

[miejscowość], dnia [data] r.

Konsument:

[imię i nazwisko / nazwa]

[adres do korespondencji]

Sprzedawca:

[imię i nazwisko / pełna nazwa]

[adres]

REKLAMACJA TOWARU

żądanie wymiany z tytułu niezgodności towaru z umową

1. Towar i niezgodność z umową

- 1) towar: [nazwa, model, oznaczenie];
- 2) data umowy: [data], dostarczenia: [data], cena: [kwota] zł;
- 3) dowód zakupu / numer zamówienia: [oznaczenie];
- 4) opis niezgodności: [objawy, oczekiwane właściwości, data ujawnienia, wcześniejsze reklamacje - jeżeli były].

2. Żądanie

Na podstawie art. 43d ust. 1 ustawy o prawach konsumenta żądam nieodpłatnej **wymiany towaru**.

Towar udostępniam pod adresem [adres]. Proszę o uzgodnienie odbioru na Państwa koszt. Kontakt: [telefon lub e-mail]. [Jeżeli towar już przekazano: wpisz datę i sposób przekazania zamiast propozycji odbioru.]

Proszę o odpowiedź na papierze lub innym trwałym nośniku na adres [adres pocztowy lub e-mail], w terminie z art. 7a ustawy o prawach konsumenta.

[podpis konsumenta]

3. Załączniki

- 1) [dowód zakupu, zdjęcia lub inne dokumenty; dostosuj do załączanych materiałów].

Instrukcja do wzoru

Te strony zachowaj dla siebie. Nie dołączaj ich do pisma.

Dla konsumenta, który kupił towar od przedsiębiorcy na podstawie umowy zawartej od 1 stycznia 2023 r. Chodzi o odpowiedzialność sprzedawcy za niezgodność z umową, nie o gwarancję producenta.

1. Dane i żądanie

- 1) Wpisz daty umowy, dostarczenia i ujawnienia problemu. Opisz objawy, oczekiwane właściwości oraz wcześniejsze reklamacje. Zakup może potwierdzać paragon, faktura, zamówienie lub inny dowód.
- 2) Wybierz naprawę albo wymianę. Sprzedawca może zmienić wybrany sposób, jeżeli jest niemożliwy lub wymaga nadmiernych kosztów; ustawowe przesłanki dotyczą też odmowy obu sposobów. Zwrot pieniędzy lub obniżenie ceny wymaga sprawdzenia art. 43e ustawy.

2. Przekazanie i terminy

- 1) Towar udostępniasz, a sprzedawca odbiera go na swój koszt. Uzgodnij logistykę. Usuń uwagi redakcyjne, dostosuj załączniki i zachowaj dowód otrzymania reklamacji. Przy wysyłce elektronicznej podpis odręczny nie jest wymagany.
- 2) Odpowiedzialność co do zasady dotyczy braku zgodności ujawnionego w ciągu 2 lat od dostarczenia. Odpowiedź na reklamację powinna nastąpić w ciągu 14 dni; brak odpowiedzi oznacza jej uznanie na zasadach art. 7a.

3. Koszty i wykonanie

14 dni na odpowiedź nie oznacza 14 dni na zakończenie naprawy. Naprawa lub wymiana ma nastąpić w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności. Koszty, w tym przewozu, ponosi sprzedawca. Złożenie reklamacji jest bezpłatne.

Podstawy prawne i źródła

Sprawdzono: 12 września 2026 r.

Ustawa o prawach konsumenta: art. 7a i art. 43a–43e

UOKiK: niezgodność towaru z umową

Wzór dotyczy opisanego wariantu i wymaga dopasowania do faktów. Standard DN-PISMA 1.3.