Reklamacje i odstąpienie

Procedura dla umów LiberUp. Nie ogranicza bezwzględnie obowiązujących praw i nie zastępuje zasad używania z EULA.

Wersja: 2.9-draft-2026-10-23 | Aktualizacja: 2026-10-23

Planowana data wejścia w życie: 2026-10-27

PROJEKT: Projekt do zatwierdzenia. Data wejścia w życie: 2026-10-27. Wersja uwzględnia ustalenia dostępne 21.10.2026, ale wymaga zakończenia wskazanych w niej weryfikacji oraz zatwierdzenia spółki. Nie zmienia wcześniejszych umów i nie uruchamia sprzedaży ani odnowień. Ostateczna publikacja otrzyma rzeczywistą datę i odrębne oznaczenie wersji.

---

1. Adres i treść zgłoszenia

Reklamację lub odstąpienie zgłoś na support@liberup.pl albo do LIBERUP SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, UL. OZORKOWSKA 13A , 95-100 ZGIERZ. Podaj dane umożliwiające identyfikację umowy, opis problemu i oczekiwany sposób rozwiązania. Formularz odstąpienia w Centrum prawnym jest dobrowolny; wystarczy jednoznaczne oświadczenie. Nie trzeba powoływać przepisu ani przedstawiać paragonu, jeśli zakup można ustalić inaczej.

Przykłady i załączniki wyłącznie zanonimizowane albo syntetyczne, zgodnie z Zasadami wsparcia. Nie przesyłaj danych klientów biura ani sekretów KSeF. Zwykła prośba o pomoc, reklamacja i odstąpienie to odrębne sprawy; oceniamy treść zgłoszenia, nie jego nazwę.

Otrzymanie elektronicznego oświadczenia o odstąpieniu potwierdzamy niezwłocznie na trwałym nośniku, np. e-mailem. Wysłanie zgłoszenia przez formularz kontaktowy nie wymaga ponownego składania go pocztą. Brak automatycznej odpowiedzi nie oznacza odrzucenia oświadczenia; zachowaj dowód wysłania i skontaktuj się z nami w razie braku potwierdzenia.

2. Niedostarczenie i brak zgodności

Chronionemu nabywcy przysługują właściwe ustawowe środki na wypadek niedostarczenia albo braku zgodności treści lub usługi cyfrowej. Obejmują, na ustawowych warunkach, żądanie doprowadzenia do zgodności, obniżenie ceny albo odstąpienie. Nie trzeba godzić się na przedłużenie abonamentu zamiast należnego środka ochrony.

Przy świadczeniu ciągłym odpowiedzialność obejmuje właściwy okres dostarczania. Stara wersja nie wyklucza reklamacji; wyjątek dotyczący niezainstalowania aktualizacji wymaga warunków art. 43k ust. 4. Przywrócenie zgodności następuje bez opłat, w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności, stosownie do ustawy.

3. Odpowiedź i zwrot

Na reklamację konsumenta odpowiadamy na papierze lub innym trwałym nośniku w ciągu 14 dni od otrzymania. Brak odpowiedzi wywołuje skutek przewidziany w art. 7a ustawy. Organizacyjnie taki sam termin odpowiedzi przyjmujemy również dla pozostałych klientów; nie rozszerza to automatycznie ustawowych skutków milczenia. Cel 3 dni roboczych pierwszej odpowiedzi supportu nie zastępuje terminu reklamacyjnego.

Należny zwrot wynikający z obniżenia ceny lub odstąpienia z powodu braku zgodności następuje w terminie ustawowym, zasadniczo do 14 dni od właściwego oświadczenia. Przy odstąpieniu bez przyczyny zwracamy należną płatność nie później niż w 14 dni od otrzymania oświadczenia, tym samym sposobem, chyba że uzgodniono inny bez kosztów dla klienta.

Rabat pakietu rozliczamy proporcjonalnie zgodnie z ceną utrwaloną przy zakupie. Reklamacja nie odbiera rabatu wstecz ani nie nakłada dopłaty. Zakres zakończenia umowy wieloproduktowej oceniamy także według właściwych przepisów. Limit odszkodowania B2B z Regulaminu nie ogranicza należnych zwrotów.

4. Odstąpienie w ciągu 14 dni

Konsument i uprawniony przedsiębiorca będący osobą fizyczną mogą co do zasady odstąpić od umowy na odległość w 14 dni od jej zawarcia, bez podania przyczyny. Wystarczy wysłać oświadczenie przed upływem terminu. Brak wymaganego pouczenia może wydłużyć termin według art. 29 ustawy.

JPK_VAT jest dostarczanym przez pobranie programem, czyli treścią cyfrową niedostarczaną na nośniku materialnym, z czasowym uprawnieniem do używania. Dla natychmiastowego dostarczenia przed upływem 14 dni odbieramy osobno wyraźną zgodę i przyjęcie do wiadomości utraty prawa odstąpienia bez przyczyny po spełnieniu warunków art. 38 ust. 1 pkt 13. Potwierdzamy umowę i te oświadczenia na trwałym nośniku. Wyjątek stosujemy tylko po ustaleniu wszystkich przesłanek; samo zapłacenie, zalogowanie lub pobranie nie wystarcza. Brak wymaganej zgody, informacji lub potwierdzenia ocenia się według art. 36 pkt 2. Nie potrącamy arbitralnej opłaty za uruchomienie programu.

Wyjątek dotyczący JPK_VAT nie rozciąga się automatycznie na inne produkty, usługi Konta ani dodatkowe usługi. Ich kwalifikację i rozliczenie wskazuje właściwa karta i umowa. Jeżeli świadczenie jest usługą, samo uruchomienie nie oznacza jej pełnego wykonania; stosuje się właściwe warunki art. 35–36 i art. 38 ust. 1 pkt 1. Utrata odstąpienia bez przyczyny nie odbiera reklamacji, uprawnień z tytułu niezgodności ani rozliczenia niewykonanej części umowy.

5. Skutki i spory

Skuteczne odstąpienie kończy objęty nim dostęp i przyszłe obciążenia. Należy zaprzestać używania oprogramowania objętego odstąpieniem; zasady dotyczące własnych zapisanych wyników nie przenoszą praw do dalszego używania programu. Zgłoszenie reklamacji samo w sobie nie powoduje odebrania pozostałych praw.

Konsument może skorzystać z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, Inspekcji Handlowej oraz informacji UOKiK o pozasądowym rozwiązywaniu sporów. Udział LiberUp w konkretnym dobrowolnym postępowaniu wymaga odrębnego stanowiska, chyba że wynika z prawa. Dostęp do sądu pozostaje zachowany. Nie odsyłamy do nieczynnej platformy ODR.

Jeżeli reklamacja nie rozwiąże sporu konsumenckiego, na papierze lub innym trwałym nośniku przekazujemy oświadczenie o zamiarze wszczęcia lub zgodzie na udział w postępowaniu pozasądowym albo o odmowie udziału. Przy zamiarze lub zgodzie wskazujemy właściwy podmiot uprawniony. Brak takiego oświadczenia oznacza zgodę na udział na zasadach art. 32 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich; sam ogólny zapis Regulaminu nie zastępuje stanowiska w konkretnej sprawie.

Podstawy prawne

Ustawa o prawach konsumenta / Consumer Rights Act — art. 7a, 7aa, 27–30, 32, 35–38, 43j–43o

UOKiK — pozasądowe rozwiązywanie sporów / alternative dispute resolution

Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich / Consumer ADR — art. 31–32

Powiązane dokumenty tej wersji

Regulamin LiberUp — PDF · Polityka prywatności — PDF · Polityka cookies — PDF · Umowa licencyjna EULA — PDF · Informacja o dostępności — PDF · Zasady abonamentów i płatności — PDF · Zasady wsparcia — PDF · Formularz odstąpienia — PDF · Karta prawno-techniczna JPK_VAT — PDF · Prywatność aplikacji — PDF · Prywatność profili społecznościowych — PDF · Instrukcja i bezpieczeństwo JPK_VAT — PDF
liberup.pl/legal/archive