

## **Konsumenci - Zasady składania Reklamacji :**

### **POM - TYCZYN UL. GRUNWALDZKA 70 36-020 TYCZYN**

Niniejsza informacja o sposobie składania reklamacji skierowana jest do osób, które po dniu 01-05-2019 r. dokonały zakupu towaru w POM – TYCZYN jako konsument, tj. w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową.

Informacja stanowi źródło wiedzy na temat przysługujących konsumentom, uprawnień wynikających z wadliwości rzeczy sprzedanej oraz na temat stosowanej w POM – TYCZYN procedury reklamacyjnej w zakresie towarów nabytych po dniu 01-05-20219 r.

Informacja ta znajduje zastosowania dla konsumentów w przypadku sprzedaży zawartych na odległość (np. Internet, telefon),

Treści zawarte w niniejszym dokumencie mają charakter informacyjny zostały opracowane na podstawie obowiązujących przepisów prawa polskiego.

Szczegółowe regulacje dotyczące wadliwości rzeczy sprzedanej po dniu 01-05-2019 r. znajdują się w ustawie - kodeks cywilny. Źródłem uprawnień konsumenta i obowiązków przedsiębiorcy jest również ustawa o prawach konsumenta z dnia 30.05.2014 r.

## **WAŻNE POJĘCIA I PYTANIA :**

**Konsument** - kupujący będący osobą fizyczną, dokonujący czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową;

**Sprzedawca** -POM – TYCZYN WŁADYSŁAW PUTYŁO , z siedzibą w Tyczynie 36-020, ul. Grunwaldzka 70 , NIP: 8151581387 , REGON : 690285904, TEL : 17 221 93 20 ;.

### **Jak mogę zareklamować wadliwy towar?**

Jeżeli rzecz kupiona ma wady Konsument może skorzystać wedle swojego wyboru z uprawnień wynikających z gwarancji udzielonej przez producenta, dystrybutora albo sprzedawcę, jak również z uprawnień wynikających z **rękojmi**.

Uprawnienia gwarancyjne i uprawnienia przysługujące Konsumentowi od sprzedającego z tytułu rękojmi są uprawnieniami od siebie niezależnymi.

Wykonanie uprawnień z **gwarancji** nie wpływa na odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi. W przypadku wykonania przez Konsumenta uprawnień z gwarancji bieg terminu do wykonania uprawnień z tytułu rękojmi ulega zawieszeniu w dniu zawiadomienia sprzedawcy o wadzie. Termin ten biegnie dalej od dnia odmowy przez gwaranta wykonania obowiązków wynikających z gwarancji albo bezskutecznego upływu czasu na ich wykonanie.

## **Jak mogę skorzystać z gwarancji?**

Gwarancja jest to uprawnienie udzielone kupującemu przez gwaranta (sprzedawcę, producenta, dystrybutora, importera) w oświadczeniu gwarancyjnym, które określa obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego w przypadku, gdy rzecz sprzedana nie ma właściwości określonych w tym oświadczeniu. Obowiązki gwaranta mogą polegać w szczególności na: zwrocie zapłaconej ceny, wymianie rzeczy bądź jej naprawie, a także zapewnieniu innych, określonych przez gwaranta usług. Gwarant dobrowolnie i samodzielnie określa swoje obowiązki oraz ich zakres.

Podstawowe informacje potrzebne do wykonania uprawnień gwarancyjnych znajdują się w oświadczeniu gwarancyjnym.

Jeżeli gwarant w oświadczeniu gwarancyjnym nie określił innego terminu, to termin gwarancji wynosi dwa lata licząc od dnia, w którym rzecz została kupującemu wydana.

## **Co to jest rękojmia?**

Rękojmia jest to odpowiedzialność sprzedawcy względem kupującego za wady fizyczne oraz prawne rzeczy sprzedanej. Sprzedawca jest zwolniony z odpowiedzialności jeżeli kupujący wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy.

Kupujący realizując uprawnienia z tytułu rękojmi może złożyć oświadczenie zawierające żądanie obniżenia ceny, a także od umowy odstąpić, chyba, że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wadę usunie albo rzecz wymieni. Ograniczenie to nie ma zastosowania jeżeli rzecz była już wcześniej naprawiana lub wymieniana, albo sprzedawca nie zadośćuczynił obowiązkowi naprawy lub wymiany rzeczy. Kupujący może odstąpić od umowy tylko w przypadku, gdy rzecz ma wadę istotną.

Konsument może w takim wypadku zamiast zaproponowanego przez sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę.

Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę kupujący może również (zamiast żądania obniżenia ceny czy odstąpienia od umowy) żądać usunięcia wady albo wymiany rzeczy wadliwej na wolną od wad. Sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu kupującego, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową rzeczy wadliwej w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów.

Sprzedawca odpowiada wobec kupującego, jeżeli jego wada zostanie stwierdzona w okresie 2 lat od momentu jego wydania. Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę towaru przedawnia się z upływem roku od dnia stwierdzenia wady, ale przedawnienie nie może zakończyć się przed upływem terminu, o którym mowa w zdaniu pierwszym.

## **Jak mogę skorzystać z rękojmi?**

1. W przypadku skorzystania z uprawnień wynikających z rękojmi Konsument powinien dostarczyć lub odesłać towar na adres POM – TYCZYN , gdzie dokonał zakupu
2. Jeżeli ze względu na rodzaj rzeczy lub sposób jej zamontowania dostarczenie rzeczy przez Konsumenta byłoby nadmiernie utrudnione, Konsument obowiązany jest udostępnić rzecz sprzedawcy w miejscu, w którym rzecz się znajduje
3. Do towaru należy dołączyć opis reklamacji, z którego wynikać będzie na czym polega jego wada, jaki jest preferowany przez Konsumenta sposób usunięcia wady. W oświadczeniu powinny być także zawarte dane identyfikujące konsumenta, takie jak jego imię i nazwisko oraz adres korespondencyjny.
4. POM – TYCZYN udostępnia Konsumentom przykładowy formularz zgłoszenia reklamacyjnego z tytułu rękojmi. Skorzystanie z tego formularza jest uprawnieniem, a nie obowiązkiem Konsumenta. Wskazać jednak należy, że dokument ten został przygotowany tak, by usprawnić i ułatwić procedurę reklamacyjną. Formularz dostępny jest w POM – TYCZYN
5. O ile to możliwe, POM – TYCZYN zwraca się z prośbą o dołączenie także dowodu zakupu (np.: paragonu, faktury, potwierdzenia przelewu lub zapłaty).
6. POM – TYCZYN niezwłocznie, jednak najpóźniej w ciągu 14 dni od daty dostarczenia reklamacji, ustosunkuje się do niej i poinformuje Konsumenta o dalszym postępowaniu. Czas rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu do 90 dni kalendarzowych od daty zgłoszenia.

## **Dodatkowe informacje**

Konsumentom mają możliwość korzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Konsument może zwrócić się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy sprzedaży albo do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu ze sprzedawcą.

Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta 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 adresem [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).