REKLAMACJA PRODUKTU PRZEZ KONSUMENTA NA PODSTAWIE USTAWY

PODSTAWA REKLAMACJI	z tytułu niezgodności towaru z umową	z tytułu rękojmi
DATA ZAWARCIA UMOWY SPRZEDAŻY	dotyczy Umów Sprzedaży zawartych **do 24 grudnia 2014 roku**	dotyczy Umów Sprzedaży zawartych **od 25 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	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. **niezgodność 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 towarowego lub innego oznaczenia odróżniającego. Za niezgodność Produktu z Umową Sprzedaży uważa się również	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 niezupełnym. 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. Sprzedany Produkt ma wadę fizyczną także w razie nieprawidłowego jego zamontowania i uruchomienia, jeżeli czynności te zostały

	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. **zwolnienie Sprzedawcy od odpowiedzialności** Sprzedawca nie odpowiada za niezgodność Produktu z Umową Sprzedaży, gdy Klient o tej niezgodności wiedział lub, oceniając rozsądnie, powinien był wiedzieć. 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.	wykonane przez Sprzedawcę lub osobę trzecią, za którą Sprzedawca ponosi odpowiedzialność, albo przez Klienta, który postąpił według instrukcji otrzymanej od Sprzedawcy. **wada prawna** Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Klienta, jeżeli sprzedany Produkt stanowi własność osoby trzeciej albo jeżeli jest obciążony prawem osoby trzeciej, a także jeżeli ograniczenie w korzystaniu lub rozporządzaniu Produktem wynika z decyzji lub orzeczenia właściwego organu; w razie sprzedaży prawa sprzedawca jest odpowiedzialny także za istnienie prawa **zwolnienie Sprzedawcy od odpowiedzialności** Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli Klient wiedział o wadzie w chwili zawarcia Umowy Sprzedaży. Gdy przedmiotem Umowy Sprzedaży są Produkty oznaczone tylko co do gatunku albo Produkty mające powstać w przyszłości, Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli Klient wiedział o wadzie w chwili wydania rzeczy. Przepisu tego nie stosuje się, gdy Klientem jest konsument. Sprzedawca nie jest odpowiedzialny względem Klienta będącego konsumentem za to, że sprzedany Produkt nie ma właściwości wynikających z publicznych zapewnień, o których mowa powyżej, jeżeli zapewnień tych nie znał ani, oceniając rozsądnie, nie mógł znać albo nie mogły one mieć wpływu na decyzję Klienta o zawarciu Umowy Sprzedaży, albo gdy ich treść została sprostowana przed zawarciem Umowy Sprzedaży.
PODSTAWOWE UPRAWNIENIA KONSUMENTA	Niniejsze uprawnienia mają co do zasady charakter **dwuetapowy**, co oznacza, że Klient ma możliwość przejścia do drugiego etapu uprawnień dopiero po uprzednim wyczerpaniu uprawnień z pierwszego etapu: **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.	Niniejsze uprawnienia mają co do zasady charakter **równorzędny**, co oznacza, że Klient ma możliwość korzystania od razu zarówno z pierwszej, jak i drugiej grupy uprawnień: **1) Grupa: obniżenie ceny /zwrot pieniędzy** Jeżeli sprzedany Produkt ma wadę, Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży, chyba że Sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni wadliwy Produkt na wolny od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli Produkt był już wymieniony lub naprawiany przez Sprzedawcę albo Sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany Produktu na wolny od wad lub usunięcia wady. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z Umowy Sprzedaży, w jakiej wartość Produktu z wadą

	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.	pozostaje do wartości Produktu bez wady. Klient nie może odstąpić od Umowy Sprzedaży, jeżeli wada jest nieistotna. ➢ Jeżeli Klientem jest konsument, 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. 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. **2) Grupa: naprawa/wymiana** 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.
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	**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

	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.	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.
MIEJSCE I SPOSÓB ZŁOŻENIA REKLAMACJI	Reklamacja może zostać złożona przez Klienta na przykład : • osobiście pod adresem: ul 1Maja 4, 12-250 Orzysz; • pisemnie na adres: ul 1Maja 4, 12-250 Orzysz; • telefonicznie pod numerem telefonu: 509876001 lub 530405409. • w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: welna.filart@gmail.com; • w formie elektronicznej za pośrednictwem formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie Sklepu Internetowego w menu dolnym Reklamacje „Formularz reklamacyjny”.	
OPIS REKLAMACJI	Zaleca się podanie przez Klienta w opisie reklamacji poniższych informacji - ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia niezgodności/wady; (2) żądanie sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży lub oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży; oraz (3) **danych kontaktowych** składającego reklamację. Wymogi podane powyżej mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.	
DOSTARCZENIE REKLAMOWANEGO PRODUKTU	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, **Klient zostanie poproszony przez Sprzedawcę o dostarczenie Produktu na koszt Sprzedawcy na adres:** : ul 1Maja 4, 12-250 Orzysz . 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. 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.	
ODPOWIEDŹ SPRZEDAWCY	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.	
POZASĄDOWE SPOSOBY	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,	

ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR	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/sprawy_indywidualne.php oraz • 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.