Loombard

Elektronicznie podpisany przez Loombard
Data: 2026.10.20 20:27:03 +02'00'



# ZWROTY I REKLAMACJE

*Przewodnik dla Klientów*

*— Wersja 26.10.1 —*

Operator Platformy:

**Loombard J. Charkowski Spółka Komandytowa**
ul. Brylantowa 24, 52-214 Wrocław
KRS 0001097224 | NIP 8992755182 | REGON 022437139
e-mail: sekretariat@loombard.pl

Wersja: 26.10.1
Obowiązuje od: 13 listopada 2026 r.

# O czym jest ten dokument

Niniejszy dokument w sposób przystępny wyjaśnia, jak skorzystać z prawa zwrotu lub reklamacji Towaru zakupionego za pośrednictwem Platformy www.loombard.pl.

Wiążące zasady prawne zawarte są w Regulaminie zakupów (§ 11, § 13). W razie sprzeczności pomiędzy treścią tego dokumentu a Regulaminem zakupów, pierwszeństwo ma Regulamin zakupów oraz bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (UoPK) i Kodeks cywilny.

## § 1. Zwrot czy reklamacja? – co wybrać?

To dwa zupełnie różne uprawnienia. Najpierw zastanów się, która sytuacja Ciebie dotyczy.

### Zwrot (odstąpienie od umowy)

> Kiedy: kupiłeś(-aś) Towar przez Internet i po prostu się rozmyśliłeś(-aś). Niczego nie zarzucasz Towarowi.  Przykłady: - Kurtka, którą zamówiłeś(-aś), nie pasuje rozmiarem. - Po obejrzeniu Towaru zmieniłeś(-aś) zdanie. - Towar Ci się nie podoba.  Czas: 14 dni od dnia, w którym otrzymałeś(-aś) Towar. Podstawa: art. 27 ustawy o prawach konsumenta. Wymaga uzasadnienia: NIE.

### Reklamacja (niezgodność z umową)

> Kiedy: Towar ma wadę – nie działa, jest uszkodzony, opis na stronie nie zgadzał się z rzeczywistością.  Przykłady: - Zegarek nie działa od chwili otrzymania. - Kupiłeś(-aś) telefon "bez rys", a ma duże rysy. - W opakowaniu brakuje elementu, który był w opisie. Czas: 2 lata od dostarczenia Towaru. Podstawa: rozdział 5a ustawy o prawach konsumenta. Wymaga uzasadnienia: TAK – musisz opisać, co jest nie tak.

### Nadal nie wiesz, którą drogę wybrać?

W razie wątpliwości skontaktuj się ze Sprzedawcą. Lepiej zapytać niż wybrać złą ścieżkę – terminy są różne.

## § 2. ZWROT (Odstąpienie od umowy) – krok po kroku

### Krok 1: Sprawdź, czy masz prawo do zwrotu

Prawo zwrotu (odstąpienia) w 14 dni przysługuje:

- Konsumentom (osobom fizycznym kupującym poza działalnością gospodarczą)
- Przedsiębiorcom na prawach konsumenta (osobom fizycznym prowadzącym działalność, jeśli zakup nie ma charakteru zawodowego)

Prawo zwrotu NIE przysługuje w przypadkach z art. 38 UoPK, m.in.:

- Towarów wykonanych według Twojej specyfikacji (na zamówienie)
- Towarów szybko psujących się

- Towarów w zapieczętowanym opakowaniu, których po otwarciu nie można zwrócić ze względów higienicznych
- Treści cyfrowych dostarczonych za Twoją wyraźną zgodą przed upływem terminu zwrotu

## Krok 2: Złóż oświadczenie o odstąpieniu

Masz 14 dni od dnia, w którym otrzymałeś(-aś) Towar (jeżeli Towary dotarły w kilku przesyłkach – od dnia otrzymania ostatniej z nich). Możesz to zrobić w dowolny sposób:

1. Najszybciej: kliknij przycisk „Odstąp od umowy tutaj". Przycisk jest widoczny i dostępny przez cały okres na zwrot – także wtedy, gdy kupowałeś(-aś) bez zakładania konta:

   a) z poziomu Twojego konta w panelu zamówienia przy każdym zamówieniu.

   b) w stopce strony www.loombard.pl

   c) w mailu z potwierdzeniem przyjęcia zamówienia

   Następnie podajesz lub potwierdzasz swoje imię i nazwisko oraz numer zamówienia, zaznaczasz produkty, od których chcesz odstąpić, i klikasz przycisk „Potwierdź odstąpienie".
2. E-mailem na adres Sprzedawcy (znajdziesz go w treści oferty) - możesz przesłać oświadczenie korzystając ze wzoru formularza zamieszczonego na końcu niniejszego dokumentu
3. Listownie na adres Sprzedawcy - możesz przesłać oświadczenie korzystając ze wzoru formularza zamieszczonego na końcu niniejszego dokumentu

WAŻNE: Wystarczy, że WYŚLESZ oświadczenie przed upływem 14 dni. Termin biegnie od dnia otrzymania Towaru, a nie od dnia zakupu. Pamiętaj, że możesz odstąpić od umowy w całości lub w części, wskazując konkretne produkty objęte odstąpieniem.

Jeżeli w jednym zamówieniu kupiłeś(-aś) Towary od kilku Sprzedawców, z każdym z nich zawarłeś(-aś) odrębną umowę. Oświadczenie o odstąpieniu i zwracane Towary kierujesz wtedy do każdego Sprzedawcy osobno, na jego adres.

## Krok 3: Odbierz potwierdzenie

Po złożeniu oświadczenia (również przez przycisk „Odstąp od umowy tutaj") otrzymasz e-mail z potwierdzeniem zawierającym:

- Datę i godzinę złożenia oświadczenia
- Treść Twojego oświadczenia
- Numer zamówienia
- Listę produktów objętych odstąpieniem
- Adres, na który masz odesłać Towar
- Termin na odesłanie (14 dni od dnia odstąpienia)

Jeżeli odstąpiłeś(-aś) od umowy w części, otrzymasz również aktualizację statusu swojego zamówienia.

## Krok 4: Odeślij Towar

- Masz 14 dni od dnia odstąpienia na odesłanie Towaru
- ODEŚLIJ Towar przed upływem 14 dni
- Koszty zwrotu ponosisz Ty (chyba że Sprzedawca poinformował o pokryciu kosztów)
- Zachowaj dowód nadania (potwierdzenie z paczkomatu / kurierski)

> UWAGA: Jeśli używałeś(-aś) Towaru w sposób wykraczający poza zwykłe sprawdzenie cech i funkcjonowania (np. nosiłeś(-aś) zegarek przez tydzień), Sprzedawca może obniżyć kwotę zwrotu o stratę wartości Towaru.

### Krok 5: Otrzymaj zwrot pieniędzy

- Sprzedawca zwraca Ci całą zapłaconą kwotę (cena Towaru + koszt dostawy do Ciebie)
- Jeżeli odstępujesz od części zamówienia, Sprzedawca nie zwraca kosztów dostawy – chyba że zwracany Towar był wysłany osobną przesyłką (wtedy zwraca koszt tej przesyłki). Jeżeli zwracasz wszystkie Towary kupione od danego Sprzedawcy, Sprzedawca zwraca także koszt dostawy.
- Zwrot pieniędzy w ciągu 14 dni od dnia otrzymania Twojego oświadczenia
- Sprzedawca może wstrzymać zwrot do otrzymania Towaru lub dowodu nadania – w zależności od tego, co nastąpi wcześniej
- Zwrot tą samą metodą płatności, którą zapłaciłeś(-aś), chyba że zgodzisz się na inną, bezpłatną dla Ciebie metodę

> Wyjątek: jeśli wybrałeś(-aś) sposób dostawy droższy niż najtańszy zwykły sposób oferowany przez Sprzedawcę (np. dostawę ekspresową), Sprzedawca nie musi zwracać tej różnicy.

## § 3. REKLAMACJA – krok po kroku

### Krok 1: Zidentyfikuj wadę

Towar jest niezgodny z umową, jeżeli np.:

- Nie działa zgodnie z deklarowanymi właściwościami
- Ma wady fizyczne (uszkodzenia, braki, rysy nieujawnione w opisie)
- Nie odpowiada opisowi w ofercie
- Brakuje deklarowanych elementów (np. ładowarka, instrukcja)

> WAŻNE: Jeżeli Towar jest używany, a przed zakupem zostałeś(-aś) wyraźnie poinformowany(-a) o konkretnej jego cesze (np. „rysy na obudowie”) i osobno ją zaakceptowałeś(-aś) – np. zaznaczając specjalne pole w formularzu zamówienia – nie możesz reklamować tej cechy. Sama ogólna wzmianka w opisie nie wystarczy.

### Krok 2: Złóż reklamację

Możesz złożyć reklamację w dowolny sposób – wystarczy, że jasno opiszesz, co i dlaczego reklamujesz.

Reklamacja powinna zawierać:

- Twoje dane (imię, nazwisko, kontakt)
- Numer zamówienia / dane Sprzedawcy
- Opis Towaru i daty zakupu
- Opis wady / niezgodności
- Twoje żądanie (zob. Krok 3)

Możesz skorzystać z gotowego formularza – Załącznik nr 1 do Regulaminu zakupów.

**Reklamację składasz do Sprzedawcy** (dane Sprzedawcy znajdziesz w treści oferty), nie do Operatora Platformy.

## Krok 3: Wybierz żądanie

Możesz żądać:

- Naprawy Towaru – to Ty wybierasz, czy wolisz naprawę, czy wymianę
- Wymiany na Towar zgodny z umową
- Obniżenia ceny – w sytuacjach opisanych poniżej
- Odstąpienia od umowy – w sytuacjach opisanych poniżej, o ile niezgodność nie jest nieistotna

> Zasada kolejności: najpierw możesz żądać naprawy albo wymiany. Obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy możesz żądać, gdy: Sprzedawca odmówił naprawy i wymiany albo ich nie przeprowadził; naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów; niezgodność występuje nadal mimo naprawy lub wymiany; niezgodność jest tak istotna, że uzasadnia to od razu; albo z oświadczenia Sprzedawcy lub z okoliczności jasno wynika, że nie doprowadzi Towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności. Sprzedawca może zaproponować inny sposób doprowadzenia Towaru do zgodności niż ten, którego żądasz, jeżeli Twój wybór jest niemożliwy albo wymagałby nadmiernych kosztów.

## Krok 4: Otrzymaj odpowiedź

- Sprzedawca ma 14 dni na rozpatrzenie reklamacji od dnia jej otrzymania
- Brak odpowiedzi w 14 dni = uznanie reklamacji za zasadną (sankcja milczącej akceptacji)
- Odpowiedź powinna być pisemna lub e-mailem

## Krok 5: Co dalej?

**Jeśli reklamacja została uznana:**

- Naprawa/wymiana – odsyłasz Towar; Sprzedawca pokrywa koszty wysyłki w obie strony
- Obniżenie ceny – obniżona cena ma być proporcjonalna do niezgodności; Sprzedawca zwraca Ci różnicę w ciągu 14 dni od otrzymania Twojego oświadczenia
- Odstąpienie – odsyłasz Towar na koszt Sprzedawcy; Sprzedawca zwraca całą cenę w 14 dni od otrzymania Towaru lub dowodu nadania

**Jeśli reklamacja została odrzucona:**

- Sprawdź uzasadnienie – czy jest przekonujące?
- Możesz skorzystać z pozasądowych metod rozstrzygania sporów (§ 5)
- Możesz wystąpić na drogę sądową

## § 4. Co kiedy Sprzedawca odmawia / nie odpowiada?

1. Brak odpowiedzi w 14 dni = milcząca akceptacja reklamacji. Powinien wykonać Twoje żądanie.
2. Możesz przypomnieć Sprzedawcy pisemnie / e-mailem o tym fakcie.
3. Jeśli to nie pomaga, możesz:
    1) Złożyć skargę do Operatora Platformy: biuro@loombard.pl – Operator może zainterweniować (zawieszenie Konta Sprzedawcy w razie wielokrotnych naruszeń)
    2) Skorzystać z pozasądowych metod (§ 5)
    3) Wystąpić na drogę sądową

## § 5. Pozasądowe metody rozstrzygania sporów

Jako Konsument masz prawo do pomocy w sporze, najczęściej bezpłatnej:

### 5.1. Miejski (Powiatowy) Rzecznik Konsumentów

- Bezpłatna pomoc prawna w sprawach konsumenckich
- Listę rzeczników w poszczególnych miastach i powiatach znajdziesz na stronie www.uokik.gov.pl

### 5.2. Podmioty uprawnione do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich

- Mediacja lub postępowanie przed stałym polubownym sądem konsumenckim albo innym podmiotem wpisanym do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK
- Rejestr tych podmiotów znajdziesz na stronie www.uokik.gov.pl
- Informację o podmiocie właściwym dla danego Sprzedawcy i o tym, czy Sprzedawca zgadza się na udział w postępowaniu, znajdziesz w danych Sprzedawcy przy ofercie. Udział w postępowaniu jest dobrowolny

### 5.3. Infolinia konsumencka i UOKiK

- Infolinia konsumencka (prowadzona przez Federację Konsumentów we współpracy z UOKiK): 801 440 220 (z telefonu stacjonarnego) lub 22 290 89 16 (z komórki)
- Strona: https://www.uokik.gov.pl – UOKiK nie rozstrzyga indywidualnych sporów, ale udziela informacji o prawach konsumentów

## § 6. Najczęstsze pytania (FAQ)

### Czy mogę zwrócić Towar bez podania powodu?

TAK – jeśli jesteś Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta i nie minęło 14 dni od otrzymania Towaru.

### Kto płaci za zwrot?

Co do zasady Ty. Wyjątkiem są przypadki, gdy Sprzedawca poinformował, że pokrywa koszty zwrotu, lub gdy reklamujesz Towar z powodu wady.

### Czy mogę zwrócić tylko część zamówienia?

TAK – możesz odstąpić od całej umowy lub tylko od części (np. od jednego z trzech zamówionych Towarów).

### Co jeśli dostałem Towar po terminie 14 dni od zakupu?

Termin 14 dni na zwrot liczy się od dnia otrzymania Towaru, a NIE od dnia zakupu. Jeśli czekałeś(-aś) na dostawę miesiąc, dopiero od dnia otrzymania masz 14 dni na zwrot.

### Czy mogę reklamować Towar używany?

TAK – z wyjątkiem cech, o których przed zakupem zostałeś(-aś) wyraźnie poinformowany(-a) i które osobno zaakceptowałeś(-aś). Pamiętaj jednak, że Towar używany ocenia się jak Towar używany – typowe ślady normalnego użytkowania zwykle nie są niezgodnością z umową.

### Czy muszę odesłać Towar w oryginalnym opakowaniu?

Nie ma takiego obowiązku, ale dobrze zabezpiecz przesyłkę, aby nie doszło do uszkodzenia w transporcie. Brak oryginalnego opakowania nie wpływa na Twoje prawo zwrotu.

### Czy mogę zareklamować Towar, jeśli go używałem?

TAK – pod warunkiem, że wada istniała w chwili dostarczenia. Twoje normalne korzystanie z Towaru nie pozbawia Cię prawa reklamacji.

### Co jeśli Sprzedawca twierdzi, że to ja uszkodziłem(-am) Towar?

W ciągu 2 lat od dostarczenia Towaru istnieje domniemanie, że wada istniała w chwili dostarczenia – to Sprzedawca musi udowodnić, że jest inaczej. Jeśli sytuacja nie wyjaśnia się polubownie, skorzystaj z pomocy rzecznika konsumentów.

## § 7. Skrót procesu w 6 krokach

### Zwrot (odstąpienie):

1. Otrzymujesz Towar – odliczasz 14 dni.

2. Klikasz „Odstąp od umowy tutaj” w panelu zamówienia, w stopce strony lub w e-mailu z potwierdzeniem przyjęcia zamówienia (albo piszesz e-mail lub list).
3. Otrzymujesz e-mail z potwierdzeniem i adresem zwrotu.
4. Odsyłasz Towar w 14 dni od dnia odstąpienia.
5. Sprzedawca otrzymuje Towar lub dowód jego nadania.
6. Otrzymujesz zwrot pieniędzy – najpóźniej 14 dni od złożenia oświadczenia (Sprzedawca może wstrzymać zwrot do otrzymania Towaru lub dowodu jego nadania).

### Reklamacja:

1. Wykrywasz wadę Towaru.
2. Piszesz reklamację do Sprzedawcy z opisem wady i żądaniem (naprawa/wymiana/obniżenie/odstąpienie).
3. Czekasz na odpowiedź Sprzedawcy (14 dni).
4. Jeżeli Sprzedawca proponuje inne rozwiązanie niż to, którego żądasz, możesz je przyjąć, ale nie musisz – o ile Twoje żądanie jest wykonalne i nie wymaga nadmiernych kosztów.
5. Wysyłasz Towar / otrzymujesz odpowiedź.
6. Otrzymujesz Towar wymieniony/naprawiony lub zwrot pieniędzy.

## § 8. Kontakt

Sprzedawca – dane kontaktowe znajdziesz w treści oferty na Platformie.

Operator Platformy:

- biuro@loombard.pl – sprawy operacyjne, reklamacje funkcjonowania Platformy
- sekretariat@loombard.pl – kontakt ogólny
- inspektor@loombard.pl – dane osobowe / RODO

## § 9. Podstawa prawna

- Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (UoPK) – w szczególności art. 7a, art. 27–38a i rozdział 5a
- Kodeks cywilny – w szczególności art. $22^1$
- Ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich
- Regulamin zakupów dostępny na www.loombard.pl

# Formularz odstąpienia od umowy

*(wzór ustawowy – formularz dobrowolny)*

**Adresat:**

[w tym miejscu podać imię i nazwisko/nazwę Sprzedawcy, pełny adres pocztowy oraz e-mail]

Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym(*) odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(*) / o świadczenie następującej usługi(*):

.....

Data zawarcia umowy(*) / odbioru(*): .....

Imię i nazwisko Konsumenta(-ów): .....

Adres Konsumenta(-ów): .....

Podpis (w wersji papierowej): .....

Data: .....

*(*)* Niepotrzebne skreślić.