Jak zwrócić produkt

Krok po kroku: od zgłoszenia w koncie do zwrotu pieniędzy. Całość zajmuje kilka minut.

W skrócie

- Masz **14 dni od dostawy** na zgłoszenie zwrotu — bez podawania przyczyny.
- Zwrot zgłaszasz **online, w swoim koncie**. Nie musisz zakładać konta — logujesz się linkiem z e-maila.
- Po zgłoszeniu masz **14 dni na nadanie paczki**. Liczy się data nadania, nie dotarcia do nas.
- Pieniądze wracają **po sprawdzeniu towaru**, na tę samą metodę płatności. Kwota zwrotu nie jest pomniejszana o koszt etykiety.

1 Zaloguj się do konta

Wejdź na **www.sova-pl.com/login** i w części **„Zaloguj się bez hasła"** wpisz e-mail, którego użyłeś przy zamówieniu. Kliknij link z wiadomości, którą od nas dostaniesz — od razu znajdziesz się w swoim koncie. Jeśli masz konto z hasłem, zaloguj się jak zwykle.

2 Otwórz zamówienie

W koncie przejdź do zakładki **Zamówienia**, wybierz zamówienie i kliknij przycisk **„Zwrot lub reklamacja"**.

3 Wypełnij zgłoszenie

- **Co chcesz zgłosić?** — wybierz **Zwrot**.
- **Które produkty odsyłasz?** — ustaw ilość. Jeśli kupiłeś zestaw (np. dywaniki + mata), zaznacz tylko te części, które odsyłasz.
- **Czego oczekujesz?** — **Zwrot pieniędzy** albo **Wymiana na właściwy produkt**.
- **Powód i opis** — wybierz powód z listy; opis jest opcjonalny.
- Jeśli płaciłeś **przy odbiorze (za pobraniem)**, podaj numer konta do zwrotu pieniędzy.

Zaznacz potwierdzenie i kliknij **„Wyślij zgłoszenie"**. Zgłoszenie dostanie numer (np. **R-123**) — potwierdzenie przyjdzie e-mailem.

4 Wybierz, jak odeślesz paczkę

Na stronie zgłoszenia najpierw wskaż rozmiar paczki, potem sposób nadania:

	Paczka mieści się w Paczkomacie	Paczka jest większa
Rozmiar	maks. 41 × 38 × 64 cm, do 25 kg (np. dywaniki)	najdłuższy bok do 120 cm, do 30 kg (np. mata do bagażnika w kartonie, owiewki, pióra wycieraczek, kołpaki od 15 cali)
Nadajesz sam **19,99 zł**	Etykieta InPost — wrzuć paczkę do dowolnego **Paczkomatu** albo zostaw w **PaczkoPunkcie**.	Etykieta kurierska — oddaj paczkę w **PaczkoPunkcie InPost** (sklep, kiosk, stacja paliw).
Kurier odbiera od Ciebie **24,99 zł**	Kurier InPost przyjedzie pod Twój adres w najbliższy dzień roboczy.	Kurier InPost przyjedzie pod Twój adres w najbliższy dzień roboczy.

Etykietę opłacasz online — PDF pobierzesz w koncie i dostaniesz e-mailem. Etykieta jest ważna 30 dni; prosimy nadać paczkę w ciągu 7 dni.

Wolisz wysłać sam? Możesz odesłać paczkę **na własny koszt**, dowolnym przewoźnikiem, na adres podany na dole strony. Nie wysyłaj za pobraniem.

5 Zapakuj i nadaj paczkę

- Towar musi być **kompletny i nieużywany**, w stanie umożliwiającym dalszą sprzedaż — najlepiej w oryginalnym opakowaniu.
- Do środka włóż kartkę z **numerem zgłoszenia** (np. R-123). Przy wysyłce na własny koszt dopisz „Zwrot R-123" (Twój numer) także na paczce.
- Naklej etykietę i nadaj paczkę w ciągu **14 dni od zgłoszenia**.

6 Zwrot pieniędzy

Gdy paczka do nas dotrze, sprawdzamy towar (do 3 dni roboczych) i zlecamy zwrot pieniędzy — na tę samą metodę, którą zapłaciłeś (BLIK, karta, Przelewy24), a przy płatności za pobraniem na podany numer konta. Potwierdzenie wyślemy e-mailem; pieniądze docierają zwykle w ciągu 1–5 dni roboczych. Przy wymianie wysyłamy właściwy produkt osobną paczką.

Status zgłoszenia sprawdzisz w każdej chwili w koncie, w zakładce **Zwroty i reklamacje**.

Produkt ma wadę lub dotarł uszkodzony?

To reklamacja, nie zwrot. W tym samym formularzu wybierz **Reklamacja**, dołącz 1–4 zdjęcia wady i wyślij zgłoszenie, a następnie skontaktuj się z naszym **Biurem Obsługi Klienta** — ustalimy dalsze kroki. Reklamację możesz zgłosić do 2 lat od dostawy.

Pomoc

Telefon: **+48 690 133 380**
pn–pt, 8:00–17:00
E-mail: **info@sova-pl.com**

Adres do zwrotów

SOVA-PL Sp. z o.o.
ul. Południowa 37
05-807 Żółwin