

Prawo odstąpienia od umowy

PrestaShop 1.7 – 9.x

Poniżej znajdziesz **6 kroków**, które pokazują cały proces — od złożenia zamówienia, przez oznaczenie go jako dostarczone, złożenie odstąpienia przez klienta, aż po obsługę zwrotu w panelu admina.

DANE DOSTĘPOWE DO ŚRODOWISK DEMO

PRESTASHOP 1.7

Front ps17.welescode.pl
Admin ps17.welescode.pl/admin254sskoms/
Login demo@demo.com
Hasło **demodemo**

PRESTASHOP 9.1

Front ps91.welescode.pl
Admin ps91.welescode.pl/admin420mmcyauhdpbv78xze/
Login demo@demo.com
Hasło **DemoDemo123!**

1

FRONT

Złóż zamówienie w sklepie FRONT SKLEPU

Wejdź na stronę sklepu i złóż dowolne zamówienie testowe. Możesz to zrobić jako gość lub jako zalogowany klient.

► [PS 1.7 — ps17.welescode.pl](https://ps17.welescode.pl) ► [PS 9.1 — ps91.welescode.pl](https://ps91.welescode.pl)

- 1 Dodaj dowolny produkt do koszyka.
- 2 Przejdź przez checkout — podaj adres, wybierz metodę dostawy i płatności.
- 3 Podaj **prawdziwy adres e-mail** — na niego trafią: potwierdzenie zamówienia, potwierdzenie odstąpienia od umowy oraz powiadomienia o zmianach statusu zwrotu.
- 4 **Numer referencyjny zamówienia** (np. **BCADRQXLD**) znajdziesz w mailu potwierdzenia — będzie potrzebny do złożenia wniosku o odstąpienie (krok 3).



Adres e-mail i numer referencyjny zamówienia to dwie rzeczy, bez których nie wejdiesz do formularza odstąpienia jako gość. Jeśli testujesz jako zalogowany klient — wystarczy wybrać zamówienie z listy.

Oznacz zamówienie jako „Dostarczone” PANEL ADMINA

Termin na odstąpienie **liczy się od daty dostarczenia**, nie od złożenia zamówienia. Dopóki nie ustawisz tego statusu, klient nie będzie mógł złożyć formularza.

- 1 Wejdź w [Zamówienia > Zamówienia](#)
- 2 Znajdź zamówienie na liście — status możesz zmienić **bezpośrednio z listy** klikając w aktualny status przy danym wierszu.
- 3 Lub otwórz zamówienie i zmień status z dropdownu w prawym panelu (lub u góry widoku), po czym kliknij **Aktualizuj**.
- 4 W obu przypadkach wybierz **„Dostarczone”**.

 Od tej chwili zaczyna biec **14-dniowy termin**. Przy zalogowanym kliencie na liście jego zamówień pojawi się informacja np. „13 dni”.

Przejdź do formularza odstąpienia FRONT SKLEPU

Formularz dostępny jest w kilku miejscach. Wybierz dowolne:

- 1 **Stopka sklepu** — żółty/pomarańczowy link „*Prawo odstąpienia od umowy*” na dole każdej strony.
- 2 **Moje konto** (tylko zalogowani) — kafelek/link na stronie konta.

Na formularzu:



Gość (niezalogowany)

Wpisz numer referencyjny zamówienia i adres e-mail użyty przy zamówieniu, kliknij „*Odstąp od umowy*”.



Zalogowany klient

Wybierz zamówienie z listy rozwijanej — przy każdym widać datę, kwotę i ile dni pozostało. Kliknij „*Odstąp od umowy*”.

Wypełnij formularz i potwierdź odstąpienie FRONT SKLEPU

Po weryfikacji zamówienia pojawia się formularz oświadczenia. Wypełnij wymagane pola:

- 1 Zaznacz **produkty** , które chcesz zwrócić (i ilość).
- 2 Wybierz **powód zwrotu** z listy (np. *„Bez podania powodu”*).
- 1 Uzupełnij **telefon** i **adres** (zazwyczaj wstępnie wypełnione).
- 2 Kliknij duży przycisk **„Potwierdzam odstąpienie od umowy”** .



Po potwierdzeniu klient zobaczy stronę sukcesu z numerem zgłoszenia (np. **WD-2026-0001**) i otrzyma **e-mail potwierdzający** z pełnymi danymi zgłoszenia i adresem zwrotu towaru. Admin otrzyma osobne **powiadomienie e-mail** o nowym zgłoszeniu.

Sprawdź zgłoszenie w panelu admina PANEL ADMINA

Nowe zgłoszenie jest widoczne natychmiast po złożeniu.

- 1 Wejdź w **Zamówienia > Zgłoszenia odstąpień**
- 2 Na liście widoczne są: numer zgłoszenia, numer zamówienia, dane klienta, aktualny status i data złożenia.
- 3 Kliknij **ikonę oka** , aby otworzyć szczegóły zgłoszenia.
- 4 Przy pierwszym otwarciu status automatycznie zmienia się z *„Nowe zgłoszenie”* na *„Oczekiwanie na produkty”*.



W szczegółach widać: dane klienta, zamówienie (z klikalnymi linkami), listę zwracanych produktów, numer konta do zwrotu, historię statusów i panel notatek.

Zmień status i komunikuj się z klientem PANEL ADMINA

Obsługujesz zgłoszenie zmieniając statusy i dodając notatki/wiadomości.

Zmiana statusu

- 1 W widoku szczegółów lub bezpośrednio na liście kliknij **kolorowy dropdown** ze statusem i wybierz nowy.
- 2 Zmiana zapisuje się **automatycznie** (bez dodatkowego klikania „Zapisz”).
- 3 Do klienta wysyłany jest **e-mail z nowym statusem** (jeśli podał poprawny adres przy zamówieniu).

Nowe zgłoszenieOczekiwanie na produktyPrzyjmowanie towaruZwrot przyjętyZwrot środków dokonanyZakończonyOdrzuconyAnulowany

Notatki i wiadomości

W dolnej części widoku szczegółów jest panel notatek. Masz trzy możliwości:

Typ	Kto widzi	E-mail do klienta
Wewnętrzna	Tylko admini	Nie
Publiczna	Admini + historia zgłoszenia	Opcjonalnie ✓
+ wyślij mail	Admini + klient	Tak, natychmiast



Zmiana statusu i dodanie notatki to dwie niezależne akcje. Notatka z zaznaczoną opcją „*wyślij mail*” wysyłana jest do klienta jako **osobna wiadomość e-mail**, nie jest powiązana ze zmianą statusu.