiwumzagadek.pl/uk/konto#zamowienia>) («Ваші замовлення»). Помилка в адресі? Напишіть якнайшвидше: до відправлення ми виправимо її без витрат. Якщо посилка повернеться до нас через помилкову адресу або через те, що її не забрали, ми домовимось з вами про повторне відправлення (його вартість оплачуєте ви, якщо помилка не наша і не

перевізника).

Щось не працює в онлайн-грі. Що робити?

1. Напишіть на kontakt@archiwumzagadek.pl: адресу електронної пошти облікового запису, що відбувається, на якому пристрої та в якому браузері. Знімок екрана дуже допомагає.
2. Ми відповімо протягом **14 днів**, зазвичай значно швидше. Якщо гра працює не так, як має, ми виправимо це без витрат для вас.
3. Якщо виправлення не вдасться або воно неможливе, ви можете знизити ціну або, якщо проблема не є несуттєвою, відмовитися від договору (достатньо листа) й отримати повернення грошей протягом 14 днів тим самим способом оплати.
4. Гра з подарунка не працює? Про несправність може повідомити обдаровувана особа; ми усунемо її в її обліковому записі. Зниження ціни, відмова від договору та повернення грошей належать особі, яка купила подарунок.

Подарунок уже куплено: чи можна змінити адресу або день?

Так. Адресу ми змінимо, доки код не використано, а день надсилання – доки запрошення не надіслано. Напишіть на kontakt@archiwumzagadek.pl з адреси свого облікового запису, вкажіть номер замовлення та нову адресу або день. Якщо запрошення вже надіслано на неправильну адресу, ми надішлемо його ще раз на правильну. Копія коду є також у вашому підтвердженні покупки, тож ви можете передати подарунок самі.

Обдаровуваний не отримав листа

1. Перевірте в підтвердженні покупки день надсилання. Запрошення без обраного дня надсилається одразу після оплати, а з обраним днем – уранці цього дня, близько 8:00.
2. Попросіть обдаровуваного зазирнути до папок «Реклама» і «Спам».
3. Код є у вашому підтвердженні покупки. Обдаровуваний може сам ввести його на сторінці <https://archiwumzagadek.pl/uk/konto>, у полі «Маєте подарунковий код?».
4. Досі нічого? Напишіть нам із номером замовлення. Ми перевіримо відправлення й надішлемо запрошення ще раз.

Код знижки: що варто знати

1. Код ви вводите в замовленні, у полі «Код знижки»; ціну зі знижкою побачите перед оплатою. Один код на замовлення; код знижує ціну гри або коробки, а не вартість доставки.
2. Код «не працює»? Найчастіші причини: минув строк дії, код стосується іншої гри або іншої версії (онлайн чи коробка), прив'язаний до іншої адреси електронної пошти, діє лише на гру, якої у вас ще немає, або його вже використано. Повідомлення біля поля пояснює, у чому річ. Якщо ви вважаєте, що код мав би спрацювати, напишіть нам до оплати.
3. Код вважається використаним у момент оплати замовлення. У разі повернення грошей ми повертаємо фактично сплачену суму; використаний код ми не поновлюємо, якщо біля коду не зазначено інше.

Ми застрягли в розслідуванні

Це не недолік гри. Кожна гра має підказки; у грі «Ostatni Odczyt» до кожного конверта є три (панель «Інструменти», вкладка «Підказки»), а третя практично дає відповідь. Рівень складності й час гри, зазначені на сторінці гри, є орієнтовними. Якщо й це не допоможе, напишіть нам.

Оплата пройшла, а гри немає в обліковому записі

Спершу оновіть сторінку кабінету. Якщо через кілька хвилин нічого не зміниться, напишіть нам, указавши номер замовлення з листа: ми одразу надамо доступ до гри.

Рахунок-фактура

Дані для рахунку-фактури ви вкажете в замовленні (після введення NIP кнопка «Отримати дані компанії» заповнить назву й адресу) або пізніше в кабінеті чи електронною поштою на kontakt@archiwumzagadek.pl із номером замовлення – не пізніше ніж протягом 3 місяців від кінця місяця, у якому ви здійснили оплату. Рахунок-фактуру ви отримаєте електронною поштою у файлі

PDF; він є також у кабінеті. Якщо до замовлення ми виставили рахунок-фактуру, після повернення грошей ми виставляємо коригувальний рахунок-фактуру й надсилаємо його електронною поштою; його ви також знайдете в кабінеті.

Спiр? Є ще уповноважений iз захисту прав споживачiв

Якщо ви не погоджуєтесь з нашою відповіддю на скаргу, ви можете безкоштовно звернутися по допомогу до міського або повітового уповноваженого із захисту прав споживачів (rzecznik konsumentów) або скористатися медіацією чи третейським судом при Торговельній інспекції (Inspekcja Handlowa). Адреси: prawakonsumenta.uokik.gov.pl. Докладніше – у § 19 правил.

Продавець

Piotr Niemiec, ul. Stefana Batorego 128, 65-735 Zielona Góra, NIP 9291836445, REGON 529948264.