

# ZWROTY I REKLAMACJE

ProLśnienie.pl | informacja dla Klienta | obowiązuje od 04.06.2026 r.

Ten dokument może być osobną podstroną „Zwroty i reklamacje” oraz plikiem PDF do pobrania. Nie zastępuje Regulaminu, tylko skraca najważniejsze informacje dla Klienta.

## 1. Zwrot produktu - odstąpienie od umowy

1. Jeżeli jesteś Konsumentem albo Przedsiębiorcą na prawach konsumenta i zawarłeś umowę na odległość, możesz odstąpić od umowy w terminie 14 dni od otrzymania produktu, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych przepisami prawa.
2. Oświadczenie o odstąpieniu możesz wysłać e-mailem na adres sklep@prolsnienie.pl albo pisemnie na adres: ProLśnienie Michał Pyrek, ul. Słoneczna 11, 32-064 Młynka.
3. Możesz skorzystać z formularza odstąpienia od umowy, ale nie jest to obowiązkowe.
4. Produkt odeślij nie później niż 14 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu.
5. Adres do zwrotu: ProLśnienie Michał Pyrek, ul. Słoneczna 11, 32-064 Młynka.
6. Zwrot możesz nadać przez Wygodne Zwroty dostępne na stronie albo odesłać paczkę we własnym zakresie.
7. Do paczki zalecamy dołączyć dowód zakupu albo numer zamówienia, aby szybciej zidentyfikować zwrot.
8. Koszt odesłania produktu ponosi Klient, chyba że Sprzedawca wyraźnie ustali inaczej.
9. Zwrot płatności następuje nie później niż 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem do czasu otrzymania produktu albo dowodu jego odesłania.

## 2. Kiedy zwrot może być wyłączony

10. Prawo odstąpienia nie przysługuje w przypadkach przewidzianych przepisami prawa, np. dla rzeczy wykonanych według specyfikacji Klienta lub służących zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb.
11. Zwrot może być wyłączony także przy produktach dostarczonych w zabezpieczonym opakowaniu, których po otwarciu nie można zwrócić ze względów higienicznych lub zdrowotnych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.
12. Samo sprowadzenie produktu na zamówienie nie oznacza automatycznie braku prawa zwrotu, jeżeli nie zachodzi ustawowy wyjątek.

## 3. Reklamacja

13. Reklamację możesz złożyć e-mailem na adres sklep@prolsnienie.pl albo pisemnie na adres: ProLśnienie Michał Pyrek, ul. Słoneczna 11, 32-064 Młynka.
14. W reklamacji podaj: dane kontaktowe, numer zamówienia lub dowód zakupu, opis problemu, swoje żądanie oraz zdjęcia lub inne materiały, jeżeli mogą pomóc w ocenie sprawy.
15. Sprzedawca odpowiada na reklamację Konsumenta w terminie 14 dni od jej otrzymania.
16. Jeżeli produkt jest niezgodny z umową, Konsument może żądać w pierwszej kolejności naprawy albo wymiany, a w przypadkach przewidzianych przepisami także obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy.
17. Gwarancja producenta, jeżeli została udzielona, nie ogranicza praw wynikających z niezgodności towaru z umową.