

# REKLAMACJE, ZWROTY, ODSTĄPIENIE

## SPIS TREŚCI

|  |    |
|--|----|
| REKLAMACJE.....  | 1  |
| WZÓR FORMULARZA REKLAMACYJNEGO W PRZYPADKU KONSUMENTA.....                                 | 3  |
| WZÓR FORMULARZA REKLAMACYJNEGO W PRZYPADKU PRZEDSIĘBIORCY NA PRAWACH KONSUMENTA.....       | 5  |
| ZWROTY – ODSTĄPIENIE OD UMOWY .....  | 7  |
| WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY W PRZYPADKU KONSUMENTA.....                           | 8  |
| WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY W PRZYPADKU PRZEDSIĘBIORCY NA PRAWACH KONSUMENTA..... | 11 |

## REKLAMACJE

### Jak składać reklamacje w Sklepie

1. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Klienta:
  - imię i nazwisko,
  - adres do korespondencji,
  - adres e-mail,
  - rodzaj i datę wystąpienia wady,
  - żądania związane z reklamacją.
2. W przypadku otrzymania niekompletnej reklamacji, Sprzedawca wezwie Klienta do jej uzupełnienia.
3. Reklamacja powinna zostać przesłana na adres e-mail: \_\_\_\_\_ lub telefonicznie: \_\_\_\_\_.

**Z komentarzem [IP1]:** Ten dokument może znaleźć się na Twojej stronie jako odrębna zakładka. W przypadku produktów elektronicznych nie jest to jednak aż tak bardzo wymagane. Bardziej spotyka się to w przypadku produktów fizycznych, gdzie należy jasno i wyraźnie (i ma to wtedy większy sens) poinformować klientów o dostawach, zwrotach, formach płatności.

Jeśli nie chcesz tego robić, pozostaw tylko regulamin.

Zasadniczo, ustawy wymagają przekazania tych informacji zanim dojdzie do zawarcia umowy. Regulamin jest więc wystarczający.

Te zapisy są tożsame z treścią regulaminu z tego zakresu.

**Z komentarzem [IP2]:** Uzupełnij dane, pod którymi klient może skontaktować się w celu reklamacji.

4. Sprzedawca ustosunkuje się do kompletnej reklamacji w terminie do 14 dni od otrzymania reklamacji i poinformuje Klienta o dalszym postępowaniu na adres e-mail składającego reklamację.
5. Sprzedawca będzie przetwarzał dane osobowe Klienta w celu rozpatrzenia reklamacji.
6. Klient może skorzystać z formularza reklamacji stanowiącego załącznik do niniejszego Regulaminu, może także skontaktować się ze Sprzedawcą telefonicznie w celu zgłoszenia reklamacji i uzyskania informacji na temat procesu jej rozpatrzenia.
7. W przypadku Klienta będącego Konsumentem koszty reklamacyjne ponosi Sprzedawca, w szczególności koszty dostarczenia Produktu do Sprzedawcy, jak i ponownego odesłania go do Klienta przez Sprzedawcę.
8. W przypadku reklamacji w związku z korzystaniem z nieodpłatnych usług świadczonych drogą elektroniczną przez Sprzedawcę, Klient może zgłosić ją w formie elektronicznej na wskazany w niniejszym regulaminie adres e-mail. W zgłoszeniu powinien wskazać opis zaistniałego problemu oraz pozostałe dane pozwalające na identyfikację problemu. Może w tym celu skorzystać z formularza załączonego do niniejszego regulaminu. Sprzedawca niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni rozpatruje i udziela Klientowi odpowiedzi.

**Z komentarzem [IP3]:** Jeżeli faktycznie jest taka możliwość.

## WZÓR FORMULARZA REKLAMACYJNEGO W PRZYPADKU KONSUMENTA

Miejscowość, data: .....

Imię i nazwisko/firma: .....

Adres zamieszkania: .....

E-mail: .....

Numer telefonu: .....

Numer zamówienia: .....

Data odbioru zamówienia: .....

[dane Sprzedawcy: nazwa, adres]

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### Reklamacja Produktu

Niniejszym zawiadamiam, iż zakupiony przeze mnie w dniu.....

Produkt .....  
.....

[informacja o produkcie] jest wadliwy.

Wada polega na .....

.....

.....

.....[opis wady].

Wada została stwierdzona w dniu.....

Z uwagi na powyższe, żądam:

- ☐ wymiany towaru na nowy (art. 561 § 1 kc)
- ☐ nieodpłatnej naprawy towaru (art. 561 § 1 kc)
- ☐ obniżenia ceny towaru o kwotę ..... zł, słownie:  
..... zł (art. 560 § 1 kc),

☐ odstępuję od umowy (art. 560 § 1kc).

Numer rachunku bankowego do zwrotu środków:

.....

Posiadacz rachunku bankowego: .....

Data: \_\_\_\_\_ Podpis Konsumenta: \_\_\_\_\_

## WZÓR FORMULARZA REKLAMACYJNEGO W PRZYPADKU PRZEDSIĘBIORCY NA PRAWACH KONSUMENTA

Miejscowość, data: .....

Imię i nazwisko/firma: .....

Adres firmy: .....

NIP: .....

E-mail: .....

Numer telefonu: .....

Numer zamówienia: .....

Data odbioru zamówienia: .....

[dane Sprzedawcy: nazwa, adres]

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### Reklamacja Produktu zakupionego przez przedsiębiorcę na prawach konsumenta

Niniejszym zawiadamiam, iż zakupiony przeze mnie w dniu.....

Produkt .....

.....[informacja o produkcie] jest wadliwy.

Wada polega na .....

.....

.....

.....[opis wady].

Wada została stwierdzona w dniu.....

Z uwagi na powyższe, żądam:

- ☐ wymiany towaru na nowy (art. 561 § 1 kc)
- ☐ nieodpłatnej naprawy towaru (art. 561 § 1 kc)

© Copyright by Ilona Przetacznik 2020 | [www.legalnybiznesonline.pl](http://www.legalnybiznesonline.pl)  
Kopiowanie lub udostępnianie bez zgody autora jest zabronione.

☐ obniżenia ceny towaru o kwotę ..... zł, słownie:

..... zł (art. 560 § 1 kc),

☐ odstępuję od umowy (art. 560 § 1kc).

Numer rachunku bankowego do zwrotu środków:

.....

Posiadacz rachunku bankowego: .....

Jednocześnie, oświadczam, że zakupiony Produkt/y, a tym samym zawarta umowa sprzedaży są bezpośrednio związane z prowadzoną przeze mnie działalnością gospodarczą, ale nie posiadają one dla mnie charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przeze mnie działalności gospodarczej na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, zgodnie z art. 38a ustawy o prawach konsumenta.

Na dowód tego wymieniam poniżej PKD dla mojej działalności gospodarczej znajdujące się w CEIDG:

1. PKD NR ..... Opis: .....
2. PKD NR ..... Opis: .....
3. PKD NR ..... Opis: .....
4. PKD NR ..... Opis: .....
5. PKD NR ..... Opis: .....
6. PKD NR ..... Opis: .....
7. PKD NR ..... Opis: .....

Data: .....

Podpis: .....

## ZWROTY – ODSĄPIENIE OD UMOWY

### Jak skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość?

Możliwość skorzystania z poniższych zapisów mają Konsumenci oraz przedsiębiorcy na prawach konsumenta (KPPK). Szerzej o tym w Regulaminie sprzedaży, do którego Cię odsyłam.

1. Konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy, bez podania przyczyny, z zastrzeżeniem ust. 6 i 7.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Konsument musi poinformować Sprzedawcę o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego w Serwisie). Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby Konsument wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
3. Przykładowa treść oświadczenia (formularza) o odstąpieniu od umowy znajduje się w załączniku do niniejszego regulaminu.
4. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszt dostawy Produktu,.
5. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
6. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w następujących przypadkach:
  - 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 (szczególnie dotyczy to produktów elektronicznych).

7. Klient akceptując niniejszy Regulamin i składając Zamówienie na Produkt wyraża zgodę na uzyskanie dostępu do Produktu przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy sprzedaży i jest świadomy, iż w ten sposób traci prawo do odstąpienia od umowy.
8. W przypadku wystawienia faktury korygującej, faktura zostanie wystawiona przez Sklep w momencie zwrotu pieniędzy na konto Klienta. Faktura zostanie wysłana do Klienta drogą elektroniczną na adres e-mail, podany podczas składania Zamówienia, na co Klient wyraża zgodę.

## **WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY W PRZYPADKU KONSUMENTA**



Miejscowość, data: .....

Imię i nazwisko/firma: .....

Adres zamieszkania: .....

E-mail: .....

Numer telefonu: .....

Numer zamówienia: .....

Data odbioru zamówienia: .....

[dane Sprzedawcy: nazwa, adres]

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### Oświadczenie

#### o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa

Niniejszym oświadczam, że odstępuję od umowy ..... nr  
..... zawartej dnia ..... dotyczącej następujących  
rzeczy

.....  
.....

Proszę o zwrot kwoty ..... zł (słownie ..... złotych)  
poprzez:

☐ przekaz pocztowy na adres ..... [wypełnić  
jeśli dotyczy]

☐ na rachunek bankowy o numerze:  
..... [wypełnić jeśli dotyczy],

Data: \_\_\_\_\_

Podpis Konsumenta: \_\_\_\_\_



## WZÓR FORMULARZA ODSZKADZENIA OD UMOWY W PRZYPADKU PRZEDSIĘBIORCY NA PRAWACH KONSUMENTA

Miejscowość, data: .....

Imię i nazwisko/firma: .....

Adres firmy: .....

NIP: .....

E-mail: .....

Numer telefonu: .....

Numer zamówienia: .....

Data odbioru zamówienia: .....

[dane Sprzedawcy: nazwa, adres]

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### Oświadczenie

#### o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w przypadku przedsiębiorcy na prawach konsumenta

Niniejszym oświadczam, że odstępuję od umowy ..... nr  
..... zawartej dnia ..... dotyczącej następujących  
rzeczy :

.....  
.....

Proszę o zwrot kwoty ..... zł (słownie ..... złotych)  
poprzez:

☐ przekaz pocztowy na adres ..... [wypełnić  
jeśli dotyczy]

☐ na rachunek bankowy o numerze:  
..... [wypełnić jeśli dotyczy],

Jednocześnie, oświadczam, że zakupiony Produkt/y, a tym samym zawarta umowa sprzedaży są bezpośrednio związane z prowadzoną przeze mnie działalnością gospodarczą, ale nie posiadają one dla mnie charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przeze mnie działalności gospodarczej na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, zgodnie z art. 38a ustawy o prawach konsumenta.

Na dowód tego wymieniam poniżej PKD dla mojej działalności gospodarczej znajdujące się w CEIDG:

8. PKD NR ..... Opis: .....
9. PKD NR ..... Opis: .....
10. PKD NR ..... Opis: .....
11. PKD NR ..... Opis: .....
12. PKD NR ..... Opis: .....
13. PKD NR ..... Opis: .....
14. PKD NR ..... Opis: .....

Data: \_\_\_\_\_

Podpis: \_\_\_\_\_