

# GWARANCJA, REKLAMACJE, ZWROTY, ODSZKODOWANIE

## SPIS TREŚCI

GWARANCJA I SERWIS .....	1
REKLAMACJE.....	2
WZÓR FORMULARZA REKLAMACYJNEGO W PRZYPADKU KONSUMENTA.....	3
WZÓR FORMULARZA REKLAMACYJNEGO W PRZYPADKU PRZEDSIĘBIORCY NA PRAWACH KONSUMENTA.....	6
ZWROTY – ODSZKODOWANIE OD UMOWY .....	8
WZÓR FORMULARZA ODSZKODOWANIA OD UMOWY W PRZYPADKU KONSUMENTA.....	11
WZÓR FORMULARZA ODSZKODOWANIA OD UMOWY W PRZYPADKU PRZEDSIĘBIORCY NA PRAWACH KONSUMENTA.....	13

## GWARANCJA I SERWIS

### Jak korzystać z gwarancji

1. W przypadku wykrycia wady w Produkcie, należy skontaktować się z **najbliższym punktem serwisowym**, wskazanym w karcie gwarancyjnej lub na stronach internetowych Sprzedawcy.
2. Na Produkty marki \_\_\_\_\_, producent udziela Konsumentowi \_\_\_\_-letniej gwarancji.
3. Na pozostałe Produkty dostępne w Sklepie, Sprzedawca udziela 2-letniej gwarancji.
4. Okres gwarancji rozpoczyna swój bieg od momentu wydania Produktu Klientowi.
5. Gwarancja obejmuje: zwrot zapłaconej ceny, wymianę Produktu na nowy bądź jego naprawę.

**Z komentarzem [IP1]:** Pozostaw ten punkt, jeżeli w Twoim sklepie są produkty, na które producent lub Ty jako sprzedawca udzielacie gwarancji. Pamiętaj, że warunki gwarancji, powinny zostać dokładnie opisane w oświadczeniu gwarancyjnym (np. karcie gwarancyjnej).

Jeżeli punkt ten nie dotyczy Twojego sklepu – usuń go.

**Z komentarzem [IP2]:** Możesz również wskazać odpowiedni adres mailowy, służący obsłudze zgłoszeń gwarancyjnych.

**Z komentarzem [IP3]:** Punkt ten uzupełnij, jeżeli w swoim sklepie posiadasz produkty, które ze względu na swoją specyfikę są objęte niestandardową gwarancją.

6. Sprzedawca ustosunkuje się do kompletnego zgłoszenia gwarancyjnego w terminie do 14 dni od dnia jego otrzymania i poinformuje Klienta o dalszym postępowaniu na jego na adres e-mail.
7. W razie pozytywnego rozpatrzenia reklamacji złożonej z tytułu gwarancji, w wyniku której wadliwy Produkt został wymieniony na nowy lub dokonano istotnych napraw, termin gwarancji biegnie od nowa od momentu dostarczenia wymienionego lub naprawionego Produktu.
8. W przypadku dokonywania wymiany pojedynczej części będącej elementem Produktu, termin gwarancji biegnie od nowa w zakresie tej części.

**Z komentarzem [IP4]:** Zapisy te to zasady zawarte w kodeksie cywilnym.

## 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: \_\_\_\_\_.
4. Klient może skorzystać z formularza reklamacji udostępnionego przez Sprzedawcę.
5. Sprzedawca ustosunkuje się do kompletnej reklamacji Produktu fizycznego w terminie do 14 dni od otrzymania reklamacji i poinformuje Klienta o dalszym postępowaniu na adres e-mail składającego reklamację.
6. W przypadku reklamacji Produktów elektronicznych albo 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

**Z komentarzem [IP5]:** Uzupełnij dane, pod którymi klient może skontaktować się w celu reklamacji.

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.

7. Jeżeli Produkt ma wadę, Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że Sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni Produkt wadliwy na wolny od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli Produkt był już wymieniony lub naprawiany przez Sprzedawcę albo Sprzedawca nie uczynił zadość obowiązкови wymiany Produktu na wolny od wad lub usunięcia wady.
8. Klient może, zamiast zaproponowanego przez Sprzedawcę usunięcia wady, żądać wymiany Produktu na wolny od wad albo zamiast wymiany Produktu żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie Produktu do zgodności z umową w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość Produktu wolnego od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Klienta inny sposób zaspokojenia.
9. Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.
10. W przypadku zaistnienia wady Klient może także żądać wymiany Produktu na wolny od wad albo usunięcia wady. Sprzedawca jest obowiązany wymienić Produkt wadliwy na wolny od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta. Sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu Klienta, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową Produktu wadliwego w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów. Koszty naprawy lub wymiany ponosi Sprzedawca.

## **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: .....

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

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. Prawo do odstąpienia od umowy przysługuje w terminie 14 dni, bez podania przyczyny, z zastrzeżeniem ust. 6.
2. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:
  - a) od objęcia produktu w posiadanie przez Konsumenta lub wskazaną przez niego osobę, inną niż przewoźnik,
  - b) od objęcia w posiadanie przez Konsumenta ostatniego produktu/partii/części – w przypadku dostarczania wielu sztuk produktu dostarczanego osobno, podzielonego na partie lub części,
  - c) od objęcia w posiadanie przez Konsumenta pierwszego z produktów – w przypadku jego regularnego dostarczania przez czas oznaczony.
3. 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.
4. Przykładowa treść oświadczenia (formularza) o odstąpieniu od umowy znajduje się w załączniku do niniejszego regulaminu.
5. 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, z zastrzeżeniem ust. 10 i 12 niniejszego paragrafu.



6. 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.

7. 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;
- b) o świadczenie usługi, 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) o świadczenie usługi, w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
- d) o świadczenie usługi, w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
- e) o świadczenie usługi, 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) o świadczenie usługi, w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
- g) o świadczenie usługi, 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) o świadczenie usługi, 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

**Z komentarzem [IP6]:** Wybierz i uzupełnij ten punkt, który dotyczy i charakteryzuje Twój produkt.

konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;

- i) o świadczenie usługi, w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - j) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę.
8. Klient akceptując niniejszy Regulamin i składając Zamówienie na Produkt elektroniczny wyraża zgodę na uzyskanie dostępu do Produktu elektronicznego przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy sprzedaży i jest świadomy, iż w ten sposób traci prawo do odstąpienia od umowy.
9. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania Produktu fizycznego lub do czasu dostarczenia dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
10. Jeżeli Konsument wybrał sposób dostarczenia Produktu fizycznego inny niż najtańszy możliwy sposób dostawy oferowany przez Sprzedawcę, Sprzedawca nie ma obowiązku zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
11. Konsument ma obowiązek zwrócić Produkty fizyczne do Sprzedawcy niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy Sprzedaży. Termin jest zachowany, jeżeli Konsument przed upływem terminu 14 dni odeśle zwracany Produkt fizyczny na adres Sprzedawcy.
12. Konsument jest zobowiązany pokryć bezpośrednie koszty zwrotu Produktu tytułem odstąpienia od umowy (koszty odesłania Produktu do Sprzedawcy).
13. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonalności Produktu.
14. 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.

15. Do przedsiębiorców na prawach konsumenta (KPPK) stosuje się postanowienia § ..... Regulaminu sprzedaży.

**Z komentarzem [IP7]:** Wpisz numer paragrafu z Twojego regulaminu, którego dotyczą zapisy przedsiębiorcy na prawach konsumenta.

## 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

.....  
.....

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

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 ODSZKADNIENIA 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: \_\_\_\_\_