# Reklamacje i obsługa klienta

PN-COMPLAINTS-1.1

Procedura obsługi

Data opracowania: 25 października 2026 r.

LM SYSTEMS Sp. z o.o. · POLSKIE NIERUCHOMOŚCI

Jeżeli usługa PN nie działa prawidłowo, możesz złożyć reklamację. Formularz przyjmuje sprawy dotyczące kont, publikacji w promocjach i pozostałych udostępnionych usług. Informacje o zwrotach dotyczą rzeczywiście opłaconych usług. Zapisanie koszyka bez zapłaty nie oznacza poniesienia kosztu.

## 1. Jak się z nami skontaktujesz

Najprościej użyj formularza reklamacji. Dostęp nie wymaga konta. Możesz też napisać na **kontakt@polskie-nieruchomosci.pl** lub na adres LM SYSTEMS Sp. z o.o., ul. Ołtaszyńska 8A, 53-010 Wrocław.

Podaj numer zamówienia lub adres problematycznej strony, opis nieprawidłowości, czas zdarzenia i oczekiwane rozwiązanie. Brak numeru zamówienia nie wyklucza przyjęcia sprawy. Nie musisz znać przepisu prawa ani korzystać z określonego wzoru. Podaj kontakt umożliwiający odpowiedź; nie wysyłaj hasła, skanu dowodu ani pełnych danych karty.

Zapis w formularzu daje numer, czas wpływu i potwierdzenie TXT do pobrania. Sprawa wysłana z konta jest w Moich sprawach. Dla gościa dostęp do jej treści jest związany z sesją przeglądarki, dlatego zachowaj plik. Formularz nie wysyła automatycznego e-maila z potwierdzeniem. Odpowiedź obsługi jest widoczna w sprawie. Jeśli podasz kontakt do odpowiedzi, obsługa używa go w celu rozpatrzenia reklamacji; wymaganą prawem odpowiedź przekazuje na trwałym nośniku, np. e-mailem. Sam status w panelu nie zastępuje takiej odpowiedzi.

## 2. Terminy zależą od sprawy

| Sprawa | Zasada |
|---|---|
| Reklamacja konsumenta | odpowiedź co do zasady w 14 dni od otrzymania, jeżeli odrębny przepis nie stanowi inaczej; brak odpowiedzi w ustawowym terminie powoduje skutek określony prawem |
| Reklamacja firmy | bez zbędnej zwłoki, z uwzględnieniem zakresu sprawy, umowy i ewentualnych właściwych reguł P2B; nie przedstawiamy 14 dni jako uniwersalnego ustawowego terminu B2B |
| Wniosek dotyczący danych osobowych | co do zasady miesiąc; właściwa procedura jest w polityce prywatności |
| Nielegalna treść lub odwołanie od moderacji | należyta, terminowa ocena bez zbędnej zwłoki według procedury zgłaszania treści |

| Sprawa | Zasada |
|---|---|
| Odstąpienie od umowy | osobny termin na oświadczenie i osobne zasady zwrotu; nie wymaga wykazania błędu usługi |

Ochrona zależy od charakteru umowy, nie wyłącznie nazwy profilu. Nie odbieramy właściwych praw z powodu NIP. Zaznaczenie typu reklamacji w formularzu ułatwia obsługę, lecz nie warunkuje ustawowych uprawnień. Prośba o niezbędne wyjaśnienie nie ma automatycznie przedłużać terminu ustawowego.

## 3. Gdy usługa jest niezgodna z umową

PN odpowiada za właściwe wykonanie swojej usługi. Konsument może żądać doprowadzenia usługi cyfrowej do zgodności. Powinno to nastąpić bez kosztu, w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności. Gdy zachodzą ustawowe warunki, np. brak doprowadzenia do zgodności, istotny problem albo niemożność poprawy, możliwe są obniżenie ceny lub odstąpienie.

Nie ograniczamy wszystkich rozwiązań do dodatkowych dni publikacji. Jeżeli ustawa daje prawo do zwrotu lub innego środka, pozostaje ono dostępne. Dla usługi świadczonej w sposób ciągły istotny jest okres, w którym nie była zgodna z umową. Sam brak nabywcy lub zapytania nie jest automatycznie wadą prawidłowo wykonanej ekspozycji, jeżeli nie obiecano określonego wyniku sprzedaży.

Przy problemie technicznym możemy zapytać o przeglądarkę, czas i błąd widoczny na ekranie. Zakres współpracy ograniczamy do potrzebnego i najmniej uciążliwego dla klienta. Nie żądamy dostępu do prywatnych haseł i innych aplikacji.

## 4. Decyzja, zwrot i historia

W odpowiedzi wskazujemy rozpatrywaną sprawę, ustalenia, rozwiązanie lub przyczyny odmowy oraz dostępne dalsze kroki. Sama zmiana statusu w panelu nie jest wykonaniem zwrotu. Zanim obsługa zmieni umowę, ujawni dane lub zwróci pieniądze, sprawdza uprawnienie osoby składającej dyspozycję.

Po uruchomieniu płatności zwrot musi odpowiadać rzeczywistej płatności i zostać odnotowany w zamówieniu; właściwa korekta dokumentu księgowego ma odrębną historię. Nie wystawiamy klientowi drugiego obciążenia za naprawę własnego błędu. Zachowanie reklamacji i dowodów podlega polityce prywatności.

## 5. Gdy się nie zgadzasz

Możesz złożyć odwołanie, wskazując numer sprawy i powód. Nie zamyka to drogi sądowej ani dostępnej pomocy konsumenckiej. Informacje o pomocy i podmiotach pozasądowych: UOKiK — prawa konsumenta oraz polubowne rozwiązywanie sporów.

W przypadku nierozwiązania reklamacji konsumenckiej PN przekazuje wymagane stanowisko dotyczące udziału w pozasądowym rozstrzyganiu sporu. Informacja o właściwym podmiocie i stanowisku PN jest przekazywana wraz z odpowiedzią wymaganą przez prawo.

Podstawa praw konsumenta: ustawa o prawach konsumenta, w tym art. 7a oraz rozdział 5b. Dokument nie zawęża ochrony przyznanej przez właściwe przepisy.