ZWROTY I REKLAMACJE

Arci Group P.S.A. · obowiązuje od: 25.10.2026

1. Odstąpienie od umowy i zwrot Towaru

Jeżeli jesteś Konsumentem i dokonałeś zakupu w naszym sklepie internetowym, masz prawo odstąpić od umowy bez podawania przyczyny w terminie 14 dni od dnia otrzymania Towaru.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia, poinformuj nas o swojej decyzji pocztą elektroniczną na adres info@arcigroup.pl lub pisemnie na adres:

Arci Group P.S.A.
ul. marsz. Józefa Piłsudskiego 74/320
50-020 Wrocław, Polska

Możesz skorzystać z formularza znajdującego się na końcu tego dokumentu, ale nie jest to obowiązkowe.

Do zachowania 14-dniowego terminu wystarczy wysłanie informacji o odstąpieniu przed jego upływem.

Towar należy odesłać nie później niż w ciągu 14 dni od dnia poinformowania nas o odstąpieniu od umowy.

Bezpośredni koszt przesyłki zwrotnej ponosi Konsument, chyba że Arci Group wyraźnie zgodzi się ponieść ten koszt.

Prosimy o odpowiednie zabezpieczenie Towaru na czas transportu, w szczególności produktów spożywczych w dużych opakowaniach.

Jeżeli zamierzasz skorzystać z prawa odstąpienia, zalecamy niewykorzystywanie produktu w zakresie wykraczającym poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania. Konsument odpowiada za ewentualne zmniejszenie wartości Towaru wynikające z takiego korzystania.

Ustawowe prawo odstąpienia może nie przysługiwać w przypadkach wyraźnie określonych w przepisach prawa. Jeżeli takie wyłączenie będzie dotyczyło konkretnego Towaru, informacja zostanie podana przed zakupem.

2. Zwrot płatności

Po skutecznym odstąpieniu od umowy zwracamy otrzymane płatności bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu.

Możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania zwracanego Towaru lub otrzymania dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Zwrot dokonywany jest co do zasady przy użyciu tej samej metody płatności, którą wykorzystano przy zakupie.

Jeżeli Klient wybrał droższy sposób dostawy niż najtańszy standardowy sposób oferowany przez Sklep, zwrot kosztów dostawy może być ograniczony do kosztu najtańszej oferowanej opcji.

3. Reklamacje – niezgodność Towaru z umową

Jeżeli otrzymany Towar jest uszkodzony, niekompletny, różni się od zamówionego, posiada wadę jakościową albo nie odpowiada opisowi lub uzgodnionym właściwościom, możesz złożyć reklamację z tytułu niezgodności Towaru z umową.

Reklamację wyślij na adres info@arcigroup.pl lub pisemnie na adres siedziby Arci Group P.S.A.

W zgłoszeniu warto podać imię i nazwisko, numer Zamówienia, nazwę reklamowanego produktu, opis problemu, datę zauważenia problemu, oczekiwany sposób rozwiązania sprawy oraz zdjęcia uszkodzenia lub niezgodności, jeżeli mogą pomóc w ocenie zgłoszenia.

Zdjęcia nie są warunkiem przyjęcia reklamacji.

Dowodem zakupu nie musi być wyłącznie paragon lub faktura. Zakup może zostać wykazany również w inny wiarygodny sposób.

4. Uprawnienia Konsumenta

W przypadku niezgodności Towaru z umową Konsumentowi przysługują uprawnienia przewidziane w ustawie o prawach konsumenta.

W pierwszej kolejności Konsument może żądać doprowadzenia Towaru do zgodności z umową, w szczególności poprzez naprawę lub wymianę, z uwzględnieniem charakteru danego Towaru.

W przypadkach przewidzianych prawem Konsument może również żądać obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy i zwrotu ceny.

Sprzedawca ponosi koszty związane z doprowadzeniem Towaru do zgodności z umową, w tym uzasadnione koszty transportu.

5. Termin rozpatrzenia reklamacji

Na reklamację Konsumenta odpowiadamy w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

Jeżeli reklamowany Towar wymaga odesłania lub odbioru, skontaktujemy się z Klientem w celu uzgodnienia sposobu transportu.

W przypadku reklamacji z tytułu niezgodności Towaru z umową koszt niezbędnego transportu ponosi Sprzedawca.

6. Uszkodzenie przesyłki podczas transportu

Jeżeli przy odbiorze zauważysz uszkodzenie przesyłki, zalecamy wykonanie zdjęć opakowania i Towaru, zachowanie opakowania do czasu wyjaśnienia sprawy oraz możliwie szybkie poinformowanie nas na adres info@arcigroup.pl.

Jeżeli przewoźnik umożliwia sporządzenie protokołu szkody, warto z tej możliwości skorzystać.

Brak protokołu szkody nie pozbawia Konsumenta ustawowych praw wobec Sprzedawcy.

Wzór formularza odstąpienia od umowy

Adresat:
Arci Group P.S.A.
ul. marsz. Józefa Piłsudskiego 74/320
50-020 Wrocław, Polska
e-mail: info@arcigroup.pl

Ja/My niniejszym informuję/informujemy o odstąpieniu od umowy sprzedaży następującego Towaru/Towarów:

.....

Numer Zamówienia:

.....

Data zawarcia umowy / data odbioru Towaru:

.....

Imię i nazwisko Konsumenta:

.....

Adres Konsumenta:

.....

Adres e-mail:

.....

Data:

.....

Podpis Konsumenta (tylko jeżeli formularz przesyłany jest w wersji papierowej):

.....