

REKLAMACJA PRODUKTU PRZEZ KONSUMENTA NA PODSTAWIE USTAWY

PODSTAWA REKLAMACJI	z tytułu rękojmi
DATA ZAWARCIA UMOWY SPRZEDAŻY	dotyczy Umów Sprzedaży zawartych od 25 grudnia 2014 roku
PODSTAWA PRAWNA	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	<p>Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Klienta, jeżeli sprzedany Produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia).</p> <p>wada fizyczna</p> <p>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.</p> <p>Wada fizyczna polega na niezgodności sprzedanego Produktu z Umową Sprzedaży. W szczególności sprzedany Produkt jest niezgodna z Umową Sprzedaży, jeżeli:</p> <ol style="list-style-type: none">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. <p>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> <p>Sprzedany Produkt ma wadę fizyczną także w razie nieprawidłowego jego zamontowania i uruchomienia, jeżeli czynności te zostały wykonane przez Sprzedawcę lub osobę trzecią, za którą Sprzedawca ponosi odpowiedzialność, albo przez Klienta, który postąpił według instrukcji otrzymanej od Sprzedawcy.</p> <p>wada prawna</p> <p>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</p>

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 **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 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

	<p>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	<p>1 rok domniemania istnienia wady w chwili wydania Produktu</p> <p>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.</p> <p>2 lata odpowiedzialności Sprzedawcy</p> <p>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>
MIEJSCE I SPOSÓB ZŁOŻENIA REKLAMACJI	<p>Reklamacja może zostać złożona przez Klienta na przykład :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● pisemnie na adres: ul. Orłąt 10, 61-348 Poznań; ● w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sklep@multiversum.pl;
OPIS REKLAMACJI	<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"> (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.
DOSTARCZENIE REKLAMOWANEGO PRODUKTU	<p>Wymogi podane powyżej mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.</p> <p>Klient, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany na koszt Sprzedawcy dostarczyć Produkt wadliwy na adres: ul. Orłąt 10, 61-348 Poznań. Jeżeli ze względu na rodzaj Produktu lub sposób jego zamontowania dostarczenie Produktu przez Klienta byłoby nadmiernie utrudnione, Klient obowiązany jest udostępnić Produkt Sprzedawcy w miejscu, w którym Produkt się znajduje.</p>
ODPOWIEDŹ	<p>Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji Klienta niezwłocznie, nie później niż w</p>

SPRZEDAWCY

terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. Brak ustosunkowania się Sprzedawcy w powyższym terminie oznacza w przypadku żądania naprawy, wymiany lub obniżenia ceny, że Sprzedawca uznał reklamację za uzasadnioną.

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 na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php.

Przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa także punkt kontaktowy (telefon: 22 55 60 333, email: kontakt.adr@uokik.gov.pl lub adres pisemny: Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa.), którego zadaniem jest między innymi udzielanie pomocy konsumentom w sprawach dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: (1) wniosek o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego (więcej informacji na stronie: <http://www.spsk.wiih.org.pl/>); (2) wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej (więcej informacji na stronie inspektora właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez Sprzedawcę); oraz (3) pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są między innymi mailowo pod adresem porady@dlakonsumentow.pl oraz pod numerem infolinii konsumenckiej 801 440 220 (infolinia czynna w Dni Robocze, w godzinach 8:00 - 18:00, opłata za połączenie wg taryfy operatora).

Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług (więcej informacji na stronie samej platformy lub pod adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: https://uokik.gov.pl/spory_konsumenckie_faq_platforma_odr.php).