

Czy reklamacja dotyczy wszystkich typów transakcji (licytacji i kup teraz)?

Tak. Kupujący nie może jednak zareklamować towaru na podstawie określonej wady, bądź braku zgodności towaru z umową, **jeśli została ona ujawniona w opisie oferty**.

Czy mam obowiązek udzielenia gwarancji na sprzedany towar?

Nie. Gwarancja nie jest obowiązkowa – udzielasz jej dobrowolnie. Warunki gwarancji są ściśle określone przez gwaranta.

Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z [rękojmi](#), bądź reklamacji z tytułu braku zgodności towaru z umową[1].

[1] Dotyczy zakupów konsumenckich od 1 stycznia 2023 roku.

Czy kupujący może odstąpić od umowy tylko w przypadku nowych przedmiotów?

Nie tylko. Możliwość odstąpienia od umowy przysługuje kupującemu (konsumentowi) także w przypadku towarów używanych, powystawowych, poprezentacyjnych, przecenionych i objętych promocją.

Czy kupujący może odstąpić od umowy, jeśli zakup był na fakturę VAT?

Prawo do odstąpienia od umowy nie obowiązuje w przypadku umów zawieranych między przedsiębiorcami (z wyjątkiem osób prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą). Jeśli zakup był na fakturę VAT, możesz mieć wątpliwości co do charakteru transakcji. Dlatego nawet jeśli kupujący wypełni formularz zwrotu w zakładce [Moje zakupy](#), **masz prawo odmówić przyjęcia zwrotu**[1].

[1] Przyjęcia zwrotu nie możesz odmówić jednoosobowej działalności gospodarczej w sytuacji, o której mowa w art. 7aa Ustawy o prawach konsumenta – dla zakupów wykonanych do 31 grudnia 2022 roku – art. 38 a. Ustawy o prawach konsumenta.

Z jakich uprawnień może skorzystać kupujący prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą?

Zgodnie z prawem, osoby które prowadzą **jednoosobową działalność gospodarczą** mogą:

- odstąpić od umowy, o ile zakup nie ma charakteru zawodowego
- skorzystać z rękojmi:
- **w przypadku transakcji zawartych do 31 grudnia 2022 roku:** kupujący, który prowadzi jednoosobową działalność gospodarczą może skorzystać z rękojmi na takich samych warunkach, jak konsumenci, o ile nie została ona wyłączona dla przedsiębiorców.

- **w przypadku transakcji zawartych od 1 stycznia 2023 roku:** nie możesz wyłączyć odpowiedzialności z tytułu braku zgodności towaru z umową klientom, którzy prowadzą jednoosobową działalność gospodarczą, a ich zakup nie miał charakteru zawodowego.

Jeśli masz wątpliwości co do charakteru działalności gospodarczej prowadzonej przez kupującego, możesz zweryfikować informację w [CEIDG](#).

Czy mogę zastrzec na stronie przedmiotu, że nie przyjmuję zwrotów?

Nie. Taka informacja może naruszać obowiązujące prawo. Jednocześnie jesteś zobowiązany do poinformowania klienta, jeśli wyłączysz możliwość odstąpienia od umowy [w przypadkach określonych prawem konsumenckim](#).

Czy kupujący musi odesłać towar oryginalnie zapakowany?

Nie ma ustawowego obowiązku zwrotu towaru w oryginalnym opakowaniu. Przedmiot powinien zostać odesłany w opakowaniu, które uniemożliwia jego uszkodzenie.

Możesz odmówić przyjęcia zwrotu towaru, jeśli dotyczy to płyt z muzyką i filmami oraz nośników z programami komputerowymi dostarczonych w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

Czy kupujący musi informować na piśmie, że chce odstąpić od umowy i zwrócić towar?

Przepisy nie precyzują formy, w jakiej oświadczenie o odstąpieniu od umowy ma zostać złożone. Kupujący powinien to zrobić w ciągu 14 dni, przy czym termin ten liczony jest od następnego dnia po otrzymaniu przesyłki przez kupującego.

Najszybszą formą złożenia takiego oświadczenia jest wypełnienie przez kupującego Formularza zwrotu przedmiotu na Allegro. Kupujący znajdzie Formularz [szczegółach wybranego zakupu](#), po kliknięciu w opcję Zwróć zakup.

Po wypełnieniu Formularza zwrotu kupujący ma kolejne 14 dni kalendarzowych, aby nadać przesyłkę.

Czy kupujący musi dołączyć paragon do odsyłanego towaru?

Nie ma takiego obowiązku, jednak warto, aby paragon lub jakikolwiek dowód zakupu przedmiotu, znalazł się w zwracanej przesyłce. Takim dowodem zawarcia umowy może być również potwierdzenie transakcji z konta bankowego, kopia powiadomienia mejlowego o zrobionym zakupie lub wykonanej płatności.

Czy mogę pobrać za zwrot towaru ustaloną przez siebie kwotę?

Nie. Sprzedający nie może żądać zapłaty za odstąpienie od umowy (tzw. odstępnego). Nawet jeśli taki zapis znajduje się w umowie (na przykład w regulaminie sklepu), jest nieważny.

Kto pokrywa koszty wysyłki w przypadku odstąpienia od umowy i zwrotu towaru?

Kupujący pokrywa koszt odesłania przedmiotu, chyba że wcześniej zgodzisz się je ponieść lub nie poinformujesz go o konieczności poniesienia tych kosztów. Pieniądze zwróć kupującemu w taki sam sposób, jaki zapłacił Ci za zakup. Jeśli wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy sposób dostawy dostępny w ofercie, nie masz obowiązku zwracać kupującemu poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

Kto ponosi koszty odesłania towaru w przypadku reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową?

Zgodnie z przepisami^[1] konsument powinien udostępnić sprzedawcy towar do naprawy lub wymiany. Nie oznacza to, że musi go odesłać! Sprzedający jest zobowiązany odebrać towar od kupującego na własny koszt.

[1] Art. 43d ust. 5 [Ustawy o prawach konsumenta](#) – konsument udostępnia przedsiębiorcy towar podlegający naprawie lub wymianie. Przedsiębiorca odbiera od konsumenta towar na swój koszt.