

REKLAMACJA PRODUKTU PRZEZ KONSUMENTA NA PODSTAWIE USTAWY

PODSTAWA REKLAMACJI	z tytułu niezgodności towaru z umową
DATA ZAWARCIA UMOWY SPRZEDAŻY	dotyczy Umów Sprzedaży zawartych do 24 grudnia 2014 roku
PODSTAWA PRAWNA	ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego z dnia 27 lipca 2002 r. (Dz.U. nr 141, poz. 1176 ze zm.) oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa
PODSTAWOWE PRZESŁANKI ODPOWIEDZIALNOŚCI SPRZEDAWCY	<p>Sprzedawca odpowiada wobec Klienta, jeżeli Produkt w chwili jego wydania jest niezgodny z Umową Sprzedaży.</p> <p>niezgodność towaru z umową</p> <p>W przypadku indywidualnego uzgadniania właściwości Produktu domniemywa się, że jest on zgodny z Umową Sprzedaży, jeżeli odpowiada podanemu przez Sprzedawcę opisowi lub ma cechy okazanej Klientowi próbki albo wzoru, a także gdy nadaje się do celu określonego przez Klienta przy zawarciu Umowy Sprzedaży, chyba że Sprzedawca zgłosił zastrzeżenia co do takiego przeznaczenia Produktu.</p> <p>W przypadkach nieobjętych powyższymi przypadkami domniemywa się, że Produkt jest zgodny z Umową Sprzedaży, jeżeli nadaje się do celu, do jakiego tego rodzaju Produkt jest zwykle używany, oraz gdy jego właściwości odpowiadają właściwościom cechującym Produkt tego rodzaju. Takie samo domniemanie przyjmuje się, gdy Produkt odpowiada oczekiwaniom dotyczącym Produktu tego rodzaju, opartym na składanych publicznie zapewnieniach Sprzedawcy, producenta lub jego przedstawiciela; w szczególności uwzględnia się zapewnienia, wyrażone w oznakowaniu Produktu lub reklamie, odnoszące się do właściwości Produktu, w tym także terminu, w jakim Produkt ma je zachować.</p> <p>Na równi z zapewnieniem producenta traktuje się zapewnienie osoby, która wprowadza Produkt do obrotu krajowego w zakresie działalności swojego przedsiębiorstwa, oraz osoby, która podaje się za producenta przez umieszczenie na Produkcie swojej nazwy, znaku towarowego lub innego oznaczenia odróżniającego.</p> <p>Za niezgodność Produktu z Umową Sprzedaży uważa się również nieprawidłowość w jego zamontowaniu i uruchomieniu, jeżeli czynności te zostały wykonane w ramach Umowy Sprzedaży przez Sprzedawcę lub przez osobę, za którą ponosi on odpowiedzialność, albo przez Klienta według instrukcji otrzymanej przy sprzedaży.</p> <p>zwolnienie Sprzedawcy od odpowiedzialności</p> <p>Sprzedawca nie odpowiada za niezgodność Produktu z Umową Sprzedaży, gdy Klient o tej niezgodności wiedział lub, oceniając rozsądnie, powinien był wiedzieć.</p> <p>Sprzedawca nie jest związany zapewnieniem, o którym mowa w art. 4, jeżeli wykazał, że zapewnienia tego nie znał ani, oceniając rozsądnie, znać nie mógł albo że nie mogło ono mieć wpływu na decyzję kupującego o zawarciu umowy, albo też że jego treść sprostowano przed zawarciem umowy.</p>
PODSTAWOWE	Niniejsze uprawnienia mają co do zasady charakter dwuetapowy , co

<p>UPRAWNIENIA KONSUMENTA</p>	<p>oznacza, że Klient ma możliwość przejścia do drugiego etapu uprawnień dopiero po uprzednim wyczerpaniu uprawnień z pierwszego etapu:</p> <p>1) Etap: naprawa / wymiana Jeżeli Produkt jest niezgodny z Umową Sprzedaży, Klient może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z Umową Sprzedaży przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość Produktu zgodnego z Umową Sprzedaży oraz rodzaj i stopień stwierdzonej niezgodności, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie naraziłby Klienta inny sposób zaspokojenia.</p> <p>2) Etap: obniżenie ceny /zwrot pieniędzy Jeżeli Klient, z przyczyn określonych powyżej, nie może żądać naprawy ani wymiany albo jeżeli Sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby Klienta na znaczne niedogodności, ma on prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od Umowy Sprzedaży. Od Umowy Sprzedaży Klient nie może odstąpić, gdy niezgodność Produktu z Umową Sprzedaży jest nieistotna. Przy określaniu odpowiedniego czasu naprawy lub wymiany uwzględnia się rodzaj Produktu i cel jego nabycia.</p>
<p>WAŻNE TERMINY REKLAMACYJNE</p>	<p>2 miesiące na zawiadomienie Sprzedawcy o stwierdzeniu niezgodności Kupujący traci swoje uprawnienia, jeżeli przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności Produktu z Umową Sprzedaży nie zawiadomi o tym Sprzedawcy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie zawiadomienia przed jego upływem.</p> <p>6 miesięcy domniemania istnienia niezgodności w chwili wydania Produktu Sprzedawca odpowiada wobec Klienta, jeżeli Produkt w chwili jego wydania jest niezgodny z Umową Sprzedaży; w przypadku stwierdzenia niezgodności przed upływem sześciu miesięcy od wydania Produktu domniemywa się, że istniała ona w chwili wydania.</p> <p>2 lata odpowiedzialności Sprzedawcy Sprzedawca odpowiada za niezgodność Produktu z Umową Sprzedaży jedynie w przypadku jej stwierdzenia przed upływem dwóch lat od wydania tego Produktu Klientowi; termin ten biegnie na nowo w razie wymiany Produktu.</p>
<p>POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR</p>	<p>Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:</p> <ul style="list-style-type: none"> • http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php; • http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php oraz • http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php. <p>Klient będący konsumentem posiada m.in. następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:</p>

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Klient uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 Nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy Sprzedaży. Regulamin organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich określa rozporządzenie ministra sprawiedliwości z dnia 25 września 2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich. (Dz.U. 2001, nr 113, poz. 1214).• Klient uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 Nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Klientem, a Sprzedawcą. Informacja na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej dostępna jest w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.• Klient może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Klientem, a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są pod przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem email porady@dlakonsumentow.pl. |
|--|--|