

Reklamacje i odstąpienie od umowy

Procedura zgłaszania problemów z LiberUp, uprawnienia dotyczące zgodności treści cyfrowych oraz zasady odstąpienia od umowy zawartej na odległość.

Wersja: 1.0-draft | Aktualizacja: 2026-08-31

Obowiązuje od: [USTAL DATĘ WEJŚCIA W ŻYCIE]

PROJEKT: dokument zawiera oznaczone luki danych spółki i wymaga końcowej weryfikacji prawnej przed zatwierdzeniem wersji produkcyjnej.

1. Sprzedawca i zakres dokumentu

Sprzedawcą i usługodawcą jest LIBERUP SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, UL. OZORKOWSKA 13A , 95-100 ZGIERZ, NIP: 7322232375, KRS: 0001262265, dalej „LiberUp”. Reklamacje oraz oświadczenia o odstąpieniu należy kierować na contact@liberup.pl albo UL. OZORKOWSKA 13A , 95-100 ZGIERZ.

Dokument opisuje ustawowe reklamacje dotyczące treści i usług cyfrowych, dobrowolną pomoc techniczną oraz odstąpienie od umów zawieranych przez stronę LiberUp. Nie ogranicza uprawnień wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów.

2. Kogo dotyczą prawa konsumenckie

Uprawnienia Konsumenta przysługują osobie fizycznej zawierającej umowę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. W zakresie przewidzianym prawem stosuje się je również do osoby fizycznej prowadzącej działalność, gdy umowa jest związana z działalnością, ale nie ma dla niej charakteru zawodowego.

Pozostali klienci biznesowi mogą składać zgłoszenia i reklamacje na zasadach wynikających z umowy, EULA, Regulaminu oraz właściwych przepisów, ale nie korzystają automatycznie ze szczególnych środków ochrony zastrzeżonych dla Konsumentów.

3. Pomoc techniczna a reklamacja

Zgłoszenie techniczne służy diagnozie konfiguracji, instalacji, aktywacji lub sposobu użycia. Reklamacja jest żądaniem związanym z niewykonaniem umowy albo brakiem zgodności Produktu lub usługi cyfrowej z umową. Użytkownik nie musi używać określonego tytułu wiadomości — LiberUp ocenia jej treść i nie może odmówić przyjęcia reklamacji tylko z powodu formy.

Skorzystanie z pomocy technicznej, gwarancji producenta lub innej dobrowolnej procedury nie wyłącza ustawowej odpowiedzialności LiberUp jako sprzedawcy.

4. Jak złożyć reklamację

Reklamację można wysłać elektronicznie na contact@liberup.pl albo pisemnie na UL. OZORKOWSKA 13A , 95-100 ZGIERZ. Można ją złożyć również w inny skuteczny sposób dopuszczony prawem.

Dla sprawnego rozpoznania warto podać dane pozwalające zidentyfikować Użytkownika i zakup, nazwę Produktu, numer Zamówienia lub Licencji, opis problemu, datę jego wystąpienia, środowisko techniczne oraz oczekiwane rozwiązanie. Dowód zakupu pomaga w identyfikacji sprawy, lecz jego brak w konkretnej formie nie

może samodzielnie pozbawić Konsumenta prawa do reklamacji.

Nie należy przysyłać haseł, pełnych kluczy prywatnych, danych płatniczych ani plików JPK zawierających dane osób trzecich, chyba że LiberUp wyraźnie wskaże bezpieczny i niezbędny sposób przekazania określonych informacji.

5. Diagnoza i bezpieczeństwo danych

LiberUp może poprosić o wersję Produktu i systemu, treść komunikatu błędu, zanonimizowany zrzut ekranu, identyfikator urządzenia lub log diagnostyczny, o ile jest to konieczne do rozpatrzenia sprawy. Zakres żądanych danych powinien być proporcjonalny do problemu.

Pliki JPK są obecnie przetwarzane lokalnie. Jeżeli diagnoza wyjątkowo wymaga próbki dokumentu, Użytkownik powinien najpierw usunąć dane osobowe i tajemnice przedsiębiorstwa albo uzgodnić z LiberUp bezpieczny sposób postępowania. Dane reklamacyjne są przetwarzane zgodnie z Polityką prywatności.

6. Zgodność treści lub usługi cyfrowej

LiberUp odpowiada wobec Konsumenta za dostarczenie Produktu zgodnego z umową, w tym z opisem, funkcjonalnością, kompatybilnością, interoperacyjnością, wymaganiami bezpieczeństwa i publicznymi zapewnieniami w zakresie wynikającym z prawa i oferty.

W razie braku zgodności Konsument może żądać doprowadzenia treści lub usługi cyfrowej do zgodności. LiberUp może odmówić wyłącznie wtedy, gdy jest to niemożliwe albo wiązałoby się z nadmiernymi kosztami w rozumieniu prawa. Doprowadzenie do zgodności następuje bezpłatnie, w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności.

Konsument może żądać obniżenia ceny albo odstąpić od umowy w przypadkach przewidzianych ustawą, w szczególności gdy doprowadzenie do zgodności jest niemożliwe, nie nastąpiło prawidłowo, brak zgodności występuje nadal, jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowy środek, albo z oświadczenia lub okoliczności wynika, że LiberUp nie doprowadzi Produktu do zgodności w odpowiednim czasie.

7. Rozpoznanie reklamacji

LiberUp potwierdza przyjęcie zgłoszenia na trwałym nośniku, gdy wymagają tego przepisy lub wybrany kanał komunikacji. Może zwrócić się o informacje niezbędne do diagnozy, ale brak danych niewymaganych prawem nie powoduje automatycznego odrzucenia reklamacji.

Na reklamację Konsumenta LiberUp odpowiada w terminie 14 dni od jej otrzymania, o ile bezwzględnie obowiązujący przepis nie przewiduje innego skutku lub terminu. Odpowiedź zostanie przekazana na papierze lub innym trwałym nośniku, w szczególności e-mailem.

Uznane żądanie jest wykonywane w terminie i na zasadach wymaganych prawem. Zwrot należny po obniżeniu ceny albo odstąpieniu z powodu braku zgodności następuje niezwłocznie, nie później niż w ustawowym terminie, przy użyciu tego samego sposobu płatności, chyba że Konsument bezkosztowo zgodzi się na inny.

8. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość

Konsument oraz uprawniony przedsiębiorca na prawach konsumenta mogą co do zasady odstąpić od umowy zawartej na odległość bez podawania przyczyny w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie jednoznacznego oświadczenia przed jego upływem.

Jeżeli LiberUp nie przekaze wymaganej informacji o prawie odstąpienia, termin może ulec przedłużeniu zgodnie z ustawą. Późniejsze prawidłowe przekazanie informacji rozpoczyna dodatkowy termin ustawowy.

Prawo odstąpienia niezwiązane z wadą jest odrębne od reklamacji z tytułu braku zgodności. Użytkownik może wskazać właściwy tryb, a LiberUp powinien ocenić treść oświadczenia zgodnie z jego rzeczywistym celem.

9. Treści cyfrowe dostarczane przed upływem 14 dni

W przypadku odpłatnej treści cyfrowej niedostarczanej na nośniku materialnym Konsument może utracić prawo odstąpienia dopiero po łącznym spełnieniu warunków ustawowych: rozpoczęciu świadczenia za jego uprzednią i wyraźną zgodą, poinformowaniu go o utracie prawa i przyjęciu tego do wiadomości oraz przekazaniu wymaganego potwierdzenia umowy na trwałym nośniku.

Sama akceptacja Regulaminu, samo opłacenie Zamówienia, automatyczne przypisanie Licencji ani samo pobranie instalatora nie zastępują odrębnej zgody i oświadczenia wymaganych prawem.

Checkout LiberUp zbiera osobno wyraźną zgodę na wcześniejsze rozpoczęcie dostarczania oraz potwierdzenie przyjęcia do wiadomości utraty prawa odstąpienia. Treść, wersja, język i czas obu oświadczeń są zapisywane przy Zamówieniu. Utrata prawa może nastąpić dopiero po spełnieniu wszystkich pozostałych wymogów ustawowych, w tym przekazaniu wymaganego potwierdzenia na trwałym nośniku.

10. Jak odstąpić od umowy

Oświadczenie można wysłać na contact@liberup.pl albo UL. OZORKOWSKA 13A , 95-100 ZGIERZ. Można użyć wzoru poniżej, lecz nie jest to obowiązkowe. Oświadczenie powinno jednoznacznie wskazywać wolę odstąpienia oraz umożliwiać ustalenie umowy, której dotyczy.

Po przyjęciu skutecznego odstąpienia LiberUp blokuje lub odbiera Licencję i dostęp do objętego nim Produktu. Użytkownik powinien zaprzestać korzystania z treści cyfrowej i usunąć jej kopie, z zachowaniem praw do własnych danych oraz przypadków wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów.

11. Skutki odstąpienia i zwrot płatności

W razie skutecznego odstąpienia umowę uważa się za niezawartą. LiberUp zwraca otrzymane płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia, w sposób użyty przy płatności, chyba że Konsument zgodzi się na inny bez dodatkowych kosztów.

Odstąpienie obejmuje powiązane uprawnienia i umowy dodatkowe w zakresie wynikającym z prawa. Przy pakiecie lub Zamówieniu obejmującym kilka świadczeń zakres odstąpienia zależy od treści oświadczenia, podzielności świadczeń oraz obowiązujących przepisów.

Zwrot transakcji Przelewy24 lub Stripe może wymagać czasu technicznego po zleceniu go przez LiberUp. Nie ogranicza to ustawowego terminu wykonania obowiązku przez sprzedawcę. Procedura chargeback nie zastępuje reklamacji ani odstąpienia i może być oceniana niezależnie przez operatorów płatności.

12. Wzór formularza odstąpienia

Adresat: LIBERUP SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, UL. OZORKOWSKA 13A , 95-100 ZGIERZ, e-mail: contact@liberup.pl.

Ja/My niniejszym informuję/informujemy o odstąpieniu od umowy dotyczącej następującego Produktu, Licencji lub usługi: [NAZWA PRODUKTU / PLANU].

• Numer Zamówienia: [NUMER ZAMÓWIENIA].

- Data zawarcia umowy: [DATA].
- Imię i nazwisko albo nazwa uprawnionego: [DANE].
- Adres i adres e-mail Konta: [DANE].
- Data złożenia oświadczenia: [DATA].
- Podpis — wyłącznie jeżeli formularz jest przesyłany w postaci papierowej: [PODPIS].

13. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Konsument może zwrócić się o bezpłatną pomoc do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, organizacji konsumenckiej albo właściwego wojewódzkiego inspektoratu Inspekcji Handlowej oraz skorzystać z właściwego podmiotu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Udział LiberUp w konkretnym postępowaniu pozasądowym zależy od właściwych przepisów i zgody wymaganej dla danego trybu. Europejska platforma ODR została zlikwidowana i nie jest wskazywana jako kanał składania skarg.

Skorzystanie z procedury polubownej nie pozbawia prawa do dochodzenia roszczeń przed właściwym sądem.

Powiązane dokumenty tej wersji

[Regulamin LiberUp — PDF](#) · [Polityka prywatności — PDF](#) · [Polityka cookies — PDF](#) · [Umowa licencyjna EULA — PDF](#) · [Informacja o dostępności — PDF](#)

liberup.pl/legal/archive