

Reklamacja towaru niezgodnego z umową: wzór

Przed wysłaniem: zastąp każdy znacznik w podwójnych nawiasach klamrowych swoimi danymi i przeczytaj cały list. Pole opcjonalne pozostaw puste tylko wtedy, gdy nie ma zastosowania.

Pola do uzupełnienia

Imię i nazwisko kupującego (Wymagane)

{{imie_nazwisko}}

Przykład: Piotr Nowak Wskazówka: Wpisz dane osoby, która zawarła umowę ze sprzedawcą.

Adres kupującego (Wymagane)

{{adres_kupujacego}}

Przykład: ul. Jasna 7, 80-001 Gdańsk Wskazówka: Podaj adres do korespondencji i ewentualnego odbioru towaru.

Adres e-mail (Wymagane)

{{email_kupujacego}}

Przykład: piotr.nowak@example.pl Wskazówka: Wybierz adres, na który sprzedawca może odpowiedzieć.

Data złożenia reklamacji (Wymagane)

{{data_reklamacji}}

Przykład: 27 sierpnia 2026 r. Wskazówka: Zachowaj datowaną kopię i potwierdzenie otrzymania reklamacji.

Nazwa sprzedawcy (Wymagane)

{{nazwa_sprzedawcy}}

Przykład: Sklep Przykład sp. z o.o. Wskazówka: Przepisz nazwę z dowodu zakupu, regulaminu albo potwierdzenia zamówienia.

Adres pocztowy sprzedawcy lub działu reklamacji (Wymagane)

{{adres_sprzedawcy}}

Przykład: ul. Handlowa 8, 30-001 Kraków Wskazówka: Użyj adresu wskazanego przez sprzedawcę do składania reklamacji i sprawdź, czy nadaje się do wysyłki listu.

Numer zamówienia, faktury lub inna referencja zakupu (Wymagane)

{{numer_zamowienia}}

Przykład: PL-2026-458217 Wskazówka: Podaj dane, po których sprzedawca szybko znajdzie zakup. Paragon nie jest jedynym możliwym dowodem.

Nazwa i identyfikator towaru (Wymagane)

{{nazwa_towaru}}

Przykład: laptop Model 14 Pro, numer seryjny S20-458217 Wskazówka: Wpisz markę, model i numer seryjny lub inny identyfikator, jeśli pomaga rozpoznać produkt.

Data zakupu (Wymagane)

{{data_zakupu}}

Przykład: 9 marca 2026 roku Wskazówka: Sprawdź datę na zamówieniu, fakturze albo potwierdzeniu transakcji.

Data wydania lub dostarczenia towaru (Wymagane)

{{data_wydania_towaru}}

Przykład: 12 marca 2026 roku Wskazówka: Podaj dzień odbioru lub dostawy. Jeśli był taki sam jak zakup, wpisz tę samą datę.

Cena towaru (Wymagane)

{{cena_towaru}}

Przykład: 2 499,00 zł Wskazówka: Wpisz cenę z umowy lub dowodu zakupu. Przy kilku produktach podaj cenę reklamowanego towaru.

Stan zapłaty ceny (Wymagane)

{{status_platnosci}}

Przykład: Cena zapłacona w całości kartą 12 marca 2026 roku Wskazówka: Napisz, czy cena została zapłacona w całości, częściowo lub nie została jeszcze zapłacona.

Rzeczowy opis niezgodności (Wymagane)

{{opis_niezgodnosci}}

Przykład: Urządzenie wyłącza się po kilku minutach pracy i nie uruchamia się ponownie mimo zastosowania instrukcji producenta Wskazówka: Napisz, co nie działa lub nie zgadza się z umową, kiedy problem występuje i co zostało sprawdzone.

Data stwierdzenia niezgodności (Wymagane)

{{data_stwierdzenia}}

Przykład: 18 sierpnia 2026 roku Wskazówka: Podaj dzień, w którym po raz pierwszy zauważyłeś lub zauważyłaś problem.

Dotychczasowy przebieg sprawy (Wymagane)

{{historia_reklamacji}}

Przykład: Pierwsza reklamacja; wcześniejszych napraw ani wymian nie było Wskazówka: Wskaż wcześniejsze reklamacje, naprawy, wymiany i odpowiedzi. Jeśli ich nie było, wpisz "Pierwsza reklamacja".

Uzasadnienie wybranego żądania (Wymagane)

{{uzasadnienie_zadania}}

Przykład: Niezgoda uniemożliwia zwykle korzystanie z urządzenia, dlatego żądam naprawy; jest to pierwsza reklamacja Wskazówka: Wyjaśnij, dlaczego wybrane żądanie pasuje do sprawy. Przy obniżeniu ceny lub odstąpieniu opisz przesłankę ustawową.

Dowody dostępne, bez dołączania plików (Wymagane)

{{dowody_dostepne}}

Przykład: Potwierdzenie zamówienia, potwierdzenie płatności, trzy zdjęcia i korespondencja z działem obsługi Wskazówka: Wymień dowód zakupu, zdjęcia, nagranie lub korespondencję, które możesz przekazać osobno. Nie wpisuj zbędnych danych.

Żądanie konsumenta (Wymagane)

{{zadanie_konsumenta}}

Przykład: naprawy towaru Wskazówka: Wpisz jedno konkretne żądanie: naprawę, wymianę, obniżenie ceny z kwotą lub odstąpienie, jeśli spełnione są ustawowe warunki.

Temat

Reklamacja towaru niezgodnego z umową, zakup nr {{numer_zamowienia}}

Treść listu

{{imie_nazwisko}}

{{adres_kupujacego}}

{{email_kupujacego}}

{{data_reklamacji}}

{{nazwa_sprzedawcy}}

{{adres_sprzedawcy}}

Temat: Reklamacja towaru niezgodnego z umową, {{nazwa_towaru}}, zakup nr {{numer_zamowienia}}

Szanowni Państwo,

Jako konsument składam reklamację z tytułu niezgodności towaru z umową dotyczącej {{nazwa_towaru}}, kupionego dnia {{data_zakupu}} i wydanego dnia {{data_wydania_towaru}}. Numer zamówienia, faktury lub inna referencja zakupu: {{numer_zamowienia}}. Cena towaru wynosiła {{cena_towaru}}.

Brak zgodności polega na tym, że {{opis_niezgodnosci}}. Stwierdziłem/stwierdziłam go dnia {{data_stwierzenia}}. Dotychczasowy przebieg sprawy: {{historia_reklamacji}}.

Posiadam następujące dowody zakupu i niezgodności: {{dowody_dostepne}}. Nie dołączam plików do tej przesyłki. Jeżeli potrzebują Państwo kopii, proszę wskazać bezpieczny sposób ich przekazania. Oryginałów nie wysyłam.

Na podstawie powyższych faktów żądam {{zadanie_konsumenta}}. Uzasadnienie wybranego żądania: {{uzasadnienie_zadania}}. Proszę rozpatrzyć żądanie zgodnie z

przesłankami właściwymi dla naprawy, wymiany, obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy określonymi w ustawie o prawach konsumenta.

Jeżeli żądanie dotyczy naprawy lub wymiany, proszę o wskazanie sposobu i terminu udostępnienia towaru. Udostępnię go w uzgodniony sposób. Proszę o odbiór towaru na Państwa koszt oraz pokrycie kosztów przewozu, robocizny i materiałów. Proszę o wykonanie naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności.

Jeżeli wybrane żądanie dotyczy obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy, proszę potraktować je jako oświadczenie złożone z uwzględnieniem przesłanek ustawowych. W przypadku odstąpienia proszę o potwierdzenie sposobu i terminu odbioru towaru na Państwa koszt oraz zwrotu ceny przy użyciu pierwotnego sposobu płatności, chyba że uzgodnię bezpłatny inny sposób.

Stan zapłaty ceny przedstawia się następująco: {{status_platnosci}}. Jeżeli cena nie została zapłacona w całości, proszę uwzględnić zasady powstrzymania się z zapłatą przewidziane w art. 43f ustawy o prawach konsumenta.

Proszę o odpowiedź na trwałym nośniku w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji. W przypadku braku odpowiedzi w tym terminie będę powoływać się na skutek uznania reklamacji przewidziany w art. 7a ustawy o prawach konsumenta, o ile nie ma zastosowania przepis szczególny.

Proszę o potwierdzenie otrzymania reklamacji, wskazanie dalszego sposobu postępowania i przesłanie odpowiedzi na {{email_kupujacego}}.

Z poważaniem,

{{imie_nazwisko}}