SZNAJDER AGRO
SPRZEDAŻ | SERWIS | DORADZTWO

REKLAMACJE I ZWORTY - SKLEP JCB24.PL

Obowiązuje od: 15 października 2026 r.

Chcesz zgłosić problem z produktem albo zwrócić zakup internetowy? Poniżej znajdziesz prostą instrukcję, terminy i adres wysyłki. Pamiętaj, reklamacja dotyczy produktu niezgodnego z umową sprzedaży, natomiast zwrot odbywa się w ramach odstąpienia od umowy.

Kontakt

- E-mail: **kontakt@jcb24.pl**
- Telefon: **+48 516 20 40 60**
- Formularz online: zaloguj się do **Profilu Klienta** i przejdź do zakładki „Reklamacje i zwroty".
- Adres reklamacji i zwrotów:
  Agro Sznajder WKP Sp. z o.o., E-sklep JCB24,
  ul. Żelazna 6
  10-419 Olsztyn

Uwaga Widżet WhatsApp służy do pytań o towar. Reklamację lub oświadczenie o odstąpieniu wyślij jednym z kanałów wskazanych wyżej.

Jak złożyć reklamację?

Reklamację możesz zgłosić e-mailem, pocztą lub przez formularz w Profilu Klienta do 2 lat od dostarczenia Produktu, chyba że w umowie sprzedaży określono dłuższy termin przydatności. 2 lata to zasadniczy okres odpowiedzialności sprzedawcy za brak zgodności towaru z umową.

1. **Opisz problem.** Napisz, jaki produkt reklamujesz, co jest z nim nie tak i czego oczekujesz. Jeśli możesz, podaj numer zamówienia i dołącz zdjęcia. Paragon, formularz reklamacyjny ani oryginalne opakowanie nie są obowiązkowe.
2. **Wyślij zgłoszenie.** Najłatwiej zrobić to e-mailem na kontakt@jcb24.pl albo przez formularz w Profilu Klienta. Możesz też wysłać reklamację pocztą. Przykładowy formularz znajdziesz w dokumentach do pobrania na samym dole.
3. **Poczekaj na instrukcję.** Jeśli musimy obejrzeć produkt, uzgodnimy z Tobą sposób jego przekazania lub odbioru. Nie wysyłaj bez uzgodnienia ciężkiej, zamontowanej albo zawierającej płyny części.
4. **Otrzymasz odpowiedź.** Na reklamację konsumencką odpowiemy najpóźniej w ciągu 14 dni od jej zgłoszenia. Jeżeli nie odpowiemy w tym terminie, reklamację uważa się za uznaną.

Czego możesz oczekiwać?

Jeżeli produkt jest niezgodny z umową, możesz w pierwszej kolejności poprosić o naprawę albo wymianę. Zrobimy to jak najszybciej możemy, biorąc pod uwagę czas oczekiwania i niedogodności, jakie mogą wyniknąć z procesu naprawy lub wymiany.

W sytuacjach określonych w przepisach możesz także żądać obniżenia ceny albo odstąpić od umowy z powodu istotnej niezgodności produktu. Jeżeli nie możemy spełnić wybranego żądania, wyjaśnimy dlaczego i wskażemy dostępne rozwiązanie.

Koszty uznanej reklamacji konsumenckiej, w tym odbioru, transportu, naprawy lub wymiany, ponosi JCB24.

Gwarancja

Jeżeli produkt ma gwarancję, możesz skorzystać z gwarancji albo złożyć reklamację do JCB24 jako sprzedawcy. Wybór należy do Ciebie. Szczegóły gwarancji znajdziesz w dokumencie gwarancyjnym.

Uszkodzona lub niekompletna przesyłka

Zrób zdjęcia opakowania i zawartości, a następnie skontaktuj się z nami. Protokół przewoźnika może pomóc, ale jego brak nie odbiera konsumentowi prawa do reklamacji. Reklamację dotyczącą dostawy możesz złożyć bezpośrednio do JCB24.

Jak zrobić zwrot?

Konsument i przedsiębiorca na prawach konsumenta może co do zasady odstąpić od umowy internetowej bez podawania przyczyny. **Masz na to 14 dni od otrzymania produktu**. Jeśli zamówienie było dostarczane w kilku przesyłkach, termin liczymy od otrzymania ostatniej.

1. **Poinformuj nas o zwrocie.** Wyślij jednoznaczne oświadczenie na kontakt@jcb24.pl, pocztą albo przez formularz w Profilu Klienta. Wystarczy, że wyślesz je przed upływem 14 dni od otrzymania zamówienia. Możesz skorzystać z gotowego wzoru formularza odstąpienia, znajdującego się na dole strony, w sekcji „Do pobrania”
2. **Odeślij produkt.** Masz na to 14 dni od wysłania oświadczenia. Wyślij produkt na adres: **Agro Sznajder WKP Sp. z o.o., E-sklep JCB24, ul. Żelazna 6, 10-419 Olsztyn**.
3. **Zabezpiecz przesyłkę.** Produkt powinien być kompletny i bezpiecznie zapakowany. Oryginalne opakowanie nie jest wymagane. Nie wysyłaj przesyłki za pobraniem, chyba że wcześniej to z nami uzgodnisz.

Koszt zwrotu

Bezpośredni koszt odesłania produktu ponosi klient, chyba że uzgodnimy inaczej albo wcześniej nie poinformowaliśmy o tym koszcie.

Jeżeli produktu nie można odesłać zwykłą przesyłką, skontaktuj się z nami przed organizacją transportu. W przypadku przesyłki wielkogabarytowej koszt zwrotu lub jego oszacowanie znajdziesz w indywidualnej wycenie otrzymanej przed zawarciem umowy.

Kiedy otrzymasz pieniądze?

Zwrócimy płatność nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania Twojego oświadczenia. Zwrot obejmuje cenę produktu oraz koszt najtańszej zwykłej dostawy oferowanej w sklepie.

Możemy poczekać ze zwrotem do chwili otrzymania produktu albo dowodu jego odesłania. Pieniądze zwrócimy tym samym sposobem płatności, chyba że zgodzisz się na inny, bezpłatny sposób.

W jakim stanie można zwrócić produkt?

Po zakupie i otrzymaniu produktu, możesz sprawdzić go tak, jak zrobiłbyś to w sklepie stacjonarnym. Jeżeli korzystasz z niego szerzej i przez to zmniejszysz jego wartość, możemy odpowiednio pomniejszyć zwracaną kwotę.

Kiedy zwrot bez podawania przyczyny nie jest możliwy?

Prawo odstąpienia nie dotyczy wszystkich produktów. Najczęstsze wyjątki to:

- produkty wykonane na zamówienie lub według indywidualnej specyfikacji;
- produkty szybko psujące się lub z krótkim terminem przydatności;
- produkty w zapieczętowanym opakowaniu, których po otwarciu nie można zwrócić ze względów zdrowotnych lub higienicznych;
- produkty, które po dostarczeniu zostały trwale połączone z innymi rzeczami.

Pełne zasady znajdziesz w **Regulaminie sklepu**.

Zakupy firmowe

Jeśli prowadzisz jednoosobową działalność i zakup nie miał dla Ciebie charakteru zawodowego, mogą przysługiwać Ci prawa konsumenta. Napisz o tym w zgłoszeniu.

Pozostałe reklamacje B2B rozpatrujemy zgodnie z umową i Regulaminem sklepu. Odpowiedzialność z tytułu rękojmi jest wyłączona w zakresie dozwolonym przez prawo, a na reklamację odpowiadamy w ciągu 30 dni.

Dane osobowe i pomoc

Dane ze zgłoszenia wykorzystamy do obsługi reklamacji lub zwrotu. Szczegóły znajdziesz w **Polityce prywatności**.

Konsument może skorzystać z bezpłatnej pomocy rzecznika konsumentów oraz z pozasądowych metod rozwiązywania sporów opisanych na stronie **polubowne.uokik.gov.pl**.