

# REKLAMACJA PRODUKTU PRZEZ KONSUMENTA NA PODSTAWIE USTAWY

<b>PODSTAWA REKLAMACJI</b>	z tytułu niezgodności towaru z umową	z tytułu rękojmi
<b>DATA ZAWARCIA UMOWY SPRZEDAŻY</b>	dotyczy Umów Sprzedaży zawartych <b>do 24 grudnia 2014 roku</b>	dotyczy Umów Sprzedaży zawartych <b>od 25 grudnia 2014 roku</b>
<b>PODSTAWA PRAWNA</b>	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	ustawa kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. nr 16, poz. 93 ze zm.) oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa

**PODSTAWOWE  
PRZESŁANKI  
ODPOWIEDZIALNOŚCI  
SPRZEDAWCY**

Sprzedawca odpowiada wobec Klienta, jeżeli Produkt w chwili jego wydania jest niezgodny z Umową Sprzedaży.

**niezgodności towaru z umową**

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.

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.

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

Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Klienta, jeżeli sprzedany Produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia).

**wada fizyczna**

Sprzedawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Klienta lub wynikły z przyczyny tkwiącej w sprzedanym Produkcie w tej samej chwili

Wada fizyczna polega na niezgodności sprzedanego Produktu z Umową Sprzedaży.

W szczególności sprzedany Produkt jest niezgodna z Umową Sprzedaży, jeżeli:

- 1) nie ma właściwości, które Produkt tego rodzaju powinien mieć ze względu na cel w Umowie Sprzedaży oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
- 2) nie ma właściwości, o których istnieniu Sprzedawca zapewnił Klienta, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
- 3) nie nadaje się do celu, o którym Klient poinformował Sprzedawcę przy zawarciu Umowy Sprzedaży, a Sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
- 4) została Klientowi wydana w stanie niepełnym.

Jeżeli Klientem jest konsument, na równi z zapewnieniem Sprzedawcy traktuje się publiczne zapewnienia producenta lub jego przedstawiciela, osoby, która wprowadza Produkt do obrotu w zakresie swojej działalności gospodarczej, oraz osoby, która przez umieszczenie na sprzedanym Produkcie swojej nazwy, znaku towarowego lub innego oznaczenia odróżniającego przedstawia się jako producent.

	<p>niezgodności, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie naraziłby Klienta inny sposób zaspokojenia.</p> <p><b>2) Etap: obniżenie ceny /zwrot pieniędzy</b></p> <p>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>Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z Umowy Sprzedaży, w jakiej wartość Produktu z wadą pozostaje do wartości Produktu bez wady. Klient nie może odstąpić od Umowy Sprzedaży, jeżeli wada jest nieistotna.</p> <p>Jeżeli Klientem jest konsumentem, może zamiast zaproponowanego przez Sprzedawcę zgodnie z postanowieniami powyżej usunięcia wady żądać wymiany Produktu na wolny od wad albo zamiast wymiany Produktu żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość Produktu wolnego od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Klienta inny sposób zaspokojenia.</p> <p>Jeżeli spośród sprzedanych Produktów tylko niektóre są wadliwe i dają się odłączyć od Produktów wolnych od wad, bez szkody dla stron obu, uprawnienie Klienta do odstąpienia od umowy ograniczone jest do Produktów wadliwych.</p> <p><b>2) Grupa: naprawa/wymiana</b></p> <p>Jeżeli sprzedany Produkt ma wadę, Klient może żądać wymiany Produktu na wolny od wad albo usunięcia wady. Sprzedawca jest obowiązany wymienić Produkt wadliwy na wolny od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta. Sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu Klienta, jeżeli doprowadzenie do zgodności z Umową Sprzedaży Produktu wadliwego w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z Umową Sprzedaży wymagałoby nadmiernych kosztów.</p>
--	--	---

**WAŻNE TERMINY  
REKLAMACYJNE**

**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.

**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.

**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.

**1 rok domniemania istnienia wady w chwili wydania Produktu**

Sprzedawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Klienta lub wynikły z przyczyny tkwiącej w sprzedanym Produkcie w tej samej chwili. Jeżeli Klientem jest konsument, a wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania sprzedanego Produktu, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Klienta.

**2 lata odpowiedzialności Sprzedawcy**

Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat, a gdy chodzi o wady nieruchomości - przed upływem pięciu lat od dnia wydania Produktu Klientowi. Do wykonywania uprawnień z tytułu rękojmi za wady prawne sprzedanego Produktu stosuje się przepisy dotyczące wady fizycznej, z tym że bieg terminu do wykonania uprawnień z tytułu rękojmi rozpoczyna się od dnia, w którym Klient dowiedział się o istnieniu wady, a jeżeli Klient dowiedział się o istnieniu wady dopiero na skutek powództwa osoby trzeciej - od dnia, w którym orzeczenie wydane w sporze z osobą trzecią stało się prawomocne.

<p><b><i>MIEJSCE I SPOSÓB ZŁOŻENIA REKLAMACJI</i></b></p>	<p>Reklamacja może zostać złożona przez Klienta na przykład :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pisemnie na adres: ul. Szczecińska 19, 73-110 Stargard;</li> <li>• w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: <a href="mailto:sklep@g3tech.pl">sklep@g3tech.pl</a>;</li> </ul>
<p><b><i>OPIS REKLAMACJI</i></b></p>	<p>Zaleca się podanie przez Klienta w opisie reklamacji poniższych informacji - ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia niezgodności/wady;</li> <li>(2) żądanie sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży lub oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży; oraz</li> <li>(3) <b>danych kontaktowych</b> składającego reklamację.</li> </ol> <p>Wymogi podane powyżej mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu j reklamacji.</p>
<p><b><i>DOSTARCZENIE REKLAMOWANEGO PRODUKTU</i></b></p>	<p>W przypadku gdy do ustosunkowania się przez Sprzedawcę do reklamacji Klienta lub do wykonania uprawnień Klienta wynikających z niezgodności Produktu z Umową Sprzedaży/rękojmi niezbędne będzie dostarczenie Produktu do Sprzedawcy, <b>Klient zostanie poproszony przez Sprzedawcę o dostarczenie Produktu na koszt Sprzedawcy na adres</b> ul. Korzenna 21a/2 72-003 Bezrzecze. Jeżeli jednak ze względu na rodzaj niezgodności/wady, rodzaj Produktu lub sposób jego zamontowania dostarczenie Produktu przez Klienta byłoby niemożliwe albo nadmiernie utrudnione, Klient obowiązany jest udostępnić Produkt Sprzedawcy w miejscu, w którym Produkt się znajduje.</p> <p>Prośba o dostarczenie Produktu, o której mowa powyżej nie ma wpływu na bieg terminu na ustosunkowanie się Sprzedawcy do reklamacji Klienta oraz nie narusza prawa Klienta - w przypadku złożenia reklamacji na podstawie rękojmi - żądania od Sprzedawcy demontażu wadliwego Produktu i ponownego zamontowania Produktu po dokonaniu wymiany na wolny od wad lub usunięciu wady, o którym mowa w art. 561*1+ Kodeksu cywilnego.</p>
<p><b><i>ODPOWIEDŹ SPRZEDAWCY</i></b></p>	<p>Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. Brak ustosunkowania się Sprzedawcy w powyższym terminie oznacza, że Sprzedawca uznał reklamację za uzasadnioną.</p>

**POZASĄDOWE  
SPOSOBY  
ROZPATRYWANIA  
REKLAMACJI I  
DOCHODZENIA ROSZCZEŃ  
ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO  
TYCH PROCEDUR**

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:

- [http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php);
- [http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php) oraz
- [http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).

Klient będący konsumentem posiada m.in. następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

- 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](mailto:porady@dlakonsumentow.pl).