

WARUNKAMI ZWROTÓW

CHEMZERA - Chemia Specjalistyczna

Data wejścia w życie: 26 sierpnia 2026

1. PRAWO DO ODSZKODOWANIA OD UMOWY (DLA KONSUMENTÓW)

1.1 Kto ma prawo do zwrotu?

Prawo do zwrotu produktu mają **konsumenci** (osoby fizyczne kupujące dla siebie, niezwiązane działalnością zawodową).

Przedsiębiorcy (osoby fizyczne, firmy, działalności jednoosobowe) NIE mają prawa do zwrotu.

1.2 Termin zwrotu

Masz **14 dni** od otrzymania produktu aby zmienić zdanie i zwrócić produkt.

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

Jeśli 14-ty dzień przypada w sobotę lub niedzielę, termin przedłuża się do poniedziałku.

1.3 Procedura zwrotu

Aby zwrócić produkt:

1. Wyślij email na: marcin.hernacki@wp.pl

Temat: "Zwrot produktu - Nr zamówienia [wpisz numer]"

Wiadomość powinna zawierać: - Numer zamówienia (z potwierdzenia) - Powód zwrotu (opcjonalnie) - Adres gdzie zwracasz paczkę (Sprzedawca podpowie)

2. Sprzedawca wyśle Ci instrukcje zwrotu w ciągu 24 godzin

3. Spakuj produkt zgodnie z instrukcjami

4. Wyślij paczkę zwrotną przez ORLEN Paczkę lub innego operatora

5. Potwierdź wysyłkę - wyślij potwierdzenie dostawy mailem

6. Sprzedawca zwróci pieniądze w ciągu 14 dni od otrzymania zwrotu

2. WYJĄTKI - GDY PRAWO DO ZWROTU NIE DOTYCZY

2.1 Produkty chemiczne (Art. 27 ust. 6 UOKIK)

PRAWO DO ZWROTU NIE DOTYCZY produktów, które:

- ✗ Zostały otwarte lub częściowo zużyte
- ✗ Mają przerwane lub uszkodzone uszczelnienia
- ✗ Zostały rozpuszczone lub przetransferowane do innego opakowania
- ✗ Są przeterminowane lub zbliżają się do końca terminu ważności
- ✗ Mają usunięte, zamazane lub zmienione etykiety
- ✗ Wykazują zapachy rozpuszczalnika lub inne oznaki użycia
- ✗ Zawierają brud, zabrudzenia lub są widocznie zanieczyszczone

POWÓD: Produkty chemiczne nie mogą być bezpiecznie zwrócone po otwarciu ze względu na zagrożenie zdrowiu, bezpieczeństwu i zagrożeniu dla środowiska.

2.2 Wyjątki na podstawie Kodeksu Cywilnego

Prawo do zwrotu nie dotyczy też produktów: - Które nie są w stanie umożliwiającym sprzedaż innym klientom - Jeśli ich zwrot stanowiłby zagrożenie dla zdrowia lub bezpieczeństwa - Jeśli zostały trwale zintegrowane z innymi produktami (choć to nie dotyczy chemii)

3. WARUNKAMI ZWROTU - PRODUKTY DOPUSZCZONE DO ZWROTU

Zwrot jest możliwy **WYŁĄCZNIE** jeśli:

- ✓ Produkt jest w **oryginalnym, niepowierzchniętym opakowaniu**
 - ✓ Opakowanie ma **nieuszkodzone uszczelnienia**
 - ✓ **Etykiety są całe, czytelne i niezmienione**
 - ✓ Produkt **nie był zużyty ani rozlany**
 - ✓ Produkt **nie jest przeterminowany**
 - ✓ Nie ma zapachu rozpuszczalnika ani widocznych oznak użycia
 - ✓ Produkt jest **w takim stanie, w jakim go otrzymałeś**
-

4. PROCES ZWROTU - KROKI

Krok 1: Weryfikacja warunku zwrotu

Gdy otrzymamy wiadomość, sprawdzą czy produkt spełnia warunkami zwrotu.

Jeśli produkt wykazuje oznaki użycia lub otwarcia, zwrot będzie **odrzucony**.

Krok 2: Instrukcje wysyłki

Jeśli produkt spełnia warunkami, wyślemy Ci: - Adres zwrotu - Instrukcję pakowania - Kod etykiety (jeśli mamy umowę z operatorem)

Krok 3: Wysyłka zwrotu

Ty płacisz koszt wysyłki zwrotu paczki.

Możesz użyć: - ORLEN Paczki - Innego operatora (DPD, FedEx, itp.) - Przesyłki poleconej

Krok 4: Potwierdzenie dostawy

Wyślij nam potwierdzenie otrzymania przez operatora logistycznego (tracking number).

Krok 5: Zwrot pieniędzy

Po otrzymaniu i weryfikacji zwrotu, zwrócimy Ci pieniądze w ciągu **14 dni roboczych** na tę samą metodę płatności, którą użyłeś.

5. KOSZTY ZWROTU

Koszty	Kto płaci?
Koszt wysyłki zwrotu paczki	Konsument
Koszt dostawy (pierwsza wysyłka)	Sprzedawca (zwracamy)
Koszt produktu	Sprzedawca (zwracamy)

Jeśli koszt wysyłki zwrotu jest wyższy niż wartość produktu - to Twój wybór czy chcesz zwracać.

6. ZWROT PIENIĘDZY

6.1 Co zwracamy?

Zwracamy: - Cenę produktu (brutto, bez VAT) - Koszt dostawy (ORLEN Paczka)

6.2 Na co zwracamy pieniądze?

Zwrot odbywa się na tę samą metodę płatności: - Jeśli zapłaciłeś kartą - zwrot na kartę - Jeśli zapłaciłeś przelewem - zwrot na podane konto bankowe - Jeśli zapłaciłeś BLIK - zwrot na BLIK

6.3 Termin zwrotu

Pieniądze będą zwrócone w ciągu **14 dni roboczych** od daty otrzymania zwrotu przez Sprzedawcę.

Czasami operatory bankowe potrzebują dodatkowego czasu (1-3 dni robocze).

7. KIEDY SPRZEDAWCA MOŻE ODMÓWIĆ ZWROTU?

Sprzedawca **nie zwraca pieniędzy** jeśli:

- ✗ Produkt wykazuje oznaki użycia (zapachy rozpuszczalnika)
- ✗ Opakowanie jest otwarte lub uszkodzone
- ✗ Etykieta jest zamazana, zmieniona lub uszkodzona
- ✗ Produkt został rozpuszczony lub rozlany
- ✗ Produkt jest przeterminowany
- ✗ Produkt zawiera brud, zabrudzenia lub inne zapachy
- ✗ Zwrot wpłynął po upływie 14 dni

W takim wypadku wyślemy Ci produkt z powrotem (koszt wysyłki zwrotnej - Ty płacisz).

8. WADY PRODUKTU - REKLAMACJA VS ZWROT

8.1 Zwrot (Art. 27 UOKIK)

Zwrot to **zmiana zdania** - nie podoba Ci się produkt, ale jest sprawny.
- Termin: 14 dni - Warunek: produkt nieużyty - Koszt wysyłki zwrotu: Konsument

8.2 Reklamacja (Art. 10 UOKIK)

Reklamacja to **wada produktu** - produkt jest uszkodzony, przeterminowany lub nie zgadza się z opisem. - Termin: 30 dni - Warunek: dowód wady (zdjęcia, opis) - Koszt wysyłki zwrotu: Sprzedawca

Procedurę reklamacji opisuje osobny dokument: <https://web-mu-gold-88.vercel.app/reklamacje>

9. PRODUKTY, KTÓRE NIE MOGĄ BYĆ ZWRACANE

Poniższe produkty **NIGDY** nie mogą być zwracane:

Produkt	Powód
Produkty otwarte lub użyte	Bezpieczeństwo, zagrożenie zdrowia
Produkty w rozbitych opakowaniach	Nie można bezpiecznie przesyłać
Produkty bez etykiet	Niemożliwa identyfikacja składu
Produkty przeterminowane	Zagrożenie dla zdrowia
Produkty rozpuszczone w innym opakowaniu	Niemożliwe bezpieczne użycie

10. CO ZROBIĆ, JEŚLI PRODUKT JEST USZKODZONY?

Jeśli produktu został uszkodzony podczas dostawy:

NATYCHMIAST (w ciągu 3 dni od dostawy): 1. Zrób zdjęcia uszkodzenia (opakowanie, produkt) 2. Wyślij email: marcin.hernacki@wp.pl 3. Załącz zdjęcia i numer zamówienia 4. Nie wyrzucaj produktu ani opakowania

To jest REKLAMACJA, nie zwrot: - Sprzedawca zwróci pieniądze LUB prześle nowy produkt - Koszt wysyłki zwrotu płaci Sprzedawca - Termin: 30 dni do rozpatrzenia

11. PRODUKTY BEZPIECZEŃSTWA - ADR

Niektóre produkty chemiczne są klasyfikowane jako **Towary Niebezpieczne ADR** (przewóz towarów niebezpiecznych).

Dla tych produktów: - **X** Zwrot jest **niemożliwy** (Art. 27 ust. 6 UOKIK) - **X** Mogą być wysyłane tylko specjalistycznym transportem - **X Wyższe koszty dostawy** - będą wskazane na stronie produktu

Produkty ADR to m.in.: - Rozpuszczalniki - Środki do usuwania farby - Niektóre odłuszczacze - Inne produkty zawarte w Karcie Charakterystyki

12. PRZYKŁAD PROCESU ZWROTU

DZIEŃ 1 (Otrzymanie):
Paczka dotarła do automatu ORLEN Paczki

DZIEŃ 2-14 (Odstąpienie):
Wysyłasz email: "Chcę zwrócić produkt - Nr 12345"

DZIEŃ 15 (Weryfikacja):
Sprzedawca sprawdza czy produkt spełnia warunkami zwrotu
- JEŚLI spełnia: wysyła instrukcje zwrotu
- JEŚLI nie spełnia: wysyła informację o odmowie

DZIEŃ 16-20 (Wysyłka zwrotu):
Pakujesz produkt i wysyłasz go przez ORLEN / innego operatora

DZIEŃ 21 (Dostarczenie):
Produkt dotarł do Sprzedawcy

DZIEŃ 22-35 (Zwrot pieniędzy):
Sprzedawca weryfikuje produkt i zwraca pieniądze
- Pieniądze pojawiają się na koncie w 1-3 dni robocze

DZIEŃ 36+:
Pieniądze na Twoim koncie ✓

13. KONTAKT W SPRAWIE ZWROTÓW

Email: marcin.hernacki@wp.pl

Telefon: 696 669 338

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

14. PRAWA KONSUMENTA

Jeśli uważasz, że proces zwrotu naruszył Twoje prawa:

Możesz zgłosić skargę do: - **Inspekcja Handlowa w Włocławku - UOKIK** (Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów) - **Sąd Powszechny** (pozew o zwrot pieniędzy)

Ostatnia aktualizacja: 26 sierpnia 2026

Chemzera © 2026 Marcin Hernacki Consulting