# Reklamacje

Niezgodność Produktu z umową (B2C i PNPK) · rękojmia i gwarancje w B2B

SPIS TREŚCI

§ 1. Podstawa prawna odpowiedzialności
§ 2. Zakres i okres odpowiedzialności (B2C i PNPK)
§ 3. Uprawnienia Konsumenta (i PNPK) — hierarchia środków ochrony
§ 4. Rękojmia w relacji B2B
§ 5. Gwarancja producenta
§ 6. Procedura zgłoszenia reklamacji
§ 7. Termin rozpatrzenia reklamacji
§ 8. Zwrot środków po uznaniu reklamacji
§ 9. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

Regulamin sklepu
Polityka prywatności
Zwroty i odstąpienie

Jeżeli otrzymany Produkt jest niezgodny z umową (wadliwy, uszkodzony, nie odpowiada opisowi lub nie pasuje mimo prawidłowo podanych danych pojazdu), przysługują Ci uprawnienia z tytułu odpowiedzialności Sprzedawcy. Reklamacje rozpatrujemy w terminie **14 dni** od otrzymania kompletnego zgłoszenia.

## § 1. Podstawa prawna odpowiedzialności

1.1 W odniesieniu do Konsumentów i Przedsiębiorców na prawach konsumenta (PNPK) Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Produktu z umową na zasadach określonych w rozdziale 5a ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (przepisy wprowadzone ustawą z 4 listopada 2022 r.,

obowiązujące od 1 stycznia 2023 r.), stanowiących implementację dyrektywy 2019/771.

1.2 W odniesieniu do Przedsiębiorców zawierających umowę o charakterze zawodowym (B2B) stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej (art. 556 i n. k.c.), z zastrzeżeniem postanowień Regulaminu, które w granicach dopuszczalnych prawem mogą modyfikować lub wyłączać rękojmię w relacji B2B.

1.3 Niezależnie od uprawnień wynikających z powyższych przepisów, Klientowi mogą przysługiwać uprawnienia z tytułu gwarancji jakości udzielonej przez producenta lub Sprzedawcę — jeżeli gwarancja została udzielona, jej warunki dostarczane są wraz z Produktem lub udostępniane na jego karcie.

## § 2. Zakres i okres odpowiedzialności (B2C i PNPK)

2.1 Sprzedawca odpowiada za brak zgodności Produktu z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu 2 lat od tej chwili (art. 43c ust. 1 ustawy o prawach konsumenta).

2.2 Domniemywa się, że brak zgodności Produktu z umową, który ujawnił się przed upływem 2 lat od dostarczenia, istniał w chwili jego dostarczenia, chyba że zostanie wykazane inaczej lub domniemania tego nie da się pogodzić ze specyfiką Produktu lub charakterem braku zgodności (art. 43c ust. 1 zd. 2).

2.3 Produkt jest zgodny z umową w szczególności, gdy: (a) odpowiada opisowi, rodzajowi, ilości, jakości, kompletności i funkcjonalności wynikającym z umowy, (b) jest przydatny do celów, do których zazwyczaj używa się Produktu tego rodzaju, © nadaje się do szczególnego celu, o którym Konsument poinformował Sprzedawcę i który Sprzedawca zaakceptował.

## § 3. Uprawnienia Konsumenta (i PNPK) — hierarchia środków ochrony

3.1 W razie braku zgodności Produktu z umową Konsument może w pierwszej kolejności żądać jego naprawy albo wymiany (art. 43d ust. 1 ustawy o prawach konsumenta). Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili poinformowania go o braku zgodności, bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta, uwzględniając specyfikę Produktu — i na własny koszt.

3.2 Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Konsument żąda naprawy, lub dokonać naprawy, gdy Konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów. Jeżeli oba sposoby są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów, Sprzedawca może odmówić doprowadzenia do zgodności z umową (art. 43d ust. 2 i 3).

3.3 Konsument może żądać obniżenia ceny albo złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy (art. 43e ust. 1 ustawy o prawach konsumenta), jeżeli: (a) Sprzedawca odmówił naprawy/wymiany lub nie doprowadził Produktu do zgodności, (b) brak zgodności występuje nadal mimo prób jego usunięcia, © brak zgodności jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez wcześniejszego żądania naprawy/wymiany, (d) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wynika, że nie doprowadzi on Produktu do zgodności w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.

3.4 Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności Produktu z umową jest nieistotny (art. 43e ust. 3). Domniemywa się, że brak zgodności jest istotny.

3.5 Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość Produktu niezgodnego z umową pozostaje do wartości Produktu zgodnego z umową (art. 43e ust. 2).

## § 4. Rękojmia w relacji B2B

4.1 Do umów sprzedaży zawartych z Przedsiębiorcą (o charakterze zawodowym) stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego o rękojmi za wady, ze zmianami wynikającymi z Regulaminu.

4.2 W zakresie dopuszczalnym prawem odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi w relacji B2B może być ograniczona lub wyłączona, a łączna odpowiedzialność Sprzedawcy ograniczona jest do wartości zamówienia, którego dotyczy roszczenie (z wyłączeniem szkód wynikłych z winy umyślnej).

4.3 Przedsiębiorca zobowiązany jest zbadać Produkt niezwłocznie po jego wydaniu i niezwłocznie zawiadomić Sprzedawcę o dostrzeżonych wadach (art. 563 k.c.) pod rygorem utraty uprawnień z tytułu rękojmi.

## § 5. Gwarancja producenta

5.1 Niezależnie od uprawnień z tytułu niezgodności Produktu z umową / rękojmi, Produkt może być objęty gwarancją jakości udzielaną przez producenta lub Sprzedawcę.

5.2 Jeżeli dla konkretnego Produktu udzielono gwarancji, jej warunki (czas trwania, zakres, procedura) są zawarte w oświadczeniu gwarancyjnym dostarczanym wraz z Produktem lub udostępnianym na jego karcie.

5.3 Wykonanie uprawnień z tytułu gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu niezgodności Produktu z umową (art. 579 § 1 k.c.).

## § 6. Procedura zgłoszenia reklamacji

6.1 Reklamację można złożyć w dowolnej formie — zalecamy formę pisemną (e-mail) dla usprawnienia procesu.

6.2 Adres do reklamacji: e-mail info@siriusinvestment.com.pl lub pocztą tradycyjną na adres: Sirius Investment Sp. z o.o., ul. Jedwabnicza 1, 62-700 Turek (z dopiskiem „Reklamacja RUBBARTO" oraz numerem zamówienia).

6.3 Prawidłowe zgłoszenie powinno zawierać: (a) dane Klienta (imię, nazwisko / nazwa firmy, adres, e-mail, telefon), (b) numer zamówienia i datę jego otrzymania, © nazwę i opis reklamowanego Produktu wraz z danymi pojazdu, (d) dokładny opis wady lub niezgodności z umową oraz kiedy została zauważona, (e) żądany sposób rozpatrzenia reklamacji (naprawa, wymiana, obniżenie ceny, odstąpienie od umowy), (f) numer rachunku bankowego (jeśli zasadny jest zwrot środków). Do zgłoszenia zalecamy dołączyć zdjęcia wady oraz dowód zakupu.

6.4 Możesz skorzystać z gotowego wzoru zgłoszenia reklamacyjnego zamieszczonego poniżej.

## § 7. Termin rozpatrzenia reklamacji

7.1 Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji w terminie 14 dni od dnia otrzymania kompletnego zgłoszenia. Brak odpowiedzi w tym terminie jest równoznaczny z uznaniem reklamacji w zakresie żądań Konsumenta (art. 7a ustawy o prawach konsumenta).

7.2 W razie potrzeby uzupełnienia informacji lub przesłania Produktu do oględzin Sprzedawca kontaktuje się z Klientem — termin 14 dni biegnie od dnia otrzymania kompletu informacji niezbędnych do rozpatrzenia zgłoszenia.

7.3 Jeżeli reklamacja wymaga dostarczenia Produktu, Klient udostępnia Produkt Sprzedawcy. Koszty dostarczenia Produktu ponosi Sprzedawca (art. 43d ust. 5 ustawy o prawach konsumenta w odniesieniu do Konsumenta i PNPK).

## § 8. Zwrot środków po uznaniu reklamacji

8.1 W razie odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny Sprzedawca zwraca należne kwoty niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia lub — odpowiednio — uznania reklamacji.

8.2 Zwrot następuje przy użyciu tego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że wyraźnie zgodził się on na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

## § 9. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

9.1 W razie nieuwzględnienia reklamacji Konsumentowi przysługują pozasądowe sposoby rozpatrywania sporów, opisane w Regulaminie (§ 12) oraz — na poziomie unijnym — platforma ODR pod adresem https://ec.europa.eu/consumers/odr. Adres e-mail Sprzedawcy do kontaktu w ramach ODR: info@siriusinvestment.com.pl.

9.2 Skorzystanie z tych sposobów jest dobrowolne. Konsumentowi w każdym czasie przysługuje również prawo do sądowego dochodzenia roszczeń.

### Wzór zgłoszenia reklamacyjnego

(korzystanie z tego wzoru jest dobrowolne — pomaga jednak przyspieszyć rozpatrzenie zgłoszenia)

**Adresat:**
SIRIUS INVESTMENT Sp. z o.o.
ul. Jedwabnicza 1, 62-700 Turek
e-mail: info@siriusinvestment.com.pl

**Zgłaszający (imię, nazwisko / firma):** .....

**Adres i dane kontaktowe (e-mail, telefon):**
.....

**Numer zamówienia:** .....

**Data zawarcia umowy / otrzymania Produktu:**

.....

**Nazwa i opis reklamowanego Produktu:**

.....

**Dane pojazdu, do którego Produkt był dopasowany (marka, model, wersja nadwozia, rok):** .....

**Opis wady / niezgodności z umową (kiedy została zauważona, w jakich okolicznościach):**

.....

.....

**Żądany sposób rozpatrzenia reklamacji** (naprawa / wymiana / obniżenie ceny / odstąpienie od umowy — właściwe podkreślić):

.....

**Numer rachunku bankowego do ewentualnego zwrotu środków:**

.....

**Załączniki** (zdjęcia wady, dowód zakupu / faktura):

.....

**Data i podpis:** .....

Zgłoszenie można wysłać e-mailem (najszybciej) lub pocztą tradycyjną. Do zgłoszenia zalecamy załączyć czytelne zdjęcia wady oraz dowód zakupu (paragon / faktura / potwierdzenie zamówienia).

## Zgłoś reklamację

Najszybciej przez formularz w panelu klienta — wybierzesz zamówienie i produkt, opiszesz wadę i dołączysz zdjęcia. Dostaniesz numer zgłoszenia i termin naszej odpowiedzi.

Zgłoś reklamację

Wolisz napisać? Formularz kontaktowy albo zgłoszenie w panelu klienta.

## Bądź na bieżąco

Poradniki, nowości i rabaty dla subskrybentów — raz w miesiącu, bez spamu.

twoj@email.pl

Zapisz się

Zapisując się, zgadzasz się na otrzymywanie informacji handlowych od Sirius Investment Sp. z o.o. Zgodę możesz wycofać w każdej chwili — link do wypisu jest w każdej wiadomości. Szczegóły w

polityce prywatności

.

Dywaniki i maty samochodowe szyte na wymiar dla 32 marek pojazdów. Detal i hurt (B2B).

**SKLEP**

Maty 3D

Maty bagażnikowe

Wszystkie produkty

**PLATFORMA**

Moje konto

Zamówienia

Ulubione

Koszyk

**POMOC**

Jak dobrać dywaniki

Dostawa i zwroty

Reklamacje

FAQ

Kontakt

Blog

**FIRMA**

O nas

Kontakt

Regulamin

Polityka prywatności

Wysyłka 24h  Gwarancja 2 lata  14 dni na zwrot

Paynow (mBank)

© 2026 RUBBARTO · Sirius Investment Sp. z o.o. · Dywaniki i maty samochodowe

TEST **Sklep i platforma B2B działają w fazie testów. Płatności i wysyłka są już prawdziwe** — pieniądze są pobierane, a zamówienia realizujemy i wysyłamy kurierem. Jeśli coś nie działa albo wygląda podejrzanie, napisz na kontakt@rubbarto.pl — poprawimy od ręki.