

# REKLAMACJA PRODUKTU PRZEZ KONSUMENTA

---

## 1. PODSTAWOWE PRZESŁANKI ODPOWIEDZIALNOŚCI SPRZEDAWCY

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:

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

## 2. PODSTAWOWE UPRAWNIENIA KLIENTA

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 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. Jeżeli kupującym jest przedsiębiorca, sprzedawca może odmówić wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady także wtedy, gdy koszty zadośćuczynienia temu obowiązkowi przewyższają cenę rzeczy sprzedanej.

## **3. TERMINY**

### **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.

## **4. MIEJSCE I SPOSÓB SKŁADANIA REKLAMACJI**

Reklamacja może zostać złożona przez Klienta na przykład :

- osobiście pod adresem: ul. Słoneczna 4, 40-135 Katowice;
- pisemnie na adres: Tayama spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k., ul. Słoneczna 4, 40-135 Katowice;
- w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [esklep@tayama.pl](mailto:esklep@tayama.pl);
- w formie elektronicznej za pośrednictwem formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie Sklepu Internetowego w zakładce „Kontakt”.

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.

## 5. OPIS REKLAMACJI

Zaleca się podanie przez Klienta w opisie reklamacji poniższych informacji - ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę:

- informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia niezgodności/wady;
- żądanie sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży lub oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży; oraz
- danych kontaktowych składającego reklamację.

Wymogi podane powyżej mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

Prosimy o składanie reklamacji na załączonym formularzu. Ułatwi to nam rozpatrywanie reklamacji

## 6. 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 **Tayama spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k., ul. Słoneczna 4, 40-135 Katowice**. 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.

## 7. 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).
- Klient może złożyć swoją skargę np. za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>