Zwroty i reklamacje

Data wejścia w życie: 20.10.2026

Niniejszy dokument stanowi praktyczne podsumowanie zasad odstąpienia od umowy oraz składania reklamacji w sklepie **„PRZEDSIĘBIORSTWO PSZCZELARSKIE ŁYSOŃ sp. z o.o.”.** Szczegółowe zasady wynikają z Regulaminu sklepu, który ma pierwszeństwo w przypadku jakiejkolwiek rozbieżności. W odniesieniu do pojęć pisanych wielką literą (np. Sprzedawca, Konsument, Przedsiębiorca na prawach konsumenta, Towar, Umowa) zastosowanie mają definicje zawarte w Regulaminie.

Zwroty / odstąpienie od umowy

Jeżeli jesteś Konsumentem albo Przedsiębiorcą na prawach konsumenta, co do zasady przysługuje Ci prawo do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość, bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni.

W przypadku umowy sprzedaży rzeczy fizycznej bieg terminu na odstąpienie rozpoczyna się od objęcia Towaru w posiadanie przez Ciebie albo wskazaną przez Ciebie osobę trzecią inną niż przewoźnik. W przypadku umowy innej niż umowa sprzedaży termin liczony jest od dnia zawarcia Umowy.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy, poinformuj Sprzedawcę o swojej decyzji w drodze jednoznacznego oświadczenia. Oświadczenie możesz przesłać w szczególności:

- pocztą lub przesyłką kurierską na adres: PRZEDSIĘBIORSTWO PSZCZELARSKIE ŁYSOŃ sp. z o.o., ul. Miodowa 15, 34-124 Klecza Dolna.
- wiadomością e-mail na adres: kontakt@astrobox.pl.
- za pomocą funkcji odstąpienia od umowy udostępnionej na stronie Sklepu i oznaczonej jako „Odstąp od umowy tutaj” albo innym równoważnym, jednoznacznym sformułowaniem, w następujących miejscach: Stopka strony.

Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy, wystarczy, że wyślesz oświadczenie przed upływem terminu 14 dni. Możesz skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od Umowy zamieszczonego na końcu tego dokumentu - skorzystanie z niego nie jest obowiązkowe, a jedynie rekomendowane.

Jeżeli odstąpienie dotyczy Towaru będącego rzeczą fizyczną, odeślij albo przekaż zwracany Towar niezwłocznie na adres: PRZEDSIĘBIORSTWO PSZCZELARSKIE ŁYSOŃ sp. z o.o., Miodowa 15, 34-124 Klecza Dolna, nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpiłeś od Umowy. Termin jest zachowany, jeżeli odeślesz Towar przed upływem terminu 14 dni.

Ponosisz wyłącznie bezpośrednie koszty zwrotu Towaru, chyba że Regulamin albo bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

W przypadku skutecznego odstąpienia od Umowy Sprzedawca zwraca Ci wszystkie otrzymane od Ciebie płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Ciebie sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę). Zwrot następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym Sprzedawca został poinformowany o Twojej decyzji o odstąpieniu od Umowy.

Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użyłeś, chyba że wyraźnie zgodzisz się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla Ciebie z żadnymi kosztami.

Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania Towaru z powrotem albo dostarczenia przez Ciebie dowodu jego odesłania - w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Odpowiadasz za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia jej charakteru, cech i funkcjonowania.

Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje w przypadkach wskazanych w Regulaminie oraz w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa, w szczególności w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (m.in. towar wykonany na indywidualne zamówienie, towar w zapieczętowanym opakowaniu otwartym po dostarczeniu).

Reklamacje (niezgodność Towaru z Umową)

Jeżeli jesteś Konsumentem albo Przedsiębiorcą na prawach konsumenta, przysługują Ci prawa w przypadku braku zgodności Towaru z Umową. Wszędzie tam, gdzie poniżej mowa jest o Konsumencie, rozumie się przez to również Przedsiębiorcę na prawach konsumenta.

Reklamację możesz złożyć w szczególności:

- pocztą lub przesyłką kurierską na adres: PRZEDSIĘBIORSTWO PSZCZELARSKIE ŁYSOŃ sp. z o.o., Miodowa 15, 34-124 Klecza Dolna.
- wiadomością e-mail na adres: kontakt@astrobox.pl.
- telefonicznie pod numerem: +48 338 759 940.

Sprzedawca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację Konsumenta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

Towary będące rzeczami fizycznymi

Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z Umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności Towaru do użycia jest dłuższy. Domniemywa się, że brak zgodności Towaru z Umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia Towaru, istniał już w chwili jego dostarczenia.

Jeżeli Towar jest niezgodny z Umową, możesz żądać:

- naprawy Towaru,
- wymiany Towaru.

Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy żądasz naprawy albo dokonać naprawy, gdy żądasz wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności Towaru z Umową w wybrany przez Ciebie sposób jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy. Jeżeli zarówno naprawa, jak i wymiana są niemożliwe albo wymagałyby nadmiernych kosztów, Sprzedawca może odmówić doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową.

W przypadkach określonych w ustawie o prawach konsumenta możesz również złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy — w szczególności, gdy Sprzedawca odmówił doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową lub nie doprowadził go do zgodności w rozsądnym czasie. Nie możesz odstąpić od Umowy, jeżeli brak zgodności Towaru z Umową jest nieistotny; domniemywa się jednak, że brak zgodności jest istotny.

Jeżeli reklamacja dotyczy Towaru podlegającego naprawie lub wymianie, udostępniasz Towar Sprzedawcy, a Sprzedawca odbiera go od Ciebie na swój koszt.

Nie jesteś zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z Towaru, który następnie został wymieniony.

Zwrot kwot należnych z tytułu reklamacji

Sprzedawca zwraca kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o obniżeniu ceny.

W razie odstąpienia od Umowy z powodu braku zgodności Towaru z Umową zwrot ceny następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania Towaru albo dowodu jego odesłania.

Pozasądowe rozwiązywanie sporów

Jeżeli jesteś Konsumentem, masz możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności:

- zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z Umowy;
- zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu;
- skorzystania z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumenta lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona konsumentów.

Więcej szczegółowych informacji znajdziesz na stronie: https://polubowne.uokik.gov.pl/.

Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz formularz reklamacji – skorzystanie z poniższych wzorów nie jest obowiązkowe, a jedynie rekomendowane.

ZAŁĄCZNIK NR 1

OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ

……

(miejscowość i data)

……

(imię i nazwisko)

……

(adres)

……

(numer zamówienia)

Do

PRZEDSIĘBIORSTWO PSZCZELARSKIE ŁYSOŃ sp. z o.o.

ul. Miodowa 15, 34-124 Klecza Dolna

Oświadczam, że zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta odstępuję w całości / w części (*niewłaściwe przekreślić*) od umowy nr ....., zawartej dnia ..... roku.

Odstąpienie dotyczy następujących Towarów (*należy uzupełnić wyłącznie, gdy zwrot dotyczy tylko części zamówienia*):

- ……
- ……
- ……
- ……
- ……
- ……
- ……

Proszę o zwrot podanej kwoty (*należy podkreślić właściwe*):

- na rachunek bankowy: ……
- w sposób, w jaki dokonano płatności za Towar.

…….....

(podpis)

ZAŁĄCZNIK NR 2

FORMULARZ REKLAMACJI PRODUKTU

……

(miejscowość i data)

……

(imię i nazwisko)

……

(adres)

……

(numer zamówienia)

Do

PRZEDSIĘBIORSTWO PSZCZELARSKIE ŁYSOŃ sp. z o.o.

Miodowa 15, 34-124 Klecza Dolna

Niniejszym zawiadamiam, iż zakupiony przeze mnie w dniu ……. Towar jest niezgodny z Umową.

Brak zgodności Towaru z Umową polega na:

……

……

……

……

Brak zgodności z Umową został stwierdzony w dniu …….. .

Z uwagi na powyższe, na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (*należy podkreślić właściwe*):

- żądam nieodpłatnej naprawy Towaru,
- żądam wymiany Towaru na nowy.

W przypadkach określonych w przepisach:

- składam oświadczenie o obniżeniu ceny Towaru o kwotę …….. zł,
- składam oświadczenie o odstąpieniu od Umowy.

Proszę o zwrot podanej kwoty (*należy podkreślić właściwe*):

- na rachunek bankowy: …….
- w sposób, w jaki dokonano płatności za Towar.

…….....

(podpis Konsumenta)