

Zwroty i reklamacje

Krótko i po ludzku. Wiążące zasady są w Regulaminie (<https://archiwumzagadek.pl/regulamin>) (§ 7, § 9, § 11, § 12, § 13, § 14 i § 16). Możesz pisać do nas po polsku, angielsku albo ukraińsku (§ 22 Regulaminu).

Czy mogę zwrócić grę online?

1. Gra online to treść cyfrowa. Udostępniamy ją od razu po zapłacie, jeśli przed zapłatą zaznaczysz, że chcesz dostać ją od razu i wiesz, że w ten sposób tracisz prawo odstąpienia od umowy. Dlatego po udostępnieniu gry nie można jej „zwrócić” bez podania przyczyny.
2. Tak samo jest z prezentem: kod prezentu wydajemy od razu po zapłacie (kopia przychodzi w potwierdzeniu zakupu), także gdy zaproszenie ma wyjść później. Po wydaniu kodu nie można odstąpić od umowy bez podania przyczyny.
3. Jeśli wolisz zachować 14 dni na odstąpienie od umowy, napisz do nas **przed zakupem** na kontakt@archiwumzagadek.pl. Wyślemy Ci link do płatności, a dostęp dodamy do konta (przy prezencie: wydamy kod) po upływie 14 dni. Do tego czasu możesz się wycofać bez podania przyczyny.

Pudełko: jak je zwrócić?

1. Masz **14 dni od dnia otrzymania paczki** na odstąpienie od umowy, bez podawania przyczyny. Napisz na kontakt@archiwumzagadek.pl i podaj numer zamówienia (jest w potwierdzeniu i na kartce w paczce). Możesz użyć wzoru formularza z załącznika do regulaminu, ale nie musisz.
2. Odeślij pudełko w ciągu 14 dni od tej wiadomości na adres: Piotr Niemiec, ul. Stefana Batorego 128, 65-735 Zielona Góra. Koszt odesłania ponosisz Ty. Zapakuj je tak, żeby nie zniszczyło się w drodze.
3. Zwrócimy cenę i koszt dostawy (do wysokości najtańszej dostawy w sklepie) w ciągu 14 dni od Twojej wiadomości, tą samą metodą płatności. Możemy poczekać z tym, aż paczka do nas dotrze albo pokażesz dowód jej nadania.
4. Obejrzyj zawartość, ile chcesz. Jeśli jednak rozegrasz sprawę (rozetniesz zaklejone koperty, wypełnisz arkusze), możemy pomniejszyć zwrot o spadek wartości pudełka.
5. Jeśli w pudełku był kod do wersji online, po zwrocie przestanie działać (a jeśli ktoś już go użył, dostęp z tego kodu się kończy).
6. Zamówienie jeszcze nie wyszło? Napisz od razu: anulujemy je i zwrócimy całą kwotę.

Pudełko przyszło uszkodzone albo czegoś brakuje

Napisz na kontakt@archiwumzagadek.pl, dołącz zdjęcie i numer zamówienia. Doślemy brakujący albo uszkodzony element albo wymienimy pudełko, na nasz koszt (także przesyłki). Odpowiadamy w ciągu 14 dni. Za zgodność pudełka z umową odpowiadamy 2 lata od dostarczenia. Jeśli naprawa albo wymiana się nie uda, możesz obniżyć cenę albo, gdy problem nie jest nieistotny, odstąpić od umowy i dostać zwrot pieniędzy w ciągu 14 dni.

Gdzie jest moja paczka?

Pudełko na stanie wysyłamy w czasie podanym przy zamówieniu (zwykle 1–3 dni robocze od płatności), a przygotowywane na zamówienie w terminie podanym przy nim. Gdy nadamy paczkę, dostaniesz e-mail z numerem przesyłki i linkiem do śledzenia; to samo widać na stronie konta (<https://archiwumzagadek.pl/konto#zamowienia>) („Twoje zamówienia”). Pomyłka w adresie? Napisz jak najszybciej: przed nadaniem poprawimy ją bez kosztów. Jeśli paczka wróci do nas przez błędny adres albo nieodebranie, ustalimy z Tobą ponowną wysyłkę (jej koszt jest po Twojej stronie, chyba że pomyłka była nasza albo przewoźnika).

Coś nie działa w grze online. Co robić?

1. Napisz na kontakt@archiwumzagadek.pl: adres e-mail konta, co się dzieje, na jakim urządzeniu i w jakiej przeglądarce. Zrzut ekranu bardzo pomaga.
2. Odpowiemy w ciągu **14 dni**, zwykle dużo szybciej. Jeśli gra nie działa tak, jak powinna, naprawimy to bez kosztów dla Ciebie.
3. Jeśli naprawa się nie uda albo jest niemożliwa, możesz obniżyć cenę albo, jeśli problem nie jest nieistotny, odstąpić od umowy (wystarczy e-mail) i dostać zwrot pieniędzy w ciągu 14 dni, tą samą metodą płatności.

4. Gra z prezentu nie działa? Usterkę może zgłosić osoba obdarowana; naprawimy ją na jej koncie.
Obniżenie ceny, odstąpienie od umowy i zwrot pieniędzy przysługują osobie, która kupiła prezent.

Kupiłem prezent: mogę zmienić adres albo dzień?

Tak. Adres zmienimy, dopóki kod nie został wykorzystany, a dzień wysyłki, dopóki zaproszenie nie wyszło. Napisz na kontakt@archiwumzagadek.pl z adresu swojego konta, podaj numer zamówienia i nowy adres albo dzień. Jeśli zaproszenie poszło już na zły adres, wyślemy je jeszcze raz na właściwy. Kopię kodu masz też w potwierdzeniu zakupu, więc możesz przekazać prezent sam.

Obdarowany nie dostał e-maila

1. Sprawdź w potwierdzeniu zakupu dzień wysyłki. Zaproszenie bez wybranego dnia wychodzi zaraz po płatności, a z wybranym dniem tego dnia rano, około 8:00.
2. Poproś obdarowanego, żeby zajrzał do folderów „Oferty” i „Spam”.
3. Kod jest w Twoim potwierdzeniu zakupu. Obdarowany może go wpisać sam na stronie <https://archiwumzagadek.pl/konto>, w polu „Masz kod prezentu?”.
4. Dalej nic? Napisz do nas z numerem zamówienia. Sprawdzimy wysyłkę i prześlemy zaproszenie jeszcze raz.

Kod rabatowy: co warto wiedzieć

1. Kod wpisujesz w zamówieniu, w polu „Kod rabatowy”; cenę po rabacie zobaczysz przed zapłatą. Jeden kod na zamówienie; kod obniża cenę gry albo pudełka, nie koszt dostawy.
2. Kod „nie działa”? Najczęstsze przyczyny: minął termin ważności, kod dotyczy innej gry albo innej wersji (online lub pudełko), jest przypisany do innego adresu e-mail, działa tylko na grę, której jeszcze nie masz, albo został już użyty. Komunikat przy polu mówi, o co chodzi. Jeśli uważasz, że kod powinien zadziałać, napisz do nas przed zapłatą.
3. Kod jest wykorzystany z chwilą opłacenia zamówienia. Przy zwrocie pieniędzy oddajemy kwotę faktycznie zapłaconą; wykorzystanego kodu nie odnawiamy, chyba że napisaliśmy inaczej przy kodzie.

Utknęliśmy w śledztwie

To nie jest wada gry. Każda gra ma podpowiedzi; w „Ostatnim Odczycie” do każdej koperty są trzy (panel „Narzędzia”, zakładka „Podpowiedzi”), a trzecia praktycznie podaje odpowiedź. Poziom trudności i czas gry podane na stronie gry są orientacyjne. Jeśli i to nie pomoże, napisz do nas.

Płatność przeszła, a gry nie ma na koncie

Najpierw odśwież stronę konta. Jeśli po kilku minutach dalej nic, napisz do nas z numerem zamówienia z e-maila: udostępnimy grę od ręki.

Faktura

Dane do faktury podasz w zamówieniu (po wpisaniu NIP przycisk „Pobierz dane firmy” uzupełni nazwę i adres) albo później na stronie konta lub e-mailem na kontakt@archiwumzagadek.pl z numerem zamówienia, najpóźniej w ciągu 3 miesięcy od końca miesiąca, w którym zapłaciłeś(-aś). Fakturę dostaniesz e-mailem w pliku PDF; jest też na stronie konta. Jeżeli do zamówienia wystawiliśmy fakturę, po zwrocie pieniędzy wystawiamy fakturę korygującą i wysyłamy ją e-mailem; ją też znajdziesz na stronie konta.

Spór? Jest jeszcze rzecznik konsumentów

Jeśli nie zgodzisz się z naszą odpowiedzią na reklamację, możesz bezpłatnie poprosić o pomoc miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów albo skorzystać z mediacji lub sądu polubownego przy Inspekcji Handlowej. Adresy: prawakonsumenta.uokik.gov.pl. Szczegóły w § 19 regulaminu.

Sprzedawca

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