

## Reklamacja towaru

Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem Klienta, jeżeli sprzedany Produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia) są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym. Dla Umów Sprzedaży zawartych do dnia 24 grudnia 2014 roku podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy wobec Klienta będącego osobą fizyczną, który nabywa Produkt w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą, z tytułu niezgodności Produktu z Umową Sprzedaży są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności ustawą z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. 2002 nr 141, poz. 1176 ze zm.).

### Miejsce i sposób złożenia reklamacji

Reklamacja może zostać złożona przez Klienta na przykład:

- pisemnie na adres: Krater Sp. z o.o., ul. Grzybowska 71, 00-844 Warszawa,
- w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sklep@kreatywnedzieci.com.pl,
- poprzez specjalny formularz na stronie sklepu.

### Opis reklamacji

Zaleca się podanie przez Klienta w opisie reklamacji:

1. informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady.
2. żądania sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży.
3. danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę.

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

--- Wzór formularza reklamacji: ---

Dane konsumenta:

Dane sprzedawcy: Przedsiębiorstwo Wielobranżowe Krater Sp. z o.o., ul. Grzybowska 71,  
00-844 Warszawa

#### OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ

Ja / My (\*) niniejszym odstępuję /odstępujemy (\*) od umowy sprzedaży następujących towarów:

Data zamówienia:

Data odbioru towaru:

Imię i nazwisko / Nazwa/nazwisko konsumenta(-ów):

Adres konsumenta(-ów):

Proszę dokonać zwrotu zapłaconej ceny towaru wraz z poniesionymi przeze mnie/nas (\*) kosztami dostawy towaru do konsumenta(-ów) na niniejszy numer rachunku bankowego / inny sposób (\*):

Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

Miejscowość, Data:

(\*) – Niepotrzebne skreślić.

--- Koniec wzoru formularza reklamacji ---

#### 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.

#### Dostarczenie reklamowanego produktu

Klient, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany na koszt Sprzedawcy dostarczyć Produkt wadliwy na adres: Krater Sp. z o.o., ul. Grzybowska 71, 00-844 Warszawa. 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.

## 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:

### 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.

### Grupa: naprawa/wymiana

Jeżeli sprzedany Produkt ma wadę, Klient może żądać wymiany Produktu na wolny od wad albo usunięcie wady. Sprzedawca jest obowiązany wymienić Produkt wadliwy na wolny od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla 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.

### Podstawowe przesłanki odpowiedzialności sprzedawcy

Sprzedawca obowiązany jest dostarczyć Klientowi Produkt bez wad. 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. Wada fizyczna polega na niezgodności sprzedanego Produktu z Umową Sprzedaży. W szczególności sprzedany Produkt jest niezgodny 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.

Wada prawna – Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Klienta, jeżeli sprzedany Produkt stanowi własność osoby trzeciej, a także jeżeli ograniczenie w korzystaniu lub rozporządzeniu Produktem wynika z decyzji lub orzeczenia właściwego organu.

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, a 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 treść została sprostowana przez zawarciem Umowy Sprzedaży.

#### Ważne terminy reklamacyjne

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.

2 lata odpowiedzialności Sprzedawcy

Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat.

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 następujące przykładowe 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 przez Federację Konsumentów pod adresem email [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl) oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 889 866.