

Zasady reklamacji wadliwego towaru

data ostatniej aktualizacji: 01.08.2025

1. Sprzedający oświadcza, że Towary sprzedawane w Sklepie Internetowym są nowe.
2. Sprzedający zobowiązany jest do dostarczenia zakupionej przez Kupującego rzeczy bez wad.
3. Regulacja odpowiedzialności Sprzedającego za wady rzeczy zawarta jest w przepisach art. 556 – 576 Kodeksu cywilnego.
4. Na wszystkie Towary zakupione w Sklepie Internetowym przyznawana jest dwuletnia rękojmia na wady. Wada fizyczna Towaru polega na niezgodności Towaru z Umową Sprzedaży.
5. Jeżeli po przejściu własności Towaru na Kupującego stwierdzi on, że Towar posiada wady fizyczne, Kupujący może złożyć Sprzedającemu reklamację z tytułu rękojmi za wady (podstawa prawna – Kodeks cywilny).
6. W przypadku stwierdzenia uszkodzeń mechanicznych, powstałych podczas dostawy lub skierowania do Sprzedającego reklamacji z tytułu wady Towaru w zakresie rękojmi, Kupujący wypełnia formularz reklamacyjny dostępny do pobrania na stronie internetowej sklepu. W formularzu reklamacyjnym Kupujący zobowiązany jest wskazać:
 - 1) imię i nazwisko podmiotu reklamującego Towar,
 - 2) dane reklamowanego Towaru (nazwa, symbol Towaru, numer partii/ data produkcji),
 - 3) datę zakupu,
 - 4) szczegółowy opis występujących wad lub niezgodności wraz z informacją w jakiej sytuacji dana wada lub niezgodność występują,
 - 5) kiedy wada Towaru została stwierdzona,
 - 6) żądania reklamacyjne.
7. Zgłoszona wada Towaru podlega weryfikacji przez serwis, który stwierdzi czy wada lub niezgodność Towaru istniała w chwili jego wydania, czy też powstała wskutek nieprawidłowego przechowywania Towaru lub jego niewłaściwego użycia.
8. Do reklamowanego Towaru należy dołączyć dowód zakupu (kopię faktury lub paragonu fiskalnego). W przypadku jego braku, dopuszcza się złożenie reklamacji Towaru, o ile jego zakup u Sprzedającego zostanie potwierdzony innym dokumentem.
9. Zasadność reklamacji zostanie rozpatrzona w ciągu 14 dni od daty skutecznego złożenia reklamacji i dostarczenia Towaru zgodnie z zasadami określonymi w Kodeksie cywilnym.
10. Po zakończeniu procedury reklamacyjnej Towar dostarczony do Sprzedawcy zostanie odesłany Kupującemu na koszt Sprzedającego.
11. W przypadku, gdy Kupujący nie zgadza się z decyzją Sprzedającego o odmowie uwzględnienia reklamacji, Kupujący może skierować sprawę pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego.

Jeżeli Kupujący jest konsumentem i chce rozwiązać spór ze Sprzedającym bez kierowania sprawy do sądu powszechnego, to może skorzystać z alternatywnych metod rozstrzygania sporów, tj. zwrócić się o mediację lub rozstrzygnięcie sporu do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego (dalej jako „sąd polubowny”) działającego

przy właściwym Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej, składając odpowiedni wniosek (tj. wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji albo wniosek o rozpoznanie sprawy przez sąd polubowny). Formularze wniosków, o którym mowa powyżej, są dostępne w sekretariacie każdego sądu polubownego oraz na stronach internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej. Skorzystanie z alternatywnych metod rozstrzygania sporów jest możliwe tylko i wyłącznie, gdy obie Strony wyrażą zgodę na rozstrzygnięcie sporu w tym postępowaniu.

Rozwiązanie sporu w drodze mediacji ma charakter dobrowolny i nie podlega egzekucji administracyjnej ani sądowej; nie służy od niego odwołanie.

Skorzystanie z mediacji nie wyłącza możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego lub skierowania sprawy do sądu polubownego. Wyrok sądu polubownego lub ugoda przed nim zawarta mają moc prawną na równi z wyrokiem sądu powszechnego lub ugodą zawartą przed sądem powszechnym po ich uznaniu przez sąd powszechny albo po stwierdzeniu przez sąd powszechny ich wykonalności.

Kupujący, będący konsumentem, ma również prawo skierowania sprawy do rozpatrzenia przez miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów lub może zasięgnąć informacji u właściwej miejscowo Federacji Konsumentów.

KODEKS CYWILNY – RĘKOJMIA ZA WADY

Art. 556. [Wady rzeczy]

Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia).

Art. 556.1. [Wada fizyczna rzeczy]

§ 1. Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli:

- 1) nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
- 2) nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
- 3) nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
- 4) została kupującemu wydana w stanie niezupełnym.

§ 2. Jeżeli kupującym jest konsument, 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.

§ 3. 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.

Art. 5562. [Domniemanie istnienia wady w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego]

Jeżeli kupującym jest konsument, a wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania rzeczy sprzedanej, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego.

Art. 5563. [Zakres odpowiedzialności sprzedawcy]

Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana stanowi własność osoby trzeciej albo jeżeli jest obciążona prawem osoby trzeciej, a także jeżeli ograniczenie w korzystaniu lub rozporządzaniu rzeczą wynika z decyzji lub orzeczenia właściwego organu; w razie sprzedaży prawa sprzedawca jest odpowiedzialny także za istnienie prawa (wada prawna).

Art. 557. [Zwolnienie od odpowiedzialności]

§ 1. Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli kupujący wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy.

§ 2. Gdy przedmiotem sprzedaży są rzeczy oznaczone tylko co do gatunku albo rzeczy mające powstać w przyszłości, sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli kupujący wiedział o wadzie w chwili wydania rzeczy. Przepisu tego nie stosuje się, gdy kupującym jest konsument.

§ 3. Sprzedawca nie jest odpowiedzialny względem kupującego będącego konsumentem za to, że rzecz sprzedana nie ma właściwości wynikających z publicznych zapewnień, o których mowa w art. 5561 § 2, jeżeli zapewnień tych nie znał ani, oceniając rozsądnie, nie mógł znać albo nie mogły one mieć wpływu na decyzję kupującego o zawarciu umowy sprzedaży, albo gdy ich treść została sprostowana przed zawarciem umowy sprzedaży.

Art. 558. [Modyfikacja odpowiedzialności]

§ 1. Strony mogą odpowiedzialność z tytułu rękojmi rozszerzyć, ograniczyć lub wyłączyć. Jeżeli kupującym jest konsument, ograniczenie lub wyłączenie odpowiedzialności z tytułu rękojmi jest dopuszczalne tylko w przypadkach określonych w przepisach szczególnych.

§ 2. Wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności z tytułu rękojmi jest bezskuteczne, jeżeli sprzedawca zataił podstępnie wadę przed kupującym.

Art. 559. [Chwila powstania wad]

Sprzedawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego lub wynikły z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej w tej samej chwili.

Art. 560. [Odstąpienie, obniżenie ceny, wymiana rzeczy]

§ 1. Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę albo sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady.

§ 2. Jeżeli kupującym jest konsument, może zamiast zaproponowanego przez sprzedawcę 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 kupującego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę. 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 kupującego inny sposób zaspokojenia.

§ 3. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość rzeczy z wadą pozostaje do wartości rzeczy bez wady.

§ 4. Kupujący nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.

Art. 561. [Obowiązek wymiany rzeczy wadliwej na wolną od wad, usunięcie wady]

§ 1. Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo usunięcia wady.

§ 2. Sprzedawca jest obowiązany wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla kupującego.

§ 3. Sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu kupującego, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową rzeczy wadliwej w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów. Jeżeli kupującym jest przedsiębiorca, sprzedawca może odmówić wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady także wtedy, gdy koszty zadośćuczynienia temu obowiązkowi przewyższają cenę rzeczy sprzedanej.

Art. 561i. [Demontaż i ponowne zamontowanie rzeczy]

§ 1. Jeżeli rzecz wadliwa została zamontowana, kupujący może żądać od sprzedawcy demontażu i ponownego zamontowania po dokonaniu wymiany na wolną od wad lub usunięciu wady. W razie niewykonania tego obowiązku przez sprzedawcę kupujący jest upoważniony do dokonania tych czynności na koszt i niebezpieczeństwo sprzedawcy.

§ 2. Sprzedawca może odmówić demontażu i ponownego zamontowania, jeżeli koszt tych czynności przewyższa cenę rzeczy sprzedanej.

§ 3. Jeżeli kupującym jest konsument, może on żądać od sprzedawcy demontażu i ponownego zamontowania, jest obowiązany jednak ponieść część związanych z tym kosztów przewyższających cenę rzeczy sprzedanej albo może żądać od sprzedawcy zapłaty części kosztów demontażu i ponownego zamontowania, do wysokości ceny rzeczy sprzedanej.

Art. 561z. [Dostarczenie rzeczy przez kupującego]

§ 1. Kupujący, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany na koszt sprzedawcy dostarczyć rzecz wadliwą do miejsca oznaczonego w umowie sprzedaży, a gdy takiego miejsca nie określono w umowie do miejsca, w którym rzecz została wydana kupującemu.

§ 2. Jeżeli ze względu na rodzaj rzeczy lub sposób jej zamontowania dostarczenie rzeczy przez kupującego byłoby nadmiernie utrudnione, kupujący obowiązany jest udostępnić rzecz sprzedawcy w miejscu, w którym rzecz się znajduje.

§ 3. Przepisy § 1 i 2 stosuje się do zwrotu rzeczy w razie odstąpienia od umowy i wymiany rzeczy na wolną od wad.

Art. 5613. [Koszty wymiany lub naprawy]

Z zastrzeżeniem art. 5611 § 2 i 3 koszty wymiany lub naprawy ponosi sprzedawca. W szczególności obejmuje to koszty demontażu i dostarczenia rzeczy, robocizny, materiałów oraz ponownego zamontowania i uruchomienia.

Art. 5614. [Obowiązek przyjęcia od kupującego rzeczy wadliwej]

Sprzedawca obowiązany jest przyjąć od kupującego rzecz wadliwą w razie wymiany rzeczy na wolną od wad lub odstąpienia od umowy.

Art. 5615. [Uznanie żądania za uzasadnione]

Jeżeli kupujący będący konsumentem zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie czternastu dni, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.

Art. 562. [Rzeczy dostarczane częściami]

Jeżeli w umowie sprzedaży zastrzeżono, że dostarczenie rzeczy sprzedanych ma nastąpić częściami, a sprzedawca mimo żądania kupującego nie dostarczył zamiast rzeczy wadliwych takiej samej ilości rzeczy wolnych od wad, kupujący może od umowy odstąpić także co do części rzeczy, które mają być dostarczone później.

Art. 563. [Terminy reklamacyjne]

§ 1. Przy sprzedaży między przedsiębiorcami kupujący traci uprawnienia z tytułu rękojmi, jeżeli nie zbadał rzeczy w czasie i w sposób przyjęty przy rzeczach tego rodzaju i nie zawiadomił niezwłocznie sprzedawcy o wadzie, a w przypadku gdy wada wyszła na jaw dopiero później – jeżeli nie zawiadomił sprzedawcy niezwłocznie po jej stwierdzeniu.

§ 2. Do zachowania powyższego terminu wystarczy wysłanie przed jego upływem zawiadomienia o wadzie.

Art. 564. [Podstępne zatajenie wady]

W przypadkach przewidzianych w art. 563 utrata uprawnień z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy nie następuje mimo niezachowania terminów do zbadania rzeczy przez kupującego lub do zawiadomienia sprzedawcy o wadzie, jeżeli sprzedawca wiedział o wadzie albo zapewnił kupującego, że wady nie istnieją.

Art. 565. [Ograniczone prawo odstąpienia]

Jeżeli spośród rzeczy sprzedanych tylko niektóre są wadliwe i dają się odłączyć od rzeczy wolnych od wad, bez szkody dla stron obu, uprawnienie kupującego do odstąpienia od umowy ogranicza się do rzeczy wadliwych.

Art. 566. [Zwrot nakładów na rzecz]

§ 1. Jeżeli z powodu wady fizycznej rzeczy sprzedanej kupujący złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny, może on żądać naprawienia szkody, którą poniósł przez to, że zawarł umowę, nie wiedząc o istnieniu wady, choćby szkoda była następstwem okoliczności, za które sprzedawca nie ponosi

odpowiedzialności, a w szczególności może żądać zwrotu kosztów zawarcia umowy, kosztów odebrania, przewozu, przechowania i ubezpieczenia rzeczy oraz zwrotu dokonanych nakładów w takim zakresie, w jakim nie odniósł korzyści z tych nakładów. Nie uchybia to przepisom o obowiązku naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

§ 2. Przepis § 1 stosuje się odpowiednio w razie dostarczenia rzeczy wolnej od wad zamiast rzeczy wadliwej albo usunięcia wady przez sprzedawcę.

Art. 567. [Odesłanie rzeczy na koszt i niebezpieczeństwo sprzedawcy]

§ 1. Jeżeli sprzedawca dopuszcza się zwłoki z odebraniem rzeczy, kupujący może odesłać rzecz na koszt i niebezpieczeństwo sprzedawcy.

§ 2. W przypadku sprzedaży między przedsiębiorcami kupujący jest uprawniony, a gdy interes sprzedawcy tego wymaga – obowiązany sprzedać rzecz z zachowaniem należytej staranności, jeżeli istnieje niebezpieczeństwo pogorszenia rzeczy. O zamiarze sprzedaży kupujący powinien w miarę możliwości zawiadomić sprzedawcę, w każdym zaś razie powinien wysłać mu zawiadomienie niezwłocznie po dokonaniu sprzedaży. Kupujący może również odesłać rzecz sprzedawcy na jego koszt i niebezpieczeństwo.

Art. 568. [Odpowiedzialność z tytułu rękojmi]

§ 1. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat, a gdy chodzi o wady nieruchomości – przed upływem pięciu lat od dnia wydania rzeczy kupującemu. Jeżeli kupującym jest konsument a przedmiotem sprzedaży jest używana rzecz ruchoma, odpowiedzialność sprzedawcy może zostać ograniczona, nie mniej niż do roku od dnia wydania rzeczy kupującemu.

§ 2. Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę rzeczy sprzedanej na wolną od wad przedawnia się z upływem roku, licząc od dnia stwierdzenia wady. Jeżeli kupującym jest konsument, bieg terminu przedawnienia nie może zakończyć się przed upływem terminu określonego w § 1.

§ 3. W terminach określonych w § 2 kupujący może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny z powodu wady rzeczy sprzedanej. Jeżeli kupujący żądał wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady, bieg terminu do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny rozpoczyna się z chwilą bezskutecznego upływu terminu do wymiany rzeczy lub usunięcia wady.

§ 4. W razie dochodzenia przed sądem albo sądem polubownym jednego z uprawnień z tytułu rękojmi termin do wykonania innych uprawnień, przysługujących kupującemu z tego tytułu, ulega zawieszeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania.

§ 5. Przepis § 4 stosuje się odpowiednio do postępowania mediacyjnego, przy czym termin do wykonania innych uprawnień z tytułu rękojmi, przysługujących kupującemu, zaczyna biec od dnia odmowy przez sąd zatwierdzenia ugody zawartej przed mediatorem lub bezskutecznego zakończenia mediacji.

§ 6. Upływ terminu do stwierdzenia wady nie wyłącza wykonania uprawnień z tytułu rękojmi, jeżeli sprzedawca wadę podstępnie zataił.

Art. 568i. [Termin przydatności rzeczy do użycia, rękojnia]

Jeżeli określony przez sprzedawcę lub producenta termin przydatności rzeczy do użycia kończy się po upływie dwóch lat od dnia wydania rzeczy kupującemu, sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne tej

rzeczy stwierdzone przed upływem tego terminu. Przepis art. 568 § 6 stosuje się.

Art. 573. [Roszczenia osoby trzeciej]

Kupujący, przeciwko któremu osoba trzecia dochodzi roszczeń dotyczących rzeczy sprzedanej, obowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym sprzedawcę i wezwać go do wzięcia udziału w sprawie. Jeżeli tego zaniechał, a osoba trzecia uzyskała orzeczenie dla siebie korzystne, sprzedawca zostaje zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi za wadę prawną o tyle, o ile jego udział w postępowaniu był potrzebny do wykazania, że roszczenia osoby trzeciej były całkowicie lub częściowo bezzasadne.

Art. 574. [Obowiązek naprawienia szkody] [

§ 1. Jeżeli z powodu wady prawnej rzeczy sprzedanej kupujący złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny, może on żądać naprawienia szkody, którą poniósł przez to, że zawarł umowę, nie wiedząc o istnieniu wady, choćby szkoda była następstwem okoliczności, za które sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności, a w szczególności może żądać zwrotu kosztów zawarcia umowy, kosztów odebrania, przewozu, przechowania i ubezpieczenia rzeczy, zwrotu dokonanych nakładów w takim zakresie, w jakim nie odniósł z nich korzyści, a nie otrzymał ich zwrotu od osoby trzeciej, oraz zwrotu kosztów procesu. Nie uchybia to przepisom o obowiązku naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

§ 2. Przepis § 1 stosuje się odpowiednio w razie dostarczenia rzeczy wolnej od wad zamiast rzeczy wadliwej.

Art. 575. [Zwrot ceny]

Jeżeli z powodu wady prawnej rzeczy sprzedanej kupujący jest zmuszony wydać rzecz osobie trzeciej, umowne wyłączenie odpowiedzialności z tytułu rękojmi nie zwalnia sprzedawcy od obowiązku zwrotu otrzymanej ceny, chyba że kupujący wiedział, iż prawa sprzedawcy były sporne, albo że nabył rzecz na własne niebezpieczeństwo.

Art. 575.1. [Zwolnienie od odpowiedzialności]

Jeżeli kupujący uniknął utraty w całości lub w części nabytej rzeczy, albo skutków jej obciążenia na korzyść osoby trzeciej przez zapłatę sumy pieniężnej lub spełnienie innego świadczenia, sprzedawca może zwolnić się od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, zwracając kupującemu zapłaconą sumę lub wartość spełnionego świadczenia wraz z odsetkami i kosztami.

Art. 576. [Terminy rękojmi za wady prawne]

Do wykonywania uprawnień z tytułu rękojmi za wady prawne rzeczy sprzedanej stosuje się przepisy art. 568 § 2–5, z tym że bieg terminu, o którym mowa w art. 568 § 2, rozpoczyna się od dnia, w którym kupujący dowiedział się o istnieniu wady, a jeżeli kupujący dowiedział się o istnieniu wady dopiero na skutek powództwa osoby trzeciej – od dnia, w którym orzeczenie wydane w sporze z osobą trzecią stało się prawomocne.