

# HANDBOOK DLA E-COMMERCE

REKLAMACJE I ZWROTY

GOTOWE  
SCHEMATY I  
WZORY  
DOKUMENTÓW

Spis treści	2
O autorze	3
Wstęp	4
Reklamacje	5
Rękojmia	8
Gwarancja	20
Odstąpienie od umowy (zwrot)	26
Rzecznik konsumentów	35
Schemat rozpatrzenia reklamacji i zwrotu	39
Wzory dokumentów	42
Zaufali nam	48
Podziękowanie	50

# O AUTORZE

## PAWEŁ GŁĄB

Radca prawny. Wspólnik w Kancelarii Prawnej Kantorowski, Głąb i Wspólnicy Sp. k.

Specjalizuje się w obsłudze prawnej podmiotów branży internetowej, usług mobilnych oraz sektora e-commerce. Interesuje się prawem własności intelektualnej. Obszar jego praktyki obejmuje również kwestie związane z ochroną danych osobowych. Pomaga przedsiębiorcom w ochronie marki.



17 30 70 522



[info@prawodlabiznesu.eu](mailto:info@prawodlabiznesu.eu)



<https://prawodlabiznesu.eu/>



[/KancelariaKantorowski](#)



[/kancelaria-kantorowski/](#)

## **Reklamacje i zwroty to temat istotny dla każdej osoby działającej w branży e-commerce.**

Niezależnie od tego, ile zamówień miesięcznie realizujesz, prędzej czy później spotkasz się (lub już się spotkałeś) z sytuacją, że klient zgłosi reklamację lub odstąpi od umowy. Z tego handbooka dowiesz się, jak postępować w przypadku otrzymania takiego zgłoszenia. Wyjaśnię Ci, czego może żądać klient i w jaki sposób Ty jako sprzedawca możesz na to zareagować.

**Handbook będzie zatem przydatny dla Ciebie jako właściciela sklepu, ale może posłużyć również jako materiał szkoleniowy dla Twoich pracowników.**

Bardzo często bowiem właściwe rozpatrzenie reklamacji lub zwrotu zależy od prawidłowego postępowania osoby przyjmującej zgłoszenie klienta. Wiedza w tym zakresie w wielu przypadkach może więc okazać się na wagę złota i uchronić Cię od wielu kłopotów i niezadowolonych klientów.

**Handbook podzielony jest na pięć części.** Pierwsza to kilka ogólnych słów o reklamacjach, druga to szczegółowy opis postępowania w przypadku reklamacji z tytułu rękojmi, trzecia część opisuje postępowanie reklamacyjne z tytułu gwarancji, czwarta – odstąpienie od umowy, czyli potocznie zwroty, a ostatnia część to informacje na temat postępowania przed rzecznikiem konsumentów.



# REKLAMACJE

---

# REKLAMACJE

## Zacznijmy od reklamacji, czyli pojęcia, które bardzo często pojawia się w relacjach sprzedawca–klient.

Kiedy klient może złożyć reklamację? - W przypadku, gdy sprzedany mu produkt jest wadliwy.

Wyjaśnić trzeba, że każdemu konsumentowi przysługuje jedna z dwóch podstaw złożenia reklamacji:

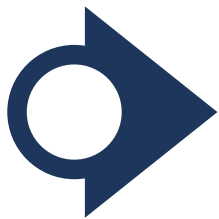
- ✓ pierwsza w ramach **rękojmi za wady** rzeczy sprzedanej,
- ✓ a druga w ramach **gwarancji**.

Procedury te różnią się żądaniami, z jakimi może wystąpić klient, terminem i sposobem rozpatrzenia, a co najważniejsze – tym, jaki podmiot ponosi odpowiedzialność.

W przypadku rękojmi bowiem za powstałe wady **odpowiada sprzedawca**, natomiast w przypadku gwarancji podmiot, który jej udzielił tj. **gwarant**. Gwarantem najczęściej jest producent lub dystrybutor, ale nie ma przeszkód, żeby gwarancja udzielona została również przez sprzedawcę. W takim przypadku konsument ma możliwość, wedle swego wyboru, złożenia reklamacji w obu trybach i podmiotem odpowiedzialnym za jej rozpatrzenie będzie sprzedawca.

Istotną kwestią jest to, że „reklamacja” jest pojęciem jedynie **zwyczajowym** i może być stosowana zarówno w odniesieniu do rękojmi, jak i gwarancji.

# REKLAMACJE



Wobec powyższego w momencie przyjmowania zgłoszenia reklamacyjnego powinieneś **zażądać od klienta sprecyzowania**, w jaki sposób chce dochodzić realizacji swoich roszczeń – w trybie rękojmi za wady rzeczy sprzedanej czy też gwarancji.

Warto też wspomnieć, że procedura rękojmi jest dużo bardziej sformalizowana – żądania, sposoby i terminy jej rozpatrzenia przez sprzedawcę **precyzyjnie regulują przepisy** Kodeksu cywilnego. Co za tym idzie, proces rozpatrywania reklamacji w ramach rękojmi zawsze będzie taki sam.

Natomiast procedura gwarancyjna w znacznej mierze określana jest przez gwaranta **w dokumencie gwarancji** i to ten dokument tak naprawdę będzie determinował sposób Twojego postępowania przy zgłoszeniu reklamacyjnym opartym na udzielonej gwarancji.

Ważną uwagą, niejako przed szereg, jest również to, że większość z opisywanych poniżej zasad dotyczy sprzedaży konsumenckiej. **Sprzedaż B2B w wielu przypadkach rządzi się swoimi prawami** z tego względu, że w stosunkach między przedsiębiorcami w zasadzie dowolnie można modyfikować odpowiedzialność z tytułu rękojmi, nawet wyłączając ją całkowicie (kupujący nie może wówczas reklamować produktu). Jeżeli zależy Ci na wyłączeniu uprawnień z tytułu rękojmi dla przedsiębiorców, to odpowiednie postanowienia powinieneś zamieścić w regulaminie Twojego sklepu internetowego. Natomiast w przypadku sprzedaży na rzecz konsumentów musisz działać w ramach wyznaczonych przez przepisy prawne.



# REKOJMIA

---



# RĘKOJMIA

Jak już wcześniej zostało wspomniane nabywca, wedle swojego wyboru, uprawniony jest do złożenia reklamacji m.in. z tytułu rękojmi. Kupujący ma taką możliwość w przypadku, gdy rzecz sprzedana ma **wadę fizyczną lub prawną**. Wada fizyczna polega na **niezgodności rzeczy sprzedanej z umową**. W szczególności niezgodność ta może polegać na tym, że rzecz sprzedana:

- 1** **nie ma właściwości**, które rzecz tego rodzaju **powinna mieć** ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia – np. mikrofalówka nie podgrzewa jedzenia;
- 2** **nie ma właściwości**, o których istnieniu sprzedawca **zapewnił kupującego**, w tym przedstawiając próbkę lub wzór – np. materac miał mieć trzy warstwy pianki, a ma tylko dwie;
- 3** **nie nadaje się do celu**, o którym **kupujący poinformował sprzedawcę** przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia – np. kupujący poinformował, że szuka materaca do łóżka o wymiarach 160x200, a sprzedano mu materac o wymiarach 180x220;
- 4** została wydana kupującemu **w stanie niezupełnym** – np. kupujący otrzymał telefon bez ładowarki.

W zakresie punktu 2) trzeba podkreślić, że jeżeli kupującym jest konsument, to **na równi** z zapewnieniem sprzedawcy traktuje się publiczne **zapewnienia producenta lub jego przedstawiciela**, osoby, która wprowadza rzecz do obrotu w zakresie swojej działalności gospodarczej, oraz osoby, która przez umieszczenie na rzeczy sprzedanej swojej nazwy, znaku towarowego lub innego oznaczenia odróżniającego przedstawia się jako producent.

Rzecz sprzedana ma wadę fizyczną także w razie nieprawidłowego jej zamontowania i uruchomienia, jeżeli czynności te zostały wykonane przez sprzedawcę lub osobę trzecią, za którą sprzedawca ponosi odpowiedzialność, albo przez kupującego, który postąpił według instrukcji otrzymanej od sprzedawcy.

**Wada prawna** natomiast może polegać na tym, że kupiony przez konsumenta towar:

- 1.** jest własnością osoby trzeciej – np. pochodzi z kradzieży;
- 2.** jest obciążony prawem osoby trzeciej – np. osobie trzeciej przysługuje prawo pierwokupu;
- 3.** cechuje się ograniczeniami w korzystaniu lub rozporządzaniu nim w wyniku decyzji lub orzeczenia właściwego organu – np. został zabezpieczony w postępowaniu karnym jako dowód w sprawie.

# RĘKOJMIA

W przypadku wystąpienia wady konsument może złożyć reklamację z tytułu rękojmi za wady i zgłosić **jedno z czterech** żądań:

1. wymiana towaru na nowy,
2. naprawa towaru,
3. obniżenie ceny,
4. odstąpienie od umowy – jeżeli wada jest istotna.

Co ważne, wybór żądania **zależy od klienta**.

Jeżeli jako sprzedawca nie zgadzasz się z tym wyborem, możesz pod pewnymi warunkami zaproponować inne rozwiązania, o których więcej poniżej.

Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może złożyć oświadczenie o **obniżeniu ceny** albo **odstąpieniu od umowy**. W takim przypadku, jeżeli uznajesz wadę produktu, możesz zaproponować klientowi, że wymienisz zakupioną rzecz na nową albo ją naprawisz, pod warunkiem, że odbędzie się to niezwłocznie, a po drugie bez nadmiernych niedogodności dla kupującego (np. wymiana wiązałaby się z koniecznością długiego oczekiwania na produkt, a wada jest tego typu, że naprawa nie wchodzi w grę).



# RĘKOJMIA

Jeżeli w odpowiedzi na oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy chcesz klientowi zaproponować naprawę lub wymianę produktu na nowy, powinieneś go o tym poinformować. Klient ma bowiem prawo wybrać, z jakiego rozwiązania chce korzystać, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę. Przykładowo klient kupił ostatni produkt z danej serii i nie jest możliwa jego wymiana na nowy.

Jeżeli jednak ani naprawa, ani wymiana na nowy nie jest możliwa, wówczas musisz uwzględnić żądanie klienta odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny (rzecz jasna przy założeniu, że produkt rzeczywiście jest wadliwy).

Niezależnie od wszystkiego, powinieneś pamiętać, że złożenie kontrpropozycji wymaga od Ciebie **niezwłocznego działania**, jest to bowiem warunkiem tego, żeby oświadczenie kupującego o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy nie wywołało skutków.

Podkreślić trzeba też, że uprawnienie do odmówienia klientowi obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy i zaproponowanie w zamian wymiany lub naprawy nie przysługuje, jeżeli rzecz była już wymieniana lub naprawiana albo gdy przy poprzedniej reklamacji nie zrealizowałeś żądania klienta wymiany lub naprawy.

Ważną kwestią jest również to, że odstąpienie od umowy jest uprawnieniem szczególnego rodzaju i przysługuje ono klientowi wyłącznie wtedy, gdy **wada jest istotna**. Jeżeli więc wada jest nieistotna, klient nie może odstąpić od umowy. Nie pozbawia go to jednak pozostałych trzech uprawnień z tytułu rękojmi.

# REKOJMIA

## PRZYKŁAD

Klient dokonał zakupu telewizora. Okazało się, że nie działa pilot. Wada ta nie jest istotna, ponieważ nie wpływa na funkcjonalność samego telewizora. Klient nie może odstąpić od umowy, ale może żądać naprawy pilota lub jego wymiany na nowy.

Oprócz odstąpienia od umowy i obniżenia ceny klient także ma prawo od razu zażądać **wymiany rzeczy na nową** albo jej **naprawy**. W takim przypadku również możesz w zależności od okoliczności przedstawić nabywcy inne rozwiązanie. Jeżeli zaproponowany przez klienta sposób rozpatrzenia reklamacji byłby niemożliwy albo w porównaniu z drugim sposobem bardziej kosztowny, możesz podsunąć drugie z rozwiązań. Mianowicie w przypadku żądania naprawy możesz zaproponować wymianę, a w przypadku żądania wymiany możesz zaproponować naprawę. Jeżeli odmówisz rozpatrzenia reklamacji w sposób zaproponowany przez klienta, cały czas przysługują mu pozostałe dwa uprawnienia, tj. odstąpienie od umowy i obniżenie ceny.

## PRZYKŁAD

Obicie łóżka w jednym miejscu jest nieprawidłowo przymocowane do ramy. Z uwagi na stwierdzoną wadę klient zażądał wymiany łóżka na nowe. Do usunięcia wady wystarczające jest jednak przytwierdzenie obicia tackerem. W związku z tym, że wymiana pociągałaby za sobą zbyt duże koszty, możesz zamiast niej zaproponować klientowi naprawę.

# RĘKOJMIA

Musisz jednak pamiętać o tym, że wymiana lub naprawa powinna nastąpić **w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności** dla kupującego. Jeśli tego nie uczynisz, konsument może wyznaczyć Ci czas na spełnienie żądania. W przypadku dalszej bezczynności i upływu wyznaczonego terminu klientowi wolno odstąpić od umowy lub żądać obniżenia ceny.

## PRZYKŁAD

Jeżeli w podanym wyżej przykładzie pracownik firmy mógłby dokonać naprawy obicia za dwa miesiące, musisz uwzględnić żądanie klienta i wymienić zakupione przez niego łóżko na nowe.

Kupujący może złożyć reklamację z tytułu rękojmi przez okres **dwóch lat** od dnia wydania mu rzeczy. W przypadku rzeczy używanych sprzedawca może skrócić ten termin do **jednego roku**.

Istotne jest również to, że jeżeli wada zostanie stwierdzona przez kupującego w ciągu roku od dnia wydania mu rzeczy, to domniemywa się, że wada **istniała już w momencie sprzedaży**. Oznacza to, że sprzedawca, chcąc uwolnić się od odpowiedzialności, musi wykazać, że rzecz była wolna od wad (lub przyczyny wystąpienia wady) w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego (tj. wydania rzeczy kupującemu). Sytuacja jest odwrotna w drugim roku trwania rękojmi, tj. pomiędzy 12 a 24 miesiącem od wydania rzeczy kupującemu. Domniemanie nie ma już wówczas zastosowania i to **kupujący musi udowodnić**, że wada (lub jej przyczyna) istniała w chwili wydania mu rzeczy.

# RĘKOJMIA

Pewnym wyjątkiem jest sytuacja, gdy sprzedający podstępnie zataił wadę przed kupującym. Wówczas kupujący może złożyć reklamację z tytułu rękojmi nawet **po upływie dwóch lat** od dnia wydania mu rzeczy.

Istotne jest również to, że kupujący nie może powoływać się na wadę, o której **wiedział w chwili dokonywania zakupu**. W takim przypadku sprzedawca zwolniony jest z odpowiedzialności. Co za tym idzie, jeżeli w momencie sprzedaży poinformujesz kupującego, że kupowany produkt ma określoną wadę, sprzedawany jest jako wadliwy i z tego powodu jego cena jest niższa, to nabywca nie może w późniejszym czasie reklamować tej wady. Nie zwalnia to jednak sprzedawcy z odpowiedzialności za wady inne niż te, o których wyraźnie poinformował kupującego.

Jeżeli wadliwa rzecz została zamontowana u klienta (przez pracowników sprzedawcy lub samodzielnie przez klienta zgodnie z załączoną instrukcją), wówczas może on żądać od sprzedawcy **demontażu i ponownego zamontowania** po naprawieniu rzeczy lub dokonaniu jej wymiany. W przypadku niewykonania tych czynności przez sprzedawcę kupujący uprawniony jest do ich powierzenia innemu wykonawcy na koszt sprzedawcy. Jeżeli koszt demontażu i ponownego montażu przewyższa cenę kupionego towaru, to konsument jest zobowiązany ponieść koszty przewyższające wartość zakupionego towaru, ma prawo żądać od sprzedawcy pokrycia kosztów demontażu i ponownego zamontowania do wysokości ceny kupionego towaru.



## Klient może złożyć reklamację w dowolnej formie.

Na dobrą sprawę może zrobić to również ustnie. W Twoim interesie jednak jest to, żeby cała procedura reklamacji została w jakiś sposób utrwalona. Dlatego w każdym przypadku powinieneś wymagać od klienta sporządzenia reklamacji w formie pisemnej lub co najmniej mailowej. Również każda Twoja odpowiedź do nabywcy powinna zostać utrwalona na trwałym nośniku. W przypadku bowiem ewentualnego sporu z kupującym będzie to jedyna możliwość wykazania, jakie żądanie klient do Ciebie skierował i w jaki sposób się do niego ustosunkowałeś.

**Klient, składając reklamację, powinien również udowodnić, że dokonał zakupu** reklamowanego produktu w Twoim sklepie. Nie możesz jednak od klienta wymagać okazania paragonu. **Paragon jest tylko jednym z wielu dowodów nabycia towaru.** Wystarczające będzie zatem przedstawienie przez kupującego wyciągu z rachunku bankowego czy potwierdzenia przelewu. Klient może również udowodnić zakup za pomocą świadków, a nawet własnego oświadczenia, chociaż w każdym przypadku, gdy dowody będą związane z oświadczeniami czy to reklamującego, czy innych osób, oczywiście powinieneś poddać je krytycznej analizie, jeśli fakt dokonania takiej sprzedaży nie znajduje odzwierciedlenia w dokumentach sklepu.

Kupujący może złożyć reklamację z tytułu rękojmi **w ciągu roku od dnia zauważenia wady.** Podkreślić trzeba, że termin na zgłoszenie wady odróżnić należy od okresu odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi, czyli czasu, w którym wada powinna się ujawnić. Jak była mowa już wcześniej, okres rękojmi wynosi dwa lata. W związku z tym, jeżeli w tym czasie ujawni się wada, to kupujący ma rok na zgłoszenie reklamacji.



## PRZYKŁAD

Klient kupił buty 10 stycznia 2019 r. Tego samego dnia rzecz została mu wydana. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi przez okres dwóch lat, zatem do 10 stycznia 2021 r. Wada butów ujawniła się 30 grudnia 2020 r., zatem klient może złożyć reklamację do 20 grudnia 2021 r., mimo że okres trwania rękojmi zakończył się 10 stycznia 2021 r.

Termin odpowiedzi na reklamację z tytułu rękojmi złożoną przez konsumenta uzależniony jest od tego, z jakim żądaniem doprowadzenia rzeczy do stanu zgodnego z umową wystąpił klient, a w przypadku żądania obniżenia ceny również od tego, czy określił on kwotę, o którą cena ma być obniżona. Jeżeli konsument zażądał:

1. wymiany rzeczy na nową,
  2. usunięcia wady,
  3. obniżenia ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona
- musisz odpowiedzieć na reklamację klienta **w terminie 14 dni**. Jeżeli w tym czasie nie ustosunkujesz się do reklamacji, **uważa się, że została ona uznana**.

W przypadku natomiast gdy żądanie klienta polega na odstąpieniu od umowy albo też obniżeniu ceny, ale klient nie określił kwoty, o którą cena ma być obniżona, **na rozpatrzenie reklamacji masz 30 dni**. Bezpieczne zatem, bez wdawania się w szczegóły, jest przyjęcie wewnętrznej procedury określającej 14 dni jako termin na rozpatrzenie reklamacji klienta. Zazwyczaj jest to bowiem czas w zupełności wystarczający na udzielenie klientowi odpowiedzi.

# RĘKOJMIA

Przyjmuje się, że przez ustosunkowanie się do reklamacji należy rozumieć umożliwienie klientowi zapoznania się z Twoją decyzją w tym terminie. Co za tym idzie, Twoja decyzja co do uwzględnienia lub odmowy uwzględnienia reklamacji powinna być przekazana klientowi w taki sposób, aby dotarła do niego przed upływem terminu. Niewystarczające więc będzie wystanie do nabywcy odpowiedzi tradycyjną pocztą ostatniego dnia terminu.

Kupujący, który składa reklamację z tytułu rękojmi, zobowiązany jest dostarczyć wadliwą rzecz **na koszt sprzedawcy** do miejsca oznaczonego w umowie (jeżeli takiego miejsca nie określono w umowie, to do miejsca, gdzie rzecz została mu wydana). Sprzedawca więc powinien pokryć koszty odesłania przez kupującego wadliwej rzeczy. Istotą bowiem tego przepisu jest to, że kupującego, który otrzymał wadliwy towar, nie powinny obciążać żadne dodatkowe koszty związane z realizacją uprawnień z tytułu rękojmi. Zasadniczo to na kupującym spoczywa obowiązek odesłania towaru do sprzedawcy.



## Przepisy przewidują jednak dwa wyjątki.

Mianowicie w przypadku, gdy ze względu na rodzaj rzeczy lub sposób jej zamontowania dostarczenie (lub też powierzenie dostarczenia przewoźnikowi) przez kupującego byłoby nadmiernie utrudnione, nabywca ma obowiązek jedynie udostępnić sprzedawcy rzecz w miejscu, w którym się znajduje. Ewentualny odbiór rzeczy z tego miejsca spoczywa już na sprzedawcy.

## Co w przypadku, gdy odesyłana rzecz nie jest wadliwa?

Niestety przepisy nie regulują tej kwestii. Przyjąć jednak można, że skoro Kodeks cywilny mówi wprost, iż na koszt sprzedawcy odbywa się dostarczenie wadliwej rzeczy, to w przypadku, **gdy rzecz nie jest wadliwa, za dostarczenie rzeczy płaci kupujący**. Przekładając to na proces reklamacji, można przyjąć, iż w przypadku, gdy odmawiasz jej uwzględnienia, nie masz obowiązku pokrywać kosztów dostarczenia rzeczy w celu jej rozpatrzenia. Nie jest to jednak stanowisko, które znajdowałoby potwierdzenie czy to wprost w przepisach, czy w wiążących stanowiskach organów, dlatego należy do niego podejść z pewną rezerwą. Trzeba jednak wskazać, że w publikacjach UOKiK również można spotkać się z tezą, że koszty odrzuconej reklamacji pokrywa kupujący.

W tym miejscu warto również wspomnieć o dodatkowych uprawnieniach kupującego w przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji. Mianowicie, jeżeli w wyniku reklamacji doszło do naprawienia rzeczy, jej wymiany, obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy, kupujący może żądać naprawienia szkody, którą poniósł przez to, że zawarł umowę, nie wiedząc o istnieniu wady. W szczególności kupujący może żądać zwrotu:

1. kosztów zawarcia umowy,
2. kosztów odebrania i przewozu rzeczy,
3. kosztów przechowania rzeczy,
4. kosztów ubezpieczenia rzeczy.



# GWARANCJA

---

# GWARANCJA

**Gwarancja to druga z podstaw złożenia reklamacji produktu.**

**Gwarancja jest dobrowolnym oświadczeniem** dotyczącym jakości towaru, złożonym przez gwaranta. Gwarantem najczęściej jest producent, ale może nim być również dystrybutor, importer, a także sam sprzedawca. Oświadczenie gwarancyjne przybiera najczęściej postać karty gwarancyjnej i to właśnie ten dokument określa warunki gwarancji, czas jej trwania czy uprawnienia kupującego. W oświadczeniu gwarancyjnym gwarant może określić również szereg wyjątków dotyczących chociażby tego, jakie wady nie są objęte udzieloną gwarancją. **Na dany produkt może, ale nie musi być udzielona gwarancja.**

W przeciwieństwie do rękojmi w przypadku gwarancji przepisy Kodeksu cywilnego określają jedynie pewne jej ramy, a jej szczegółowy zakres wyznaczany jest każdorazowo przez gwaranta.

Zgodnie z Kodeksem cywilnym treść gwarancji powinna być sformułowana w sposób **jasny i zrozumiały**, w języku polskim. Oświadczenie gwarancyjne powinno określać w szczególności obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego. Ponadto dokument ten powinien zawierać podstawowe **informacje potrzebne do wykonywania uprawnień z gwarancji** w szczególności:

1. nazwę i adres gwaranta,
2. czas trwania i zasięg terytorialny ochrony gwarancyjnej,
3. uprawnienia przysługujące w razie stwierdzenia wady,
4. stwierdzenie, że gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.

# GWARANCJA

Warto wskazać, że na równi z oświadczeniem gwarancyjnym traktowane są **zapewnienia** dotyczące jakości produktu **składane w reklamie**. **Okres trwania gwarancji** każdorazowo winien być wskazany w oświadczeniu gwarancyjnym. Jeżeli termin ten jednak nie został określony przez gwaranta, wynosi on **dwa lata**, licząc od dnia wydania rzeczy.

W przypadku gdy w wyniku realizacji gwarancji gwarant dostarczył kupującemu zamiast rzeczy wadliwej rzecz nową albo też dokonał istotnych napraw rzeczy objętej gwarancją, wówczas **termin gwarancji biegnie na nowo** od chwili dostarczenia rzeczy nowej lub naprawionej kupującemu. W przypadku wymiany części rzeczy gwarancja biegnie na nowo w stosunku do tej części. W innych przypadkach – np. reklamacja z tytułu gwarancji nie została uznana przez gwaranta albo wykonana została jedynie drobna, nieistotna naprawa – okres trwania gwarancji wydłuża się o czas, przez który konsument nie mógł korzystać z towaru w związku ze złożoną reklamacją.

## PRZYKŁAD

Gwarant w oświadczeniu gwarancyjnym wskazał okres trwania gwarancji jako 3 lata. W okresie trwania gwarancji ujawniła się wada. Kupujący zgłosił gwarantowi reklamację z tytułu gwarancji. Gwarant wymienił rzecz na nową i dostarczył kupującemu. Od tego dnia kupujący ma kolejne 3 lata ochrony gwarancyjnej.

# GWARANCJA

**Również obowiązki w zakresie udzielonej gwarancji gwarant określa samodzielnie.**

Przede wszystkim mogą one polegać na naprawie rzeczy lub jej wymianie. Szczegółowe uprawnienia kupującego podobnie jak czas trwania gwarancji określa jednak gwarant w sposób samodzielny. **Zakres więc gwarancji na poszczególne produkty może być różny.**

Jeżeli gwarancja została udzielona, dokument gwarancyjny powinien być **wydany kupującemu wraz z towarem**. Jako sprzedawca masz ponadto obowiązek **sprawdzić zgodność** znajdujących się na produkcie oznaczeń z danymi zawartymi w dokumencie gwarancyjnym. Kupujący może w każdej chwili żądać od gwaranta wydania mu dokumentu gwarancyjnego.

Kupujący, który składa reklamację z tytułu gwarancji, powinien dostarczyć wadliwy produkt **na koszt gwaranta** do miejsca wskazanego w gwarancji lub miejsca wydania towaru. Jeżeli jednak z okoliczności (np. duży rozmiar) wynika, że wada powinna zostać usunięta na miejscu, konsument jest zobowiązany udostępnić towar gwarantowi.

Gwarant obowiązany jest do wykonania swoich obowiązków (np. naprawy lub wymiany rzeczy) **w terminie określonym w treści oświadczenia gwarancyjnego (czyli karcie gwarancyjnej)**. Jeśli termin ten nie został określony – niezwłocznie, ale nie później niż w terminie czternastu dni, licząc od dnia dostarczenia rzeczy przez kupującego.



# GWARANCJA

Uprawnienia kupującego z tytułu gwarancji są **niezależne** od uprawnień przysługujących mu w ramach rękojmi za wady rzeczy sprzedanej. Oznacza to, że w przypadku ujawnienia się wady, kupujący może **wedle swego wyboru** zgłosić reklamację opartą na gwarancji albo na rękojmi. Co więcej, np. w przypadku odmowy przez gwaranta usunięcia wady w trybie gwarancji, kupujący może zgłosić do sprzedawcy reklamację z tytułu rękojmi.

**Istotne jest, że jeśli kupujący składa reklamację z tytułu gwarancji,**

zawieszeniu podlega bieg terminu na wykonanie uprawnień z tytułu rękojmi (rok od dnia zauważenia wady). Do skutecznego zawieszenia biegu tego terminu wystarczające jest zawiadomienie sprzedawcy o wadzie. Termin ten biegnie dalej od dnia odmowy przez gwaranta wykonania obowiązków wynikających z gwarancji.

## PRZYKŁAD

Klient dokonał zakupu telefonu 10 stycznia 2017 r. Wadę telefonu stwierdził 15 grudnia 2017 r. Na zgłoszenie wady ma więc czas do 15 grudnia 2018 r. 20 grudnia 2017 r. postanowił zgłosić reklamację z tytułu gwarancji. W tym samym dniu zawiadomił sprzedawcę o wadzie i zamiarze zgłoszenia reklamacji do gwaranta. Gwarant nie uznał żądania i 30 grudnia 2017 r. poinformował kupującego o odmowie uwzględnienia gwarancji. Kupujący postanowił wówczas zgłosić do sprzedawcy reklamację z tytułu rękojmi. Ma na to czas do 31 grudnia 2018 r., ponieważ od 20 do 30 grudnia 2017 r. termin na wykonanie uprawnień z tytułu rękojmi uległ zawieszeniu.



# GWARANCJA

Konsekwencją powyższego jest to, że w sytuacji, gdy w zgłoszeniu reklamacyjnym klient wyraźnie wskazał, że żąda usunięcia wady w trybie gwarancji, jako sprzedawca jedynie niejako **pośredniczysz w przekazaniu zgłoszenia reklamacyjnego** od klienta do gwaranta. Nie spoczywają na Tobie wówczas żadne obowiązki w zakresie rozpatrzenia tego zgłoszenia, jak i wymiany lub naprawy rzeczy. Tak będzie dopiero wówczas, gdy klient bezpośrednio do Ciebie wystąpi z żądaniem usunięcia wady w trybie rękojmi.



# ODSTĄPIENIE OD UMOWY (ZWROT)

---

# ODSTĄPIENIE OD UMOWY (ZWROT)

**W przypadku zakupu dokonywanego w sklepie stacjonarnym sprzedawca nie ma obowiązku przyjmowania zwrotu towaru.**

Co prawda niektóre sklepy wprowadzają wewnętrzne regulaminy uprawniające kupującego do dokonania zwrotu, jednakże zgodnie z przepisami przyjęcie zwrotu produktu zakupionego stacjonarnie nie jest obowiązkiem sprzedawcy.

Inaczej jest w przypadku zakupu dokonywanego na odległość (np. w sklepie internetowym) lub poza lokalem przedsiębiorstwa (np. podczas pokazu organizowanego przez sprzedawcę).

W takim przypadku konsumentowi przysługuje **uprawnienie do odstąpienia od umowy** w terminie **14 dni** i dokonanie zwrotu zakupionego produktu. Co warto podkreślić, uprawnienie to przysługuje wyłącznie kupującemu będącemu konsumentem. Zwrotu **nie może więc dokonać przedsiębiorca** dokonujący zakupu – mówiąc potocznie – „na firmę”.

Konsument na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy ma **14 dni** od dnia objęcia rzeczy w posiadanie przez niego lub przez wskazaną przez niego osobę trzecią (np. domownika). Ważne jest to, że w przypadku, gdy konsument dokonał zakupu kilku rzeczy dostarczanych osobno, partiami lub w częściach, termin na odstąpienie liczy się odrębnie od każdej z dostarczonych partii lub części. W przypadku innych umów, np. polegających na świadczeniu usług, termin na odstąpienie od umowy rozpoczyna swój bieg w dniu zawarcia umowy.

Jeżeli konsument **nie został poinformowany** o prawie do odstąpienia od umowy, może skorzystać z tego uprawnienia w ciągu kolejnych **12 miesięcy**. Jeżeli jednak w tym okresie sprzedający przekaze mu taką informację, to termin upływa po 14 dniach od momentu jej otrzymania.

# ODSTĄPIENIE OD UMOWY (ZWROT)

Dlatego ważne jest, żeby informacja o prawie odstąpienia od umowy w sposób wyraźny została zamieszczona na stronie Twojego sklepu internetowego, chociażby w regulaminie.

Dla zachowania terminu na odstąpienie od umowy wystarczające jest, jeżeli konsument przed jego upływem **prześle sprzedawcy oświadczenie o odstąpieniu**. Oświadczenie to może zostać złożone na formularzu udostępnianym przez sprzedawcę lub stanowiącym wzór ustawowy, ale nie jest to obowiązkowe. Ponadto w przypadku, gdy na naszej stronie internetowej udostępniany np. elektroniczny formularz zwrotu, wówczas naszym obowiązkiem jest przesłanie klientowi **potwierdzenia** otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku (np. w wiadomości e-mail).



Skutkiem złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy jest to, że **umowę uważa się za niezawartą**. Mamy wówczas do czynienia z sytuacją taką, jaka by istniała, gdyby konsument nigdy nie dokonał zakupu.

Po otrzymaniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy obowiązkiem sprzedawcy jest **niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni**, zwrócenie konsumentowi **wszystkich** dokonanych przez niego **płatności**, w tym kosztów dostarczenia rzeczy przy pierwszej dostawie związanej z realizacją zamówienia.



Co za tym idzie, dokonując zwrotu płatności na rzecz klienta, masz obowiązek zwrócić mu **wartość produktu + koszt przesyłki**. Co ważne, jeżeli klient wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy dostępny w Twoim sklepie, nie masz obowiązku dokonywania mu zwrotu poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

# ODSTĄPIENIE OD UMOWY (ZWROT)

## PRZYKŁAD

Klient zakupił produkt w Twoim sklepie internetowym za kwotę 50 zł. Wybrał sposób dostawy przesyłką kurierską za kwotę 20 zł. Oprócz przesyłki kurierskiej klienci w Twoim sklepie mają do wyboru również przesyłkę pocztową za kwotę 10 zł. Klient odstąpił od umowy. Jako sprzedawca masz obowiązek dokonać zwrotu kwoty w wysokości 60 zł (50 zł wartość produktu + 10 zł najtańszy sposób dostawy oferowany w Twoim sklepie).

Zwrotu płatności dokonujemy przy użyciu **takiego samego** sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że w oświadczeniu o odstąpieniu od umowy klient wskazał inny sposób zwrotu.

## PRZYKŁAD

Klient przy odbiorze przesyłki zapłacił za nią gotówką za pobraniem. Po odstąpieniu od umowy masz obowiązek dokonać zwrotu płatności na jego rzecz również w gotówce, np. przekazem pocztowym. Gdyby jednak w takim samym przypadku klient w oświadczeniu o odstąpieniu od umowy wskazał, że prosi o zwrot na rachunek bankowy, wówczas zwrotu możesz dokonać zarówno w gotówce, jak i przelewem.

# ODSTĄPIENIE OD UMOWY (ZWROT)

Co ważne, ze zwrotem płatności **możesz wstrzymać się** do momentu otrzymania produktu z powrotem lub dostarczenia przez kupującego dowodu odesłania rzeczy. Konsument ma obowiązek odesłać rzecz sprzedawcy nie później niż w terminie 14 dni od dnia odstąpienia od umowy. Co za tym idzie, kupujący w terminie 14 dni od dnia odebrania produktu ma możliwość odstąpić od umowy. Po odstąpieniu ma kolejne 14 dni na odesłanie rzeczy sprzedawcy.

**Koszty odesłania rzeczy** co do zasady **ponosi kupujący**. Warunkiem jednak jest poinformowanie konsumenta o obowiązku poniesienia tych kosztów (to również powinien być zatem jeden z zapisów regulaminu sklepu internetowego). Sprzedawca poniesie koszty zwrotu w przypadku, gdy wyraźnie poinformuje konsumenta o tym, że przyjmuje na siebie ten obowiązek.

## PRZYKŁAD

W regulaminie sklepu internetowego zawarta jest informacja, że koszty zwrotu ponosi kupujący. Wówczas za odesłanie produktu płaci kupujący. Jeżeli w regulaminie ani w żadnym innym miejscu na stronie sklepu nie ma informacji o obowiązku poniesienia kosztów zwrotu, wówczas sprzedawca ma obowiązek zwrócić konsumentowi koszty związane z odesłaniem produktu. Podobnie będzie w przypadku, gdy sprzedawca wprost informuje, że poniesie koszty zwrotu (np. informacja o darmowym zwrocie).

# ODSTĄPIENIE OD UMOWY (ZWROT)



Pewnym wyjątkiem jest sytuacja, gdy umowa sprzedaży zawarta została **poza lokalem przedsiębiorstwa** (np. podczas pokazu) i rzecz dostarczono do miejsca zamieszkania kupującego. W takiej sytuacji sprzedawca jest obowiązany do odbioru rzeczy na swój koszt, jeżeli ze względu na charakter rzeczy (np. duży rozmiar) nie można odesłać jej w zwykły sposób pocztą.

Wraz z odstąpieniem od umowy **wygasają również powiązane z nią umowy** zawarte ze sprzedawcą czy też z innymi podmiotami, z którymi ten się porozumiewał. To na sprzedawcy spoczywa obowiązek poinformowania tych podmiotów o wygaśnięciu umowy. Dotyczy to np. umów ubezpieczeniowych, kredytowych itp.

Istotny jest fakt, że konsument jest odpowiedzialny wobec sprzedawcy za **zmniejszenie wartości rzeczy** w związku z korzystaniem z niej w sposób wykraczający poza konieczny do sprawdzenia jej wyglądu, funkcjonalności itp. Klient po otrzymaniu przesyłki **ma możliwość sprawdzenia produktu**, ale wyłącznie w taki sposób, **w jaki mógłby to zrobić w sklepie stacjonarnym**. Klient może zatem rzecz rozpakować, dokładnie oglądnąć czy włączyć. Nie może jednak jej używać. Jeśli tak zrobi, sprzedawca ma prawo obciążyć go kosztami wynikającymi ze zmniejszenia wartości produktu.

## PRZYKŁAD

Klient dokonał zakupu materaca. Po jego odebraniu ma możliwość rozpakowania, rozwinięcia, przymierzenia do ramy łóżka. Może również sprawdzić jego twardość w taki sposób, w jaki dokonałby tego w sklepie stacjonarnym. Nie może jednak na nim spać.

# ODSTĄPIENIE OD UMOWY (ZWROT)

Co ważne, ewentualne roszczenie sprzedawcy w stosunku do klienta nie wpływa na jego obowiązek dokonania zwrotu płatności w związku z odstąpieniem od umowy. Sprzedawca co do zasady nie ma możliwości pomniejszenia kwoty zwrotu o kwotę odpowiadającą zmniejszeniu wartości rzeczy. Przysługuje mu w stosunku do kupującego roszczenie o naprawienie szkody wynikającej ze zmniejszenia wartości rzeczy. W grę może wchodzić ewentualne potrącenie wzajemnych należności, jednak do tego konieczne jest, aby obie wierzytelności były **wymagalne** (tzn. kupujący powinien otrzymać wezwanie do zapłaty odszkodowania za zmniejszenie wartości rzeczy), o co może być trudno przy uwzględnieniu terminów ustawowych związanych z odstąpieniem od umowy.

**Istnieje również wiele przypadków, kiedy kupującemu nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy.**

Prawo to nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów

- 1 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;
- 2 w których 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;





## ODSTĄPIENIE OD UMOWY (ZWROT)

- 3 w których **przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta** lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
- 4 w których przedmiotem świadczenia jest **rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu** lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
- 5 w których 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;
- 6 w których przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu ze względu na swój charakter zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
- 7 w których przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe i ich cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni, a ich wartość zależy od wahań na rynku, nad czym przedsiębiorca nie ma kontroli;
- 8 w których 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;

# ODSTĄPIENIE OD UMOWY (ZWROT)

- 9 w których przedmiotem świadczenia są **nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe** dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- 10 o dostarczanie **dzienników, periodyków lub czasopism**, z wyjątkiem umów o prenumeratę;
- 11 zawartych w drodze **aukcji publicznej**;
- 12 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;
- 13 **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.



# RZECZNIK KONSUMENTÓW

---

# RZECZNIK KONSUMENTÓW

W sprawach indywidualnych konsumenci mogą uzyskać bezpłatną pomoc prawną m.in. u **miejskich** lub **powiatowych rzeczników konsumentów**. Rzecznika konsumentów zatrudnia starosta lub w miastach na prawach powiatu prezydent miasta. Rzecznik konsumentów jest **bezpośrednio podporządkowany** staroście (prezydentowi miasta). Do kompetencji rzeczników należy:

- 1** zapewnienie **bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego** i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 2** składanie wniosków w sprawie **stanowienia i zmiany przepisów** prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 3** **występowanie do przedsiębiorców** w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- 4** **współdziałanie** z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- 5** **wytaczanie powództw** na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, działając na podstawie ww. uprawnień, jest **obowiązany udzielić rzecznikowi** wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Zakres przedmiotowy tego uprawnienia rzecznika konsumentów obejmuje **tylko sprawy konsumenckie**. Stąd rzecznik nie może występować do przedsiębiorców, gdy wpłynie do niego sprawa niemająca charakteru konsumenckiego, tj. skarga przedsiębiorcy na przedsiębiorcę.

W przypadku zatem otrzymania przez sprzedawcę pisma od rzecznika konsumentów zawierającego żądanie przekazania wyjaśnień i informacji w konkretnej sprawie lub też uwagi i opinii rzecznika, **obowiązkiem sprzedawcy jest udzielenie rzecznikowi odpowiedzi**.

Wypełnienie powyższych obowiązków przez przedsiębiorcę może być w pewnym zakresie skutecznie egzekwowane. Na podstawie art. 114 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów osoba naruszająca ów obowiązek **podlega karze grzywny** nie mniejszej niż 2000 zł. Natomiast górna jej granica wynika z Kodeksu wykroczeń, który stanowi, że kara grzywny nie może być wyższa niż 5000 zł. Powyższej kary nie może jednak nałożyć na przedsiębiorcę sam rzecznik konsumentów, ponieważ może to nastąpić jedynie w trybie postępowania w sprawach o wykroczenia. W sprawie o nałożenie kary grzywny na niesolidnego przedsiębiorcę rzecznik musi zwrócić się do sądu powszechnego za pośrednictwem oskarżyciela publicznego, jakim jest Policja, ewentualnie prokurator.

# RZECZNIK KONSUMENTÓW

W przypadku zatem, gdy rzecznik skieruje do Ciebie pismo z określonymi żadaniami w indywidualnej sprawie dotyczącej Twojego klienta, Twoim jedynym obowiązkiem tak naprawdę jest udzielenie na nie odpowiedzi i ustosunkowanie się do twierdzeń rzecznika. **Otrzymanie pisma od rzecznika konsumentów nie jest równoznaczne z obowiązkiem uwzględnienia reklamacji klienta.** Konsekwencją natomiast nieprzychylenia się do stanowiska rzecznika konsumentów może być wytoczenie przez rzecznika powództwa, do czego uprawniony jest również sam klient w przypadku negatywnie rozpatrzonej reklamacji, nawet bez pośrednictwa rzecznika.



# SCHEMATY

---

# SCHEMAT ZWROTU

W przypadku zakupu na odległość (np. w sklepie internetowym) lub **poza lokalem przedsiębiorstwa** (np. podczas pokazu organizowanego przez sprzedawcę)

W terminie **14 dni** od dnia objęcia przez klienta rzeczy w posiadanie

## ODSTĄPIENIE OD UMOWY

Dla zachowania terminu wystarczające jest przesłanie przez klienta oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

W terminie **14 dni** od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy

Zwrot konsumentowi wszystkich dokonanych przez niego płatności (**cena produktu + koszt przesyłki**)

Co do zasady koszt odesłania rzeczy ponosi klient

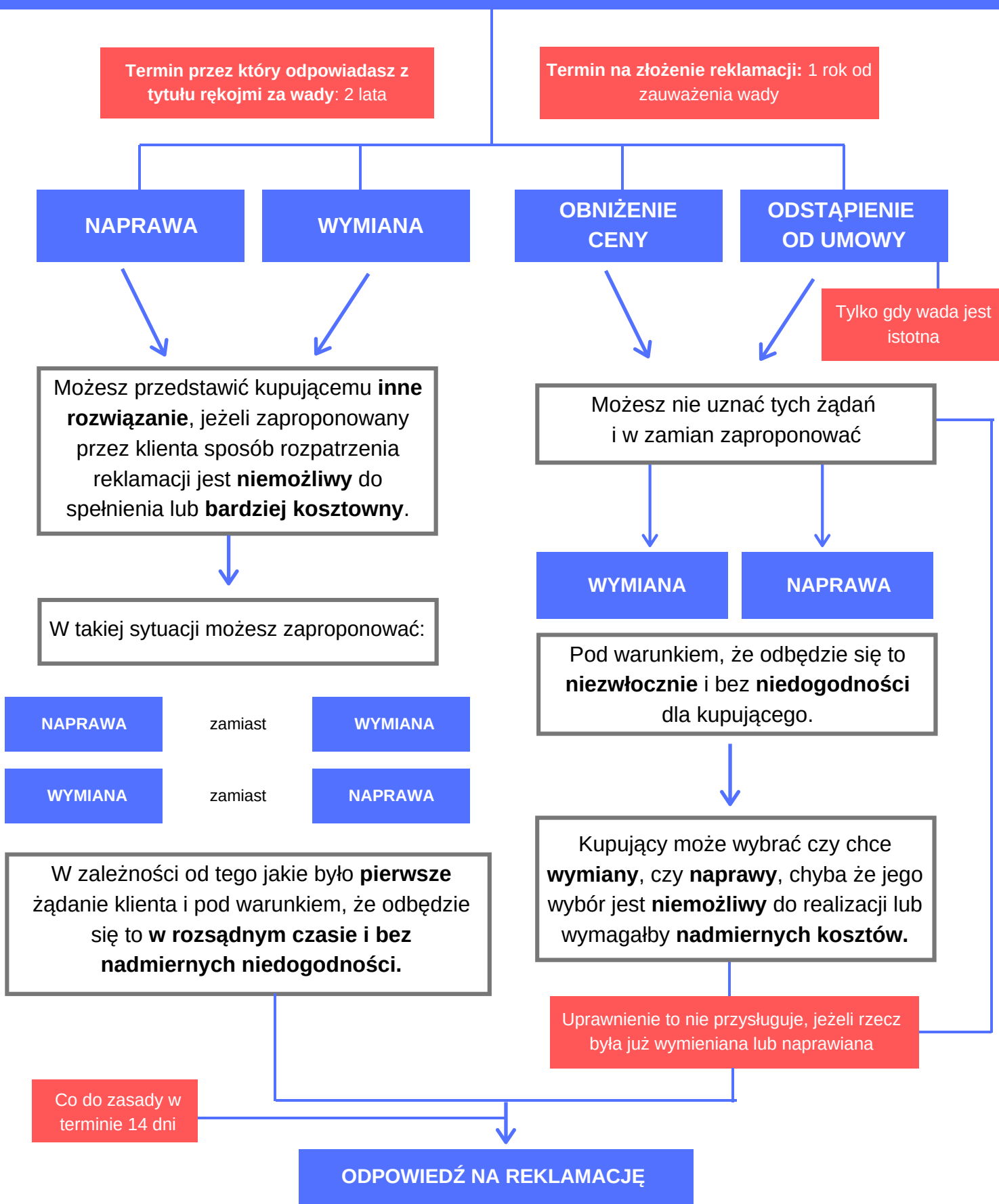
Możesz wstrzymać się ze zwrotem płatności do **momentu otrzymania produktu z powrotem**

Klient ponosi odpowiedzialność za **zmniejszenie wartości rzeczy** w związku z korzystaniem z niej w sposób wykraczający poza konieczny do sprawdzenia jej wyglądu, funkcjonalności itp.



# SCHEMAT REKLAMACJI

W przypadku wadliwego towaru klient może – **wedle swojego wyboru** - zgłosić jedno z czterech żądań.





# WZORY DOKUMENTÓW

---



## WZÓR FORMULARZA REKLAMACJI

.....  
(miejsowość, data)

Imię i nazwisko/  
firma, nr NIP: .....

Adres: .....

Telefon: .....

E-mail: .....

.....  
.....  
.....  
.....  
(nazwa i adres sprzedawcy)

### TABELA REKLAMACJI

<b>PRODUKT</b> <i>(nazwa, model)</i>	
<b>NUMER ZAMÓWIENIA</b>	
<b>NUMER PARAGONU/FAKTURY LUB INNEGO DOKUMENTU</b> <i>(podanie nr paragonu / faktury lub innego dokumentu nie jest obowiązkowe)</i>	
<b>DATA ZAKUPU</b>	
<b>OPIS WADY</b>	



<b>DATA ZAUWAŻENIA WADY</b>	
<b>ŻĄDANIE KLIENTA</b>	<input type="checkbox"/> usunięcie wady, <input type="checkbox"/> wymiana na rzecz wolną od wad, <input type="checkbox"/> obniżenie ceny, <input type="checkbox"/> odstąpienie od umowy <i>(właściwie zaznaczyć)</i>

### DANE DO ZWROTU NALEŻNOŚCI

<b>KWOTA ZWROTU (PLN)</b>	
<b>DANE DO PRZELEWU</b> (nr rachunku, imię i nazwisko, adres)	

.....  
(podpis Klienta)



## WZÓR OŚWIADCZENIA O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

.....  
(miejsowość, data)

.....

.....

.....  
(imię i nazwisko oraz adres konsumenta)

.....

.....

.....

.....  
(nazwa i adres sprzedawcy)

### OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy:

1. ....

2. ....

3. ....

Data odbioru rzeczy: .....

Numer zamówienia:\* .....

Numer faktury / numer transakcji z paragonu:\* .....

Numer konta bankowego:\* .....

.....

(podpis konsumenta)

(\* Podanie tych danych nie jest obowiązkowe, przyspieszy jednak procedurę zwrotu.



## POUCZENIE O PRAWIE ODSTĄPIENIA OD UMOWY

### Prawo odstąpienia od umowy

Mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia w którym weszli Państwo w posiadanie rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie rzeczy, ewentualnie w przypadku dostarczania wielu rzeczy, które dostarczane są osobno, od dnia w którym weszli Państwo w posiadanie ostatniej z rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie ostatniej z rzeczy.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas to jest:

....., adres e-mail: ....., o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną). Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.

Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wystali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

### Skutki odstąpienia od umowy

W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

Możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania rzeczy lub do czasu dostarczenia nam dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Proszę odesłać nam rzecz na adres: ....., niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy. Termin jest zachowany, jeżeli odesłają Państwo rzecz przed upływem terminu 14 dni.

Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednio koszty zwrotu rzeczy.

Odpowiadają Państwo tylko za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech funkcjonowania rzeczy.

**Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje Konsumentowi w przypadku produktów wyprodukowanych według specyfikacji Konsumenta, zgodnie z art. 38 pkt 3) ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Produkty co do, których Konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy wyraźnie oznaczone są w Sklepie internetowym informacją „Produkt personalizowany” oraz w swym opisie zawierają pouczenie o braku uprawnienia do odstąpienia od umowy.**



# ZAUFALI NAM

---





Skorzystaliśmy w usługi rejestracji znaku towarowego i jesteśmy bardzo zadowoleni. Obsłużono nas od A do Z, tak jak tego oczekiwaliśmy. Radca Prawny Paweł Głąb był cierpliwy przy naszych pytaniach, telefonach i bardzo sumiennie rzeczowo odpowiadał. Przed samą rejestracją doradzili nam w wielu kwestiach oraz sprawdzili możliwości. Wszystko odbyło się w terminie i bardzo profesjonalnie!

### **Marcin Rudzik**

**Brand Active Sp. z o.o.**

Od Piotrka i Pawła dzieli mnie około 500 kilometrów, a mimo to mam wrażenie, jakbyśmy pracowali w tym samym biurówcu. Dzięki ich sprawnej kontaktowości i szybkości działania nasza współpraca online jest tak samo skuteczna i wygodna jakbyśmy pracowali “na żywo”. Doceniam też to, że dobrze rozumieją biznes i jego problemy.

### **Damian Lewandowicz**

**BrandUP!**



Kancelaria Kantorowski, Głąb i Wspólnicy wyróżnia się na rynku dogłębną analizą oraz starannością wykonywanych usług. Zakres wsparcia prawnego, który jest świadczony przez kancelarię jest idealnie dopasowany do potrzeb biznesowych przedsiębiorców. Od zagadnień związanych z prawem autorskim, niestandardowymi umowami wymagającymi znajomości rozwiązań w digitalu po solidną i klasyczną reprezentację. Można być pewnym, że każdy temat będzie wszechstronnie prześwietlony, wszelkie ryzyka zostaną wyszczególnione na samym początku, a optymalne rozwiązania biorące pod uwagę racjonalność działania – wzięte pod uwagę.

### **Piotr Dominik**

**Huee Sp. z o.o.**

# PODZIĘKOWANIE

Bardzo dziękuję Ci za czas, który ze mną spędziłeś, czytając ten poradnik, i mam nadzieję, że kiedyś się poznamy.

Jeśli nie ma tutaj obszaru, który Cię interesuje lub masz inny pokrewny problem i szukasz rozwiązania, zawsze możesz się z nami skontaktować. Postaramy się Ci pomóc.

Nasze dane kontaktowe znajdziesz na początku tego Handbooka (*strona 3*).