Zwroty i reklamacje

Eldomix. Stan na 4 września 2026.

Prawo odstąpienia od umowy (zwrot towaru)

Konsument, a także osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, dla której zakup nie ma charakteru zawodowego, może odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni bez podania przyczyny. Termin liczy się od dnia otrzymania towaru, a przy zamówieniu dostarczanym w kilku przesyłkach od dnia otrzymania ostatniej z nich.

Aby odstąpić od umowy, wystarczy wysłać oświadczenie przed upływem terminu:

- e-mailem na adres podany w zakładce Kontakt,
- listownie na adres sklepu,
- osobiście w sklepie stacjonarnym.

Można skorzystać z formularza odstąpienia dostępnego w sekcji Do pobrania pod tekstem, nie jest to jednak obowiązkowe. Po otrzymaniu oświadczenia sklep potwierdza jego przyjęcie e-mailem.

Zwrot towaru i pieniędzy

- Towar należy odesłać lub dostarczyć do sklepuia odstąpienia od umowy.
- Bezpośredni koszt odesłania towaru ponosi kupujący. Sklep nie przyjmuje przesyłek wysłanych za pobraniem.
- Zwrot wszystkich otrzymanych płatności, łącznie z kosztem dostawy w najtańszym oferowanym wariancie, następuje w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia, tym samym spści. Sklep może wstrzymać zwrot do czasu

Prawo odstąpienia od umowy (zwrot towaru)

Konsument, a także osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, dla której zakup nie ma charakteru zawodowego, może odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni bez podania przyczyny. Termin liczy się od dnia otrzymania towaru, a przy zamówieniu dostarczanym w kilku przesyłkiej z nich.

Aby odstąpić od umowy, wystarczy wysłać oświadc

- e-mailem na adres podany w zakładce Kontakt,
- listownie na adres sklepu,
- osobiście w sklepie stacjonarnym.

Można skorzystać z formularza odstąpienia dostępnego w sekcji Do pobrania pod tekstem, nie jest to jednak obowiązkowe. Po otrzymaniu oświadczenia sklep potwierdza jego przyjęcie e-mailem.

Zwrot towaru i pieniędzy

- Towar należy odesłać lub dostarczyć do sklepu nie później niż 14 dni od dnia odstąpienia od umowy.

- Bezpośredni koszt odesłania towaru ponosi kupzesyłek wysłanych za pobraniem.
- Zwrot wszystkich otrzymanych płatności, łącznie z kosztem dostawy w najtańszym oferowanym wariancie, następuje w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia, tym samym spści. Sklep może wstrzymać zwrot do czasuotrzymania towaru lub dowodu jego odesłania.
- Kupujący odpowiada za zmniejszenie wartości ta z niego w sposób wykraczający poza sprawdzeniejego cech i działania. Towar najlepiej odesłać kompletny, w oryginalnym opakowaniu, z instrukcją i akcesoriami.

Kiedy odstąpienie nie przysługuje

Prawo odstąpienia nie obejmuje między innymi towaru wyprodukowanego według specyfikacji kupującego lub dostosowanego do jego indywidualnych potrzeb, na przykład przewodów przyciętych na wymiar, oraz zamówień składanych przez przedsiębiorców w związku z prowadzoną działalnością zawodową. Szczegóły określa Regulamin.

Reklamacja towaru

Niezgodność towaru z umową

Sklep odpowiada wobec konsumenta za niezgodność towaru z umową ujawnioną w ciągu 2 lat od dostarczenia towaru. Reklamację można złożyć, gdy towar jest uszkodzony, niekompletny, wadliwy lub nie odpowiada opisowi.

Kolejność uprawnień:

1. Naprawa lub wymiana towaru. Sklep wykonuje ją w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności, na własny koszt.
2. Obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy, gdy naprawa lub wymiana są niemożliwe, nie doszły do skutku albo niezgodność jest istotna. Sklep odpowiada na reklamację w terminie 14 dniwiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji. ### Gwarancja producenta Niezależnie od uprawnień ustawowych większość sjest gwarancją producenta, zwykle na 24 miesiące. Reklamację gwarancyjną można zgłosić bezpośrednio w autoryzowanym serwisie producenta (adres znajduje się w karcie gwarancyjnej lub instrukcji) albo za pośrednictwem sklepu. Sklep przekazuje towar do serwisu wraz z opisem usterki i informuje o wyniku naprawy lub ekspertyzy.

Jak zgłosić reklamację

Reklamację można zgłosić telefonicznie, e-mailem, listownie lub osobiście w sklepie. Do zgłoszenia warto dołączyć:
- dowód zakupu (numer zamówienia, paragon lub fakturę), - kartę gwarancyjną, jeśli została wydana i rek - opis usterki: co nie działa, od kiedy, w jakich okolicznościach, - reklamowany towar, dostarczony osobiście lub

Właściwy formularz reklamacji znajduje się w sekcji Do pobrania pod tekstem. Po przyjęciu zgłoszenia sklep wydaje pisemne potwierdzenie i informuje o sposobie rozpatrzen

Uszkodzenie przesyłki podczas dostawy

Przy odbiorze przesyłki warto sprawdzić, czy opkodzeń mechanicznych. W razie ich stwierdzenianależy spisać protokół szkody w obecności kuriera; kurier ma odpowiedni wzór. Jeśli uszkodzenie zostanie zauważone po odjeździe kuriera, należy skontaktować się z fie przewozowym) i zażądać ponownego przyjazdu wcelu spisania protokołu. Można to zrobić w ciągu 7 dni od odbioru przesyłki.
Następnie należy wypełnić formularz zgłoszenia uszkodzenia podczas dostawy z sekcji Do pobrania i przesłać go e-mailem razem ze skanem lub zdjęciem protokołu szkody. Sklep prowadzi dalsze postępowanie z przewoźnikiem i wysyła nowy towar lub zwraca pieniądze.

Zakupy firmowe

W przypadku zakupów dokonywanych przez przedsiębiorców w związku z działalnością zawodową obowiązują zasady rękojmi określone w Kodeksie cywilnym oraz w Regulaminie. Klienci z kontem instalatorskim mogą zgłaszać reklamacje również przez panel konta w zakładce Reklamacje i zwroty.

Pozasądowe rozwiązywanie sporów

Konsument może skorzystać z bezpłatnej pomocy pcznika konsumentów, organizacji konsumenckichoraz z mediacji prowadzonej przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej. Informacje o tych procedurach dostępne są na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: uokik.gov.pl.

Eldomix Agnieszka Cisowska, NIP 554-268-46-41
ul. K. Ujejskiego 19/C3
85-168 Bydgoszcz
eldomix@eldomix.com.pl
https://www.eldomix.pl