

BROSZURA INFORMACYJNA

ZAKUPY NA ODLEGŁOŚĆ – TWOJE PRAWA I OBOWIĄZKI

- **Czym są zakupy na odległość?**

Zakupy na odległość to transakcje zawierane bez fizycznej obecności sprzedawcy i kupującego, najczęściej przez internet, telefon lub katalog wysyłkowy.

- **Twoje prawa jako konsumenta**

1. Prawo do odstąpienia od umowy

Masz prawo odstąpić od umowy w ciągu **14 dni** bez podawania przyczyny.

- Termin liczy się od dnia otrzymania towaru.
- Wystarczy wysłać oświadczenie (np. e-mail).

2. Zwrot pieniędzy

Sprzedawca musi zwrócić wszystkie otrzymane płatności, w tym koszt najtańszej dostawy, w ciągu **14 dni** od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu.

3. Reklamacja (rękojmia)

Jeśli produkt jest wadliwy, masz prawo do:

- naprawy
- wymiany
- obniżenia ceny
- odstąpienia od umowy (w określonych przypadkach)

- **Obowiązki kupującego**

- Zwróć towar w ciągu **14 dni** od odstąpienia od umowy.
- Odpowiadasz za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z niewłaściwego użytkowania.
- W większości przypadków ponosisz koszt odesłania produktu.

- **Wyjątki od prawa zwrotu**

Prawo odstąpienia nie przysługuje m.in. w przypadku:

- produktów wykonanych na zamówienie
- nagrań audio/video po otwarciu opakowania
- produktów szybko psujących się
- usług w pełni wykonanych za zgodą konsumenta

- **Bezpieczne zakupy – dobre praktyki**

- Sprawdzaj dane sprzedawcy (adres, NIP, regulamin)
- Czytaj opinie innych klientów
- Korzystaj z bezpiecznych metod płatności
- Zachowuj potwierdzenia zakupu

- **Gdzie szukać pomocy?**

W razie problemów możesz skontaktować się z:

- Miejskim lub Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów
- Inspekcją Handlową
- Europejskim Centrum Konsumenckim

Pamiętaj: Kupując na odległość, masz szerokie prawa – korzystaj z nich świadomie!