

PROCEDURA REKLAMACJI

CHEMZERA - Chemia Specjalistyczna

Data wejścia w życie: 26 sierpnia 2026

1. CO TO JEST REKLAMACJA?

Reklamacja to **formalne zawiadomienie Sprzedawcy o wad produktu**.

Różnica między **zwrotem** a **reklamacją**:

	Zwrot	Reklamacja
O co chodzi?	Zmiana zdania	Wada produktu
Termin	14 dni	30 dni
Warunek	Produkt nieużyty	Dowód wady
Koszt wysyłki	Konsument płaci	Sprzedawca płaci
Rezultat	Zwrot pieniędzy	Wymiana lub zwrot

2. KIEDY MOŻESZ ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ?

Możesz złożyć reklamację, jeśli produkt:

- ✓ Jest uszkodzony przy dostawie
 - ✓ Jest przeterminowany (data ważności minęła)
 - ✓ Nie zgadza się z opisem na stronie
 - ✓ Zawiera widoczne defekty opakowania
 - ✓ Ma nieczytelną etykietę
 - ✓ Powoduje efekty niezgodne z opisem ze względu na wady produktu (nie użytkownika)
-

3. TERMIN REKLAMACJI

Masz **30 dni** od otrzymania produktu na złożenie reklamacji.

Termin liczy się od dnia, w którym: - Paczka dotarła do automatu ORLEN Paczki - Została dostarczona do punktu partnerskiego - Została dostarczona do Ciebie osobiście

Po upływie 30 dni nie możemy rozpatrzyć reklamacji.

4. PROCEDURA REKLAMACJI - KROK PO KROKU

KROK 1: Zbierz dokumenty

Przygotuj: - Numer zamówienia (z potwierdzenia) - Zdjęcia produktu i opakowania (jeśli to możliwe) - Opis problemu (co dokładnie jest nie tak) - Paragon lub potwierdzenie transakcji (jeśli masz)

KROK 2: Wyślij reklamację

Email: marcin.hernacki@wp.pl

Temat: "Reklamacja - Nr zamówienia [wpisz numer]"

Wiadomość powinna zawierać:

Szanowni Panowie,

Niniejszym składam reklamację na produkt z zamówienia nr [numer].

Produkt: [nazwa produktu]

Data dostawy: [data]

Problem: [dokładny opis problemu]

Załączyłem zdjęcia potwierdzające problem.

Pozdrawiam,

[Twoje imię i nazwisko]

[Twój telefon]

Załączniki: Zdjęcia produktu i opakowania (co najmniej 2-3 zdjęcia)

KROK 3: Czekaj na odpowiedź

Sprzedawca przeanalizuje Twoją reklamację w ciągu **30 dni roboczych** od jej otrzymania.

Możemy: - Zatwierdzić reklamację i zwrócić pieniądze - Zatwierdzić reklamację i wysłać nowy produkt - Odrzucić reklamację (jeśli nie ma wady)

KROK 4: Sprzedawca wyśle instrukcje

Jeśli reklamacja zostanie zatwierdzona, wyślemy Ci: - Potwierdzenie reklamacji - Adres zwrotu - Instrukcję pakowania - Kod etykiety (jeśli mamy umowę z operatorem)

KROK 5: Wyślij produkt zwrótnie

Paczkę zwrótną wysyłasz do nas. **Koszty wysyłki płaci Sprzedawca** - wyślemy Ci etykietę.

KROK 6: Zwrot lub wymiana

Po otrzymaniu i sprawdzeniu produktu: - **Zwrot pieniędzy** - w ciągu 14 dni na Twoją metodę płatności - **Wymiana** - prześlemy nowy produkt (jeśli dostępny)

5. PRZYKŁAD ZDJĘCIA DO REKLAMACJI

Zdjęcia powinny pokazywać:

- ✓ Produkt w opakowaniu (widać kod producenta)
- ✓ Uszkodzenie opakowania (jeśli dotyczy)
- ✓ Etykietę (data ważności, skład)
- ✓ Problem (rozlanie, zabrudzenie, itp.)
- ✓ Zbliżenie na problem (zrób kilka zdjęć z różnych kątów)

Wskazówka: Zrób zdjęcia w dobrym oświetleniu, aby wszystko było widoczne.

6. KIEDY REKLAMACJA MOŻE BYĆ ODRZUCONA?

Reklamacja zostanie **odrzucona**, jeśli:

- ✗ Upłynęło 30 dni od dostawy
 - ✗ Produkt był używany niezgodnie z instrukcją
 - ✗ Problem wynika z niewłaściwego przechowywania
 - ✗ Brak jest widocznych dowodów wady
 - ✗ Problem jest podawany przez użytkownika, a nie producenta
 - ✗ Produkt był przechowywany w złych warunkach (zbyt gorąco, zbyt zimno)
-

7. REKLAMACJA A WARUNKAMI UŻYWANIA

Reklamacja nie dotyczy problemów wynikających z:

- Użycia produktu na **nieodpowiedniej powierzchni** (np. produkt do cegły na drewnie)
- Nieprzestrzegania **instrukcji z Karty Charakterystyki (SDS)**
- **Nieodpowiedniego przechowywania** (temperatura, wilgotność)
- **Złych warunków pogodowych** (produkt do czyszczenia zastosowany w deszczu)
- **Niedostatecznej ilości produktu** (użycie mniej niż wskazane w opisie)
- **Zamieszania produktu** z innymi środkami

Każdy produkt zawiera KARTĘ CHARAKTERYSTYKI (SDS).
Musisz przeczytać instrukcję PRZED użyciem.

8. RODZAJE ROZSTRZYGNIĘCIA REKLAMACJI

8.1 Pełny zwrot pieniędzy

- Produkt ma wadę produkcyjną
- Nie da się go użyć
- Przykład: całkowicie zabrudzony produkt, przeterminowany, uszkodzony przy dostawie

Zwracamy: Cena produktu + koszt dostawy

8.2 Wymiana na nowy produkt

- Produkt ma wadę, ale ja jest podobny
- Wyślemy nowy produkt (jeśli dostępny)
- Koszt dostawy płacimy my

Zwracamy: Wysyłamy nowy produkt na koszt Sprzedawcy

8.3 Częściowy zwrot

- Produkt ma drobną wadę, ale jest użyteczny
- Zwracamy część pieniędzy (zwykle 30-50%)
- Możesz zachować produkt lub wysłać zwrot

8.4 Odrzucenie reklamacji

- Produkt nie ma wady
- Problem wynika z użytkownika
- Nie zwracamy pieniędzy
- Możemy zaproponować poradę

9. TERMINY ODPOWIEDZI

Etap	Termin
Złożenie reklamacji	Przez całe 30 dni od dostawy
Przeanalizowanie	30 dni od otrzymania reklamacji
Powiadomienie o decyzji	Maksymalnie w dniu 30
Wysłanie instrukcji zwrotu	24 godziny po zatwierdzeniu
Zwrot pieniędzy	14 dni od otrzymania zwrotu

10. DOKUMENTY DO WYSŁANIA Z REKLAMACJĄ

Obowiązkowe: - Numer zamówienia - Opis problemu - Zdjęcia (co najmniej 2)

Polecane (ułatwia rozpatrywanie): - Paragon/potwierdzenie kupna - Data dostawy - Twój kontakt (telefon) - Dane do zwrotu pieniędzy (numer konta, jeśli inne niż używane przy zakupie)

11. WYSYŁKA ZWROTU PRZY REKLAMACJI

11.1 Koszty

- **Wysyłka zwrotu:** Sprzedawca płaci
- **Wysyłka nowego produktu:** Sprzedawca płaci

11.2 Metoda wysyłki

Wyślemy Ci: - Kod etykiety ORLEN Paczki (do wklejenia na paczkę) - LUB instrukcję jak wysłać zwrot innym operatorem

11.3 Jak spakować?

Instrukcje zawarte będą w emailu z pozytywnym rozpatrzeniem.

Podstawowe zasady: - Opakuj bezpiecznie (bibułka, bąbelki powietrzne) - Nie wysyłaj otwartych produktów chemicznych - Załącz potwierdzenie porządku (zdjęcie zawartości paczki)

12. PRZYKŁAD PROCESU REKLAMACJI

DZIEŃ 1:

Otrzymałeś produkt - zaobserwowałeś problem

DZIEŃ 1-30:

Wysyłasz reklamację mailem z zdjęciami

DZIEŃ 2:

Sprzedawca potwierdza otrzymanie reklamacji

DZIEŃ 3-20:

Sprzedawca analizuje problem i sprawdza produkt

DZIEŃ 21:

Sprzedawca wysyła decyzję:

"Reklamacja zatwierdzona - wysyłamy instrukcje"

DZIEŃ 22:

Otrzymujesz instrukcje zwrotu + kod etykiety ORLEN

DZIEŃ 23-25:

Pakujesz produkt i wysyłasz go przez ORLEN

DZIEŃ 26-30:

Produkt dotarł do Sprzedawcy - weryfikacja

DZIEŃ 31-35:

Sprzedawca zwraca pieniądze

DZIEŃ 36-38:

Pieniądze pojawiają się na Twoim koncie ✓

13. KONTAKT W SPRAWIE REKLAMACJI

Email: marcin.hernacki@wp.pl

Temat: "Reklamacja - Nr zamówienia [numer]"

Telefon: 696 669 338

Godziny: Poniedziałek-Piątek, 8:00-17:00

Adres korespondencyjny:

Chemzera

Marcin Hernacki Consulting

ul. Stodólna 11E/22

87-800 Włocławek

14. PRAWA KONSUMENTA PRZY REKLAMACJI

Jeśli uważasz, że reklamacja została niesprawiedliwie rozpatrzona:

- Możesz złożyć odwołanie na email
 - Możesz zwrócić się do Inspekcji Handlowej
 - Możesz zwrócić się do UOKIK
 - Możesz wznowić sprawę w sądzie
-

Ostatnia aktualizacja: 26 sierpnia 2026

Chemzera © 2026 Marcin Hernacki Consulting