

Reklamacja z tytułu rękojmi

§ 1

Rękojmia jest to tryb dochodzenia odpowiedzialności od przedsiębiorcy (ART-MED Krzysztof Perzyna) w związku z ujawnioną wadą fizyczną (niezgodnością z umową) lub prawną kupionego towaru. Sprzedający odpowiada przed konsumentem za wady przedmiotu przez okres 2 lat od wydania przedmiotu.

Jeżeli kupiony towar ma wadę, konsument może złożyć reklamację z tytułu rękojmi, w której określi swoje żądania dotyczące doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową (przez naprawę lub wymianę) lub zwrotu całości bądź części wpłaconych środków (przez obniżenie ceny czy odstąpienie od umowy).

Sprzedawca na podstawie swojej wiedzy i doświadczenia ma prawo negocjować z Konsumentem jego żądania i zaproponować lepsze rozwiązanie reklamacji z tytułu rękojmi.

Sprzedawca jest zwolniony z odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli konsument w momencie zawarcia umowy wiedział o wadzie, np. towar był sprzedawany po obniżonej cenie z uwagi na określoną usterkę. Wada ta nie będzie podlegała reklamacji, ale towar można zareklamować, jeżeli ujawni się w nim inna usterka nieznaną konsumentowi w momencie zakupu.

Reklamację można złożyć drogą mailową. Należy opisać zauważoną wadę i określić swoje żądania. Pismo reklamacyjne można też przekazać Sprzedawcy bezpośrednio (za potwierdzeniem na osobnej kopii) lub wysłać listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. Wraz z przedstawieniem żądania reklamacji z tytułu rękojmi należy załączyć do pisma dokument poświadczający zawarcie transakcji. Może to być jeden z poniższych dokumentów:

paragon fiskalny; oświadczenie świadków o dokonaniu zakupu; wydruk z ROR Konsumenta; e-mail lub inna korespondencja ze Sprzedawcą.

Sprzedawca rozpatrzy pismo reklamacyjne w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jego złożenia. W przypadku niedotrzymania tego terminu uznaje się, że reklamacja jest zasadna.

WYMIANA LUB NAPRAWA TOWARU

Konsumentowi przysługuje prawo do wymiany lub naprawy towaru. Sprzedawca może odmówić spełnienia żądania wymiany towaru w przypadku gdy opcja ta będzie niemożliwa do zrealizowania np. ze względu na zaprzestanie produkcji danego towaru. Sprzedawca może odmówić spełnienia żądania naprawy towaru w przypadku gdy produkcja określonych części zamiennych została zaprzestana lub naprawa wymagałaby nadmiernych kosztów. W przypadku braku możliwości wymiany lub naprawy towaru Sprzedawca może zaproponować inne rozwiązanie. Jednocześnie Klient cały czas ma prawo do zmiany swego żądania w celu doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową. Sprzedawca zobowiązuje się do podjęcia należytych czynności związanych z wymianą lub naprawą towaru w okresie nie przekraczającym 14 dni kalendarzowych od daty dostarczenia towaru do siedziby ART-MED Krzysztof Perzyna na koszt Sprzedawcy.

OBNIŻENIE CENY LUB ODSTĄPIENIE OD UMOWY

Konsumentowi przysługuje prawo do obniżenia ceny lub do odstąpienia od umowy przy zachowaniu dwóch poniższych warunków.

1. Konsument może żądać odstąpienia od umowy tylko wtedy gdy wada ma charakter istotny.
2. Żądaniu obniżenia ceny powinno towarzyszyć określenie kwoty, o którą cena ma być obniżona (z uwzględnieniem wartości towaru z wadą i towaru pełnowartościowego).

Jeżeli jest to pierwsze żądanie złożone w ramach reklamacji z tytułu rękojmi dotyczącej danego towaru Sprzedawca może zaproponować konsumentowi niezwłoczną wymianę lub naprawę o czym powiadomi Konsumenta, ma on bowiem prawo wyboru czy dany towar ma być naprawiony lub wymieniony. Przy czym zmiana propozycji Sprzedawcy nie będzie możliwa w przypadku gdy jedna z opcji będzie nie możliwa do spełnienia przez Sprzedawcę - np. ze względu na zaprzestanie produkcji określonych części zamiennych lub całego towaru oraz w przypadku gdy żądanie wymiany całego urządzenia na nowe będzie generowało nadmierne koszty dla Sprzedawcy przez co rozumieć należy wymianę urządzenia na nowe, jeżeli uszkodzenie dotyczy jednego elementu o niskiej wartości.

Konsumentowi przysługuje prawo do obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy w przypadku gdy Sprzedawca nie wywiązał się ze swych obowiązków przy pierwszym żądaniu złożonym przez konsumenta w ramach pierwszej reklamacji z tytułu rękojmi bądź jest to druga lub kolejna reklamacja danego towaru bez znaczenia, czy chodzi o tę samą, czy też inną wadę lub usterkę.

Koszt związany z przesyłką pokrywa Sprzedawca.

§ 2

Reklamacja na podstawie gwarancji

Gwarantem towarów dystrybuowanych w sklepie stacjonarnym i poprzez internet jest:

ART-MED Krzysztof Perzyna
ul. Sternicza 42

01-350 Warszawa

Chyba, że oświadczenie gwarancyjne dostarczone wraz z towarem stanowi inaczej.

Czas trwania gwarancji jest regulowany poprzez właściwy dla towaru dokument gwarancyjny. Dokument ten jest każdorazowo dołączany do danego towaru przy sprzedaży. Konsument przed zakupem towaru może otrzymać informację o długości trwania okresu gwarancyjnego od Sprzedawcy oraz z karty katalogowej lub z instrukcji obsługi, które to opublikowane są na stronie internetowej sklepu, a w przypadku posiadania już towaru z posiadanego dokumentu gwarancyjnego.

Konsument składający reklamację na podstawie udzielonej gwarancji jest zobowiązany dostarczyć wadliwy przedmiot do miejsca wskazanego w dokumencie gwarancji. Koszt dostarczenia pokrywa Sprzedawca.

Gwarant wykona swoje obowiązki w terminie określonym w oświadczeniu gwarancyjnym.

Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.

W celu usprawnienia i przyspieszenia procesu reklamacji do odsyłanego towaru warto dołączyć wypełniony formularz reklamacyjny.

Dokumenty do pobrania:

- [Reklamacja towarów](#)

Jeśli klient jest konsumentem, w przypadku uznania reklamacji dotyczącej wady zakupionego towaru, zastosowanie mają Art. 560 i 561 [Kodeksu Cywilnego](#).

Platforma ODR

Od 15 lutego 2016 r. istnieje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów między konsumentami a przedsiębiorcami, drogą elektroniczną, za pośrednictwem platformy internetowej ODR Unii Europejskiej.

Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), narzędziem służącym pozasądowemu rozstrzygnięciu sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w UE jest platforma ODR (Online Dispute Resolution). Jest ona dostępna pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Rozstrzygnięcie sporów tą metodą ma charakter bezpłatny i dobrowolny.

Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Chcąc skorzystać z możliwości polubownego rozwiązywania sporów dotyczących zakupów internetowych, Konsument może złożyć swoją skargę np. za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>