

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO „Projektant Nadruków”

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej "Regulaminem", określa zasady korzystania ze sklepu internetowego znajdującego się pod adresem URL <http://projektantnadrukow.com.pl>, zwanego dalej "Sklepem".
2. Sklep prowadzony jest przez Projektant Nadruków Sp z o.o. z siedzibą: ul. Polanki 31, 05-090 Słomin, NIP 534-270-80-06, zwaną dalej "Administratorem".
3. Dane kontaktowe: adres internetowy – www.projektantnadrukow.com.pl e-mail: projektant.nadrukow@gmail.com, telefon 537 762 798.
4. Każda osoba przed przystąpieniem do użytkowania Sklepu powinna zapoznać się z jego Regulaminem i zaakceptować go
5. Dokonywanie zakupów w Sklepie wymaga od Klienta posiadania aktywnego i sprawnego konta poczty elektronicznej email.

§ 2. Rodzaje i zakres działalności Sklepu

1. Za pośrednictwem Sklepu prowadzona jest sprzedaż na odległość za pomocą sieci Internet asortymentu z zakresu odzieży i kubków z nadrukiem
2. Oferowane przedmioty są nowe, tworzone na specjalne zamówienie klienta, zgodne z jego indywidualnym projektem

§ 3. Polityka prywatności

1. Administratorem danych osobowych jest Projektant Nadruków Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Polanki 31, 05-090 Słomin, NIP: 5342708006. Dane osobowe Klientów przetwarzane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO), w celu:
 - realizacji zamówień,
 - zawarcia i wykonania umowy,
 - obsługi reklamacji,
 - prowadzenia dokumentacji księgowej,
 - prowadzenia działań marketingowych – wyłącznie w przypadku wyrażenia zgody.
2. Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez Projektant Nadruków Sp. z o.o. w celach marketingowych, w tym na otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną na podany adres e-mail. Zgoda jest dobrowolna i może zostać cofnięta w każdej chwili.
3. Podając adres e-mail i zapisując się do newslettera, wyrażasz zgodę na otrzymywanie informacji handlowych oraz marketingowych od Projektant Nadruków Sp. z o.o.. Możesz w każdej chwili zrezygnować z subskrypcji, klikając link znajdujący się w stopce każdej wiadomości.
4. Każdej osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo do: dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia („prawo do bycia zapomnianym”), ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

5. Dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom współpracującym z Administratorem, wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji zamówienia, w szczególności: firmom kurierskim i pocztowym, operatorom płatności, podmiotom świadczącym usługi księgowe.
6. Dane osobowe będą przechowywane: przez okres realizacji umowy oraz jej rozliczenia, przez okres wymagany przepisami prawa (np. podatkowymi), w przypadku danych przetwarzanych na podstawie zgody – do momentu jej cofnięcia.
7. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do zawarcia i realizacji umowy sprzedaży. Odmowa podania danych uniemożliwi realizację zamówienia.
8. Sklep wykorzystuje pliki cookies w celu zapewnienia prawidłowego działania strony, dostosowania jej do preferencji użytkownika oraz prowadzenia analiz statystycznych. Szczegółowe informacje znajdują się w Polityce Cookies.
9. Administrator stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych adekwatną do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną.
10. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych można skontaktować się z Administratorem pod adresem e-mail podanym umowie.

§ 4. Wymogi techniczne

1. W celu prawidłowego i niezakłóconego korzystania ze Sklepu stacja/ urządzenie koocowe Klienta winna spełniać poniższe minimalne wymagania techniczne:
 - a) aktywne łącze internetowe,
 - b) Procesor 800 MHz lub o wyższych parametrach,
 - c) włączona akceptacja plików cookies
 - d) program flash
2. Sklep nie jest zobowiązany do dostarczenia powyższych urządzeń i/lub oprogramowania.
3. Instalacja oprogramowania o którym mowa w ustępie 1 i 2 jest przedmiotem oddzielnej umowy licencyjnej pomiędzy Klientem a licencjodawcą.
4. Witryna internetowa sklepu dopasowana jest do rozdzielczości ekranu 1280 x 800

§ 5. Zasady dokonywania zakupów

1. Informacje podane na stronach internetowych Sklepu, w tym informacje o prezentowanych produktach, a w szczególności ich opisy, parametry techniczne i użytkowe oraz ceny, stanowią zaproszenie do zawarcia umowy, w rozumieniu art. 71 Kodeksu Cywilnego.
2. Sklep, przed dokonaniem potwierdzenia zakupu, przedstawia Klientowi następujące informacje:
 - a. dokładny opisu danego produktu i jego cech;
 - b. łączną cenę zamówionych produktów wraz z podatkami, a także opłatą za transport, dostarczenie lub usługi pocztowe oraz podsumowującą łączną kwotę zamówienia z wybraną opcją dostawy
 - c. dotyczące sposobu i terminu zapłaty d. dotyczące sposobu i terminu spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę.
3. Dokonanie zakupu Produktu nie wymaga rejestracji w Sklepie

4. Składanie zamówienia odbywa się za pomocą formularza, dostępnego na stronie sklepu dostępnego po naciśnięciu przycisku – „zamawiam z obowiązkiem zapłaty” obok opisu danego produktu, którym Klient podaje następujące dane:

- a) Imię i nazwisko lub nazwa firmy
- b) Adres email
- c) Numer telefonu
- d) Adres e-mail
- e) Dane adresowe do wysyłki

5. Klient składa zamówienie po zapoznaniu się z informacjami określonymi w treści Regulaminu sklepu oraz informacjami wskazanymi w ust. 2, które zostaną wyświetlone w postaci elektronicznej w ostatnim etapie wypełniania elektronicznego formularza poprzedzającym wyrażenie woli związania się umową poprzez kliknięcie przycisku „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty”. Po przeczytaniu zgromadzonych informacji określonych dla danego zamówienia Klienta, Klient wyraża wolę związania umową poprzez naciśnięcie przycisku „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty”

6. Wszystkie ceny podawane na stronach Sklepu są w złotych polskich i zawierają podatek VAT. Cena wyświetlana w podsumowaniu koszyka przez złożeniem zamówienia uwzględnia koszty przesyłki zgodnie z wybraną przez Klienta opcją.

7. Sklep zobowiązuje dostarczenia rzeczy pozbawionych wad.

8. Zamówienie uważa się za przyjęte do realizacji po potwierdzeniu przez Sklep przyjęcia zamówienia złożonego przez Klienta

- a) potwierdzenie przyjęcia zamówienia przesyłane jest automatycznie po złożeniu zamówienia przez Klienta;
 - b) Sklep może wstrzymać przyjęcie zamówienia w sytuacji podjęcia wątpliwości co do prawdziwości bądź rzetelności wskazanych przez Klienta danych w formularzu rejestracyjnym. W takim przypadku Sklep niezwłocznie skontaktuje się z Klientem w celu wyjaśnienia przedmiotowych wątpliwości.
 - c) W przypadku niedostępności części produktów objętych zamówieniem Klient jest o tym niezwłocznie informowany. Klient decyduje, czy zamówienie ma być zrealizowane częściowo czy w całości anulowane.
9. Klient i Sklep związani są ceną Produktu obowiązującą w chwili złożenia na niego zamówienia.

10. W Sklepie honorowane są następujące sposoby płatności:

- a) zwykły przelew,
- b) płatność BLIK
- c) płatność online

11. Termin na wykonanie płatności wynosi 10 dni od złożenia zamówienia.

12. Umowę uznaje się za zawartą z chwilą dokonania wpłaty przez Klienta, po uprzednim otrzymaniu potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji.

13. Zamówiony towar jest wysyłany w przeciągu 5 dni roboczych od zaksięgowania kwoty należnej za produkt, w wyjątkowych sytuacjach sklep zastrzega sobie prawo do dłuższego terminu realizacji

14. Przesyłki wysyłane są za pośrednictwem firmy kurierskiej DPD, inpost, DHL, Poczty Polskiej lub inne dostępne. Koszty przesyłki zostały określone w zakładce Wysyłka. Koszt przesyłek zagranicznych ustalany jest indywidualnie z Klientem – w zależności od docelowego miejsca dostawy.

15. W przypadku zamówienia kilku sztuk towaru towar co do zasady pakowany jest zbiorczo w jedną przesyłkę chyba że, wybierając sposób dostawy Klient wskaże inny sposób pakowania i zaznaczy opcje odrębnej dostawy dla każdego produktu.

16. O wysłaniu towaru Klient zostanie powiadomiony drogą mailową. Przy wyborze przesyłki kurierskiej, Klient otrzyma pocztą elektroniczną numer przesyłki. Przesyłkę można zlokalizować u odpowiedniego przewoźnika

17. Jeżeli towar ma zostać przesłany przez Sklep Klientowi będącemu konsumentem, niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia rzeczy (towaru) przechodzi na Klienta z chwilą jej wydania Klientowi. Za wydanie rzeczy (towaru) uważa się jej powierzenie przez Sklep przewoźnikowi, jeżeli Sklep nie miał wpływu na wybór przewoźnika przez kupującego.

18. Wraz z Produktem wysyłany jest paragon potwierdzający dokonanie zakupu. Na życzenie Klienta wystawiana jest faktura VAT. Klient zobowiązany jest do podania pełnych danych niezbędnych do prawidłowego wystawienia faktury VAT: a) Imię i nazwisko/firmę, b) Adres zamieszkania/siedziby, c) Numer NIP (w przypadku firm), numer PESEL (osoby fizyczne), d) Numer zamówienia, e) Adres korespondencyjny Każdy rejestrujący się i/lub dokonujący zamówienia Klient wyraża zgodę na otrzymywanie na podany przez siebie adres email informacji związanych z przebiegiem transakcji, zawiadomienie o zmianach w niniejszym Regulaminie.

19. Inne informacje dotyczące działania Serwisu, a także zawierające informację handlową o nowych produktach lub usługach Serwisu, o promocjach Serwisu oraz promujących produkty partnerów Administratora przesyłane będą tylko tym Klientom, którzy wyrazili na to zgodę.

§ 6. Reklamacje

1. W zakresie reklamacji Klient będący Konsumentem może realizować uprawnienia przyznane przez przepisy ustawę kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. nr 16, poz. 93 ze zm.) oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 poz. 827 z dnia 24 czerwca 2014 r.).

2. Sklep jest odpowiedzialny względem Klienta z tytułu rękojmi, jeżeli rzecz sprzedana (towar) ma wadę fizyczną lub prawną. Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej (towaru) z umową. W szczególności rzecz sprzedana (towar) jest niezgodna z umową, jeżeli:

- a) nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
- b) nie ma właściwości, o których istnieniu Sklep zapewnił Klienta w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
- c) nie nadaje się do celu, o którym Klient poinformował Sklep przy zawarciu umowy, a Sklep nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
- d) została Klientowi wydana w stanie niepełnym.

3. Reklamacje dotyczące zamówionych towarów mogą być składane drogą mailową na adres projektant.nadrukow@gmail.com

Dla ułatwienia składania reklamacji, w załączniku niniejszego regulaminu zamieszczony został przykładowy formularz reklamacyjny. Korzystanie z przedmiotowego formularza jest fakultatywne.

4. Wnosząc reklamację, prosimy o podanie następujących danych: imię i nazwisko Klienta, adres, dane pozwalające na identyfikację sprzedaży (np. login, numer zamówienia, datę transakcji), przedmiot i przyczynę reklamacji, dane kontaktowe.

5. Określając sposób realizacji zobowiązań Sklepu w zakresie zgłoszonej reklamacji w przedmiocie wystąpienia wad fizycznych lub prawnych rzeczy, Klient będący konsumentem, ma prawo złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od umowy, chyba, że Sklep niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę (Sklep) albo Sklep nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady. ,
6. Jeżeli Klient jest Konsumentem , może zamiast zaproponowanego przez Sklep usunięcia wady żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Sklep. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość rzeczy wolnej od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Klienta inny sposób zaspokojenia.
7. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość rzeczy z wadą pozostaje do wartości rzeczy bez wady.
8. Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.
9. Reklamacje zgłaszane przez Klienta będą rozpatrywane w terminie do 14 dni od momentu ich zgłoszenia. Brak oświadczenia w tym terminie uważa się za uznanie roszczeń zgłoszonych przez Klienta.
10. Klient zostanie powiadomiony o rozstrzygnięciu zgłoszonej reklamacji tą samą drogą, jaką przesłana została reklamacja, chyba, że Klient zastrzeże inną formę kontaktu. Rozstrzygnięcie reklamacji zostanie dodatkowo przesłane drogą elektroniczną na wskazany przez Klienta adres e-mail.
11. W przypadku pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji Sklep wyśle do Klienta Towar wolny od wad lub z usuniętą w rozsądnym czasie wadą. Jeśli naprawa lub wymiana na nowy dany produkt nie są możliwe z przyczyn wskazanych w ust. 5 i 6, Sklep stosownie do złożonego przez Klienta alternatywnego żądania – obniży cenę lub zwróci równowartość ceny produktu, powiększoną o koszty przesyłki.

§ 7. Odstąpienie od umowy

1. Zgodnie z Ustawą z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 poz. 827) Klient będący konsumentem ma prawo do pisemnego odstąpienia od zawieranej umowy bez podania przyczyny w terminie czternastu dni od dnia wydania rzeczy tj. od momentu, w którym Klient wszedł w posiadanie rzeczy , lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik wskazana przez Klienta weszła w posiadanie rzeczy. Do zachowania czternastodniowego terminu, o którym mowa w ust. 1, wystarczające jest wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem.
2. Zgodnie z art. 38 ustawy o prawach konsumenta, prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość, zgodnie z ustawą, nie przysługuje konsumentowi w wypadkach:
 - a) o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
 - b) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;

- c) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb, według indywidualnego projektu klienta;
- d) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
- e) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- f) w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
- g) w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli;
- h) w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
- i) owe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu; o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- j) zawartej w drodze aukcji publicznej;
- k) o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;
- l) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

3. W przypadku odstąpienia od umowy Klient zobowiązany jest do zwrotu towaru na adres: wskazany przez sklep lub przekazać go osobie upoważnionej przez Sklep do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w który, odstąpił od umowy, chyba że Sklep zaproponował, że sam odbierze rzecz. Odsyłany towar należy zapakować w sposób uniemożliwiający jego uszkodzenie w transporcie.

4. W przypadku skorzystania przez Klienta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, bezpośrednie koszty zwrotu towaru pokrywa Klient .

5. W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy Klientowi zwracane są wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym obejmujące koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Klienta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany w ramach dostawy towarów dostępny w Sklepie), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Sklep został poinformowany o decyzji Klienta o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy ze Sklepem.

6. Zwrotu płatności Sklep dokonuje przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, chyba, że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

7. Sklep może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania zwracanego Towaru (rzeczy) lub do czasu dostarczenia dowodu odesłania tego towaru w związku z odstąpieniem w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
8. Jeżeli Klient będący konsumentem wybrał sposób dostarczenia rzeczy (towaru) inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez przedsiębiorcę, (dotyczy sposobu pierwotnej dostawy do Klienta) przedsiębiorca nie jest zobowiązany do zwrotu Klientowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

§ 8. Postanowienia końcowe i opis możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw Klienta będącego jednocześnie Konsumentem przysługujących mu na mocy bezwzględnie wiążących przepisów prawa. W przypadku niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w tym w szczególności ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 poz . 827 z dnia 24 czerwca 2014 r.) oraz ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93 ze zm.).
3. Klient będący konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji oraz dochodzenia roszczeń. W szczególności Klient może:
 - a) skorzystać z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów,
 - b) skorzystać z mediacji prowadzonej przez Inspekcję Handlową,
 - c) skorzystać z platformy ODR dostępnej pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>Szczegółowe informacje dostępne są na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK).

Załączniki do Regulaminu A. FORMULARZ REKLAMACYJNY

..... , / / 20..... miejscowość dzieo miesiąc rok

.....
imię, nazwisko i adres konsumenta

.....
nazwa i adres sprzedawcy

REKLAMACJA

Z dniem zgłaszam niezgodność towaru z umową. Nazwa reklamowanego produktu

Symbol produktu Nr partii produkcyjnej / data ważności Ilość reklamowana (szt./kpl./ltr.)

Data zakupu:

Data stwierdzenia wady:

Co się wydarzyło:

Jakie są moje odczucia:

Jakie to rodzi dla mnie konsekwencje:

Moje żądania (zaznaczd właściwe):

1. Nieodpłatna naprawa
2. Przecena o zł
3. Wymiana produktu na wolny od wad
4. Zniżka na kolejne produkty
5. Zwrotu kosztów dodatkowych w wysokości

..... zł za

.....
Uwaga: Odstąpienia od umowy kupujący nie może żądać jeżeli towar był wykonywany wg ściśle wg projektu konsumenta, wg indywidualnych zaleceo konsumenta tzw. na specjalne zamówienie. (Art.8. ust.4). Przy określaniu odpowiedniego czasu należy uwzględnić np. rodzaj towaru i cel jego nabycia.

Osoba przyjmująca reklamację do rozpatrzenia (imię i nazwisko oraz nr telefonu):

.....
Potwierdzenie przyjęcia reklamacji:

.....
Data, podpis lub pieczęć firmowa

Decyzja sprzedawcy o sposobie załatwienia reklamacji: