

PROCEDURA REKLAMACJI RĘKOJMIA / GWARANCJA

OBOWIĄZEK DOSTARCZENIA TOWARU BEZ WAD

MEDIA SMART GROUP Sp. z o. o. (dalej jako Sprzedawca) dostarcza towary fabrycznie nowe bez wad, z wyłączeniem wad szczegółowo wskazanych Klientowi lub opisanych na aukcji internetowej lub stronie internetowej Sprzedawcy (dotyczy towarów outlet/demonstracyjnych/po zwrocie konsumenckim).

Sprzedawca odpowiada, jeżeli towar ma wadę fizyczną lub wadę prawną (rękojmia/niezgodność towaru z umową) w zakresie określonym kodeksem cywilnym, z zastrzeżeniem postanowień poniżej. Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli Konsument wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy sprzedaży.

Sprzedawca jest uprawniony do rozszerzenia, ograniczenia lub wyłączenia odpowiedzialności z tytułu rękojmi w zakresie określonym kodeksem cywilnym. Informacja o rozszerzeniu, ograniczeniu lub wyłączeniu odpowiedzialności z tytułu rękojmi będzie każdorazowo wskazana w aukcji internetowej lub na stronie internetowej Sprzedawcy (w szczegółowym opisie towaru, który stanowi przedmiot transakcji).

I. PROCEDURA REKLAMACJI

Niniejsza informacja o sposobie składania reklamacji skierowana jest do Konsumentów, którzy dokonali zakupu towarów oferowanych przez Media Smart Group. Informacja ta stanowi źródło wiedzy na temat przysługujących Konsumentom, uprawnień wynikających z wadliwości sprzedanej rzeczy lub świadczonej usługi oraz na temat stosowanej przez Sprzedawcę procedury reklamacyjnej.

Definicje:

Konsument - Kupujący będący osobą fizyczną (dokonujący czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową) lub przedsiębiorca dokonujący zakupu na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej jeżeli charakter prowadzonej przez niego działalności nie potwierdza m. in. zarobkowej sprzedaży detalicznej lub hurtowej elektroniki lub akcesoriów gsm (profesjonalista), decyduje PKD uwidocznione w CEIDG/KRS

Sprzedający – Firma MEDIA SMART GROUP Sp. z o. o. z siedzibą 37-100 Łańcut, ul. Marii Rodziewiczówny 21/1, NIP: 8151823436

Przedsiębiorca - w rozumieniu kodeksu cywilnego, osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową

JAK ZAREKLAMOWAĆ WADLIWY TOWAR ?

1. Jeżeli rzecz kupiona ma wady Konsument może skorzystać wedle swojego wyboru z uprawnień wynikających z **gwarancji** udzielonej przez producenta lub uprawnień wynikających z **rękojmi** Sprzedającego.

2. Uprawnienia gwarancyjne i uprawnienia przysługujące Konsumentowi od Sprzedawcy z tytułu rękojmi są uprawnieniami od siebie niezależnymi.
3. 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 w którym gwarant odmówił wykonania obowiązków wynikających z gwarancji albo bezskutecznego upływu czasu na ich wykonanie.
4. Kupujący może składać Sprzedawcy reklamację dotyczącą towaru lub usługi za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: **biuro@mediasmart.pl** lub wysyłając zgłoszenie na adres korespondencyjny Sprzedawcy: **MEDIA SMART GROUP Sp. z o. o., ul. Generała Bema 2, 37-100 Łańcut.**
5. Poprawnie złożona reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - imię, nazwisko, adres zamieszkania/pobytu, adres e-mail Kupującego, numer telefonu kontaktowego oraz w przypadku towaru zakupionego za pośrednictwem portalu aukcyjnego „nick” Kupującego,
 - datę zawarcia umowy stanowiącej podstawę reklamacji (data wystawienia faktury lub rachunku imiennego) lub datę zakupu na portalu aukcyjnym,
 - wskazanie przedmiotu reklamacji z określeniem żądania Kupującego,
 - wszelkie okoliczności uzasadniające reklamację (opis wady),
 - skan, zdjęcie lub papierową kopię dowodu zakupu (rachunek imienny lub faktura). Jeżeli Kupujący zagubił otrzymany dowód zakupu może potwierdzić zawarcie transakcji, przedstawiając np. wyciąg z historii na rachunku bankowym lub potwierdzenie zawarcia transakcji na portalu aukcyjnym, itp.,
 - w uzasadnionych przypadkach dokumentację fotograficzną reklamowanego towaru.
6. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Sprzedawca zwraca się do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.
7. Sprzedawca rozpoznaje reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania w prawidłowej postaci.
8. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest na podany przez Kupującego adres e-mail lub w formie pisemnej na wskazany adres zamieszkania/pobytu Kupującego. Sprzedawca w odpowiedzi na reklamację informuje Kupującego czy zgłoszona reklamacja została:
 - uznana (ze wskazaniem dalszego postępowania reklamacyjnego) lub
 - nie uznana (z wyjaśnieniem powodów nie uznania).
9. Reklamowany towar należy niezwłocznie dostarczyć do punktu handlowego w którym nastąpił zakup towaru lub wysłać na adres BOK Sprzedawcy MEDIA SMART GROUP Sp. z o. o., ul. Generała Bema 2, 37-100 Łańcut. **Przed wysyłką reklamowanego towaru prosimy o kontakt telefoniczny z BOK Sprzedawcy** (numer tel. 573 449 448 lub 573 449 447).
Koszt dostarczenia reklamowanego towaru jest zwracany Kupującemu w przypadku potwierdzenia wady produktu nie wynikającej z niewłaściwego użytkowania (w przypadku uznania zgłoszenia reklamacyjnego za zasadne)

10. Niezwłoczne dostarczenie towaru do Sprzedawcy w ramach reklamacji jest konieczne i bezwarunkowe do rozpatrzenia reklamacji. Zgłoszona wada towaru podlega weryfikacji przez autoryzowany serwis producenta. Po rozpatrzeniu reklamacji Klient otrzymuje dokumentację serwisową opisującą wynik ekspertyzy serwisowej wraz z decyzją reklamacyjną Sprzedającego.
11. Odbiór reklamowanego towaru następuje w miejscu i formie w jakiej towar ten został dostarczony do Sprzedającego.
12. Reklamowany towar (dostarczony osobiście przez Kupującego) należy odebrać od Sprzedawcy w terminie do 30 dni od powiadomienia Klienta o zakończeniu procedur serwisowych. Jeżeli towar nie zostanie odebrany po zakończeniu procedury reklamacyjnej Sprzedawca uprawniony jest do naliczania opłaty za bezumowne przechowywanie towaru. Po upływie okresu 90 dni Sprzedawca jest uprawniony do komisyjnej utylizacji nieodebranego reklamowanego towaru.
13. Towar powinien zawierać oryginalne opakowanie umożliwiające bezpieczny transport do specjalistycznego serwisu. Dopuszczalne jest zastosowanie opakowania zastępczego, jednak powinno ono gwarantować odpowiednią ochronę podczas transportu.
14. Przesyłany towar powinien być kompletny (włączając w to wszystkie akcesoria mające wpływ na funkcjonalność produktu lub mogące być jedną z przyczyn zaistnienia wady towaru lub niezgodności z umową).
15. Klient zobowiązany jest do dołączenia szczegółowego opisu występujących wad wraz z informacją w jakiej sytuacji dana wada lub niezgodność występują. Dodatkowo należy na piśmie określić żądania reklamacyjne oraz podstawę prawną realizacji uprawnień (**reklamacja z tytułu rękojmi** czy **reklamacja z tytułu gwarancji**).
16. W przypadku nie dołączenia kserokopii faktury zakupu lub rachunku imiennego lub innego dokumentu potwierdzającego datę i dokonanie zakupu Sprzedający rozpatrzy reklamację, o ile sprzedaż towaru może zostać potwierdzona w jakikolwiek sposób w MEDIA SMART GROUP Sp. z o. o.
17. Gdy przedmiotem sprzedaży jest towar używany, Sprzedawca odpowiada za wadę towaru w przypadku jej stwierdzenia przed upływem 1 roku.
15. Reklamacji nie podlega naturalne zużycie towaru oraz wady powstałe wskutek użytkowania produktów w sposób niezgodny z przeznaczeniem oraz wszelkiego typu uszkodzenia mechaniczne (spowodowane oddziaływaniem siły niewspółmiernej do normalnego użytkowania).
16. W związku z zapisem powyżej, przy odbiorze towaru bezpośrednio w punkcie sprzedaży Sprzedawcy, Kupujący powinien towar obejrzeć i sprawdzić. W szczególności Kupujący powinien sprawdzić czy towar jest kompletny i nie ma uszkodzeń mechanicznych (m. in. pęknięć, zarysowań, wgnieceń czy otarć). Kupującemu pomoże w tym pracownik Sprzedającego, którego obowiązkiem jest upewnienie się, że wydawany towar jest kompletny i zgodny ze szczegółowym opisem na stronie internetowej lub aukcyjnej.
17. W przypadku wysłania towaru Kupujący w momencie odbioru przesyłki powinien w obecności kuriera/przewoźnika sprawdzić stan dostarczonego towaru. W razie stwierdzenia jakichkolwiek nieprawidłowości (w szczególności uszkodzenia opakowania połączonego z uszkodzeniem mechanicznym, brakiem

lub niekompletnością zamówionego towaru) Kupujący powinien przy udziale kuriera/przewoźnika sporządzić pisemny protokół szkody (kurier/przewoźnik ma obowiązek posiadać wzór protokołu szkody). Reklamacje dotyczące uszkodzeń towaru w transporcie będą rozpatrywane przez Sprzedającego zgodnie z zapisami dostarczonego protokołu szkody. Brak protokołu szkody podpisanego przez kuriera/przewoźnika może skutkować nieuznaniem reklamacji.

18. W przypadku sprzedaży towaru w obrocie między przedsiębiorcami strony wyłączają odpowiedzialność Sprzedającego z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne rzeczy w zakresie dopuszczalnym przez aktualnie obowiązujące przepisy

19. **Sprzedawca nie jest gwarantem towarów.** Kupujący może reklamować towar objęty gwarancją jakości producenta/dystrybutora bezpośrednio w autoryzowanych punktach serwisowych wskazanych przez producenta/dystrybutora (zgodnie ze szczegółowymi informacjami zamieszczonymi na stronie internetowej producenta/dystrybutora). Kupujący może również realizować uprawnienia wynikające z gwarancji jakości za pośrednictwem Sprzedawcy. W takim przypadku otrzymany od Kupującego wadliwy towar Sprzedawca wysyła do autoryzowanego serwisu producenta/dystrybutora.

20. Naprawa sprzętu elektronicznego wiąże się z ryzykiem utraty danych zawartych w jego pamięci. W związku z tym przed dostarczeniem lub wysłaniem wadliwego towaru rekomendowane jest sporządzenie kopii zapasowej wszystkich danych zawartych w pamięci reklamowanego towaru. Klient odsyłając lub dostarczając do Sprzedawcy wadliwy towar wyraża zgodę na utratę danych zapisanych w pamięci reklamowanego urządzenia w sytuacji gdy usunięcie wady towaru nie było możliwe bez utraty danych.

21. W sprawach nieuregulowanych niniejszą procedurą, zastosowanie mają przepisy prawa cywilnego oraz ustawy o prawach konsumenta.

PRZESŁANKI ODPOWIEDZIALNOŚCI SPRZEDAWCY Z TYTUŁU RĘKOJMI

Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Klienta, jeżeli sprzedany towar 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 towarze w tej samej chwili. Wada fizyczna polega na niezgodności sprzedanego towaru z Umową Sprzedaży.

W szczególności sprzedany towar jest niezgodny z Umową Sprzedaży, jeżeli:

1. nie ma właściwości, które towar tego rodzaju powinien mieć ze względu na cel oznaczony w Umowie Sprzedaży 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. został Klientowi wydany w stanie niezupełnym.

Sprzedany towar ma wadę fizyczną także w razie nieprawidłowego jego zamontowania i uruchomienia, jeżeli czynności te zostały wykonane przez Sprzedawcę lub osobę третią, za którą Sprzedawca ponosi odpowiedzialność, albo przez Klienta, który postąpił według instrukcji otrzymanej od Sprzedawcy.

Wada prawna - Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Klienta, jeżeli sprzedany towar stanowi własność osoby trzeciej albo jeżeli jest obciążony prawem osoby trzeciej, a także jeżeli ograniczenie w korzystaniu lub rozporządzaniu towarem wynika z decyzji lub orzeczenia właściwego organu.

Zwolnienie Sprzedawcy od odpowiedzialności

1. Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli Klient wiedział o wadzie w chwili zawarcia Umowy Sprzedaży. Sprzedawca nie jest odpowiedzialny względem Klienta będącego Konsumentem za to, że sprzedany towar nie ma właściwości wynikających z publicznych zapewnień producenta/dystrybutora, 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. Sprzedawca jest uprawniony do rozszerzenia, ograniczenia lub wyłączenia odpowiedzialności z tytułu rękojmi w zakresie określonym kodeksem cywilnym. Informacja o rozszerzeniu, ograniczeniu lub wyłączeniu odpowiedzialności z tytułu rękojmi będzie każdorazowo wskazana na stronie zawierającej towar i/lub usługę będącą przedmiotem transakcji.

3. Nie stanowią podstawy reklamacji niewielkie różnice w zewnętrznym wyglądzie towaru wydawanego Klientowi w zestawieniu z wyglądem towaru (tego samego rodzaju, marki i modelu) prezentowanym w formie graficznej na stronie internetowej Sprzedającego, które mogą wynikać z innych ustawień monitora Klienta, warunków oświetlenia i innych czynników związanych jedynie z używaniem Internetu do zakupów. Niniejsze postanowienie nie rodzi skutku w postaci ograniczenia odpowiedzialności Sprzedającego wobec Kupującego, w szczególności nie ogranicza w żaden sposób praw Kupującego będącego Konsumentem do odstąpienia od umowy.

JAK SKORZYSTAĆ Z RĘKOJMI ?

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:

Obniżenie ceny lub zwrot pieniędzy

1. Jeżeli sprzedany towar 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 towar na wolny od wad albo wadę usunie. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z Umowy Sprzedaży, w jakiej wartość towaru z wadą pozostaje do wartości towaru bez wady. Klient nie może

odstąpić od Umowy Sprzedaży, jeżeli wada jest nieistotna lub łatwa do usunięcia.

2. Jeżeli Klientem jest Konsument, może zamiast zaproponowanego przez Sprzedawcę zgodnie z postanowieniami powyżej usunięcia wady żądać wymiany towaru na wolny od wad albo zamiast wymiany towaru żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie towaru 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 towaru wolnego od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Klienta inny sposób zaspokojenia.

3. Jeżeli spośród sprzedanych towarów tylko niektóre są wadliwe i dają się odłączyć od towarów (egzemplarzy) wolnych od wad, bez szkody dla stron obu, uprawnienie Klienta do odstąpienia od umowy ograniczone jest do towarów (egzemplarzy) wadliwych.

Naprawa lub wymiana

Jeżeli sprzedany towar ma wadę, Klient może żądać wymiany towaru na wolny od wad albo usunięcia wady. Sprzedawca jest obowiązany wymienić towar 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 towaru wadliwego w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z Umową Sprzedaży wymagałoby nadmiernych kosztów.

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. Jeżeli Klientem jest Konsument, a wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania sprzedanego towaru, 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. Do wykonywania uprawnień z tytułu rękojmi za wady prawne sprzedanego towaru 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.

REKLAMACJA I TERMIN ODPOWIEDZI SPRZEDAWCY

1. Przepisy nie przewidują wprost terminu, w którym Sprzedawca powinien ustosunkować się do reklamacji Konsumenta.

2. W związku z powyższym informujemy, że Sprzedający niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni roboczych od daty dostarczenia kompletnej

reklamacji, ustosunkuje się do niej i poinformuje pisemnie Konsumenta o dalszym postępowaniu.

3. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Sprzedający zwraca się do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.

4. Sprzedający poinformuje Kupującego o konieczności wydłużenia w/w terminu na rozpatrzenie reklamacji w przypadkach szczególnych, uzasadnionych np. koniecznością zebrania dodatkowej dokumentacji, informacji na temat przyczyn, lub opinii autoryzowanego serwisu. W takim przypadku z przyczyn niezależnych od Sprzedającego czas rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu.

5. Jeżeli Kupujący będący Konsumentem zażądał wymiany towaru lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a Sprzedający nie ustosunkował się do tego żądania w terminie czternastu 14 dni, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.

6. Sprzedawca udostępnia 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 każdym punkcie handlowym Sprzedawcy.

7. Do wypełnionego Formularza zgłoszenia reklamacyjnego należy dołączyć kopię dowodu zakupu (paragonu, faktury, potwierdzenia przelewu lub zapłaty).

8. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest na podany przez Kupującego adres e-mail lub w formie pisemnej na wskazany adres zamieszkania/pobytu Kupującego. Sprzedawca w odpowiedzi na reklamację informuje Kupującego czy zgłoszona reklamacja została:

- uznana (ze wskazaniem dalszego postępowania reklamacyjnego) lub
- nie uznana (z wyjaśnieniem powodów nie uznania)

9. W przypadku gdy do ustosunkowania się przez Sprzedawcę do reklamacji Klienta niezbędne będzie dostarczenie reklamowanego towaru do Sprzedawcy, Klient powinien niezwłocznie dostarczyć lub odesłać na koszt Sprzedawcy wadliwy towar na adres Media Smart Group Sp. z o. o., 37-100 Łańcut, ul. Generała Bema 2. Jeżeli ze względu na rodzaj towaru lub sposób zamontowania dostarczenie towaru przez Konsumenta byłoby nadmiernie utrudnione, Konsument obowiązany jest udostępnić towar Sprzedawcy w miejscu, w którym rzecz się znajduje. Koszty wymiany lub naprawy ponosi Sprzedający. W szczególności obejmuje to koszty demontażu i dostarczenia towaru, robocizny, materiałów oraz ponownego zamontowania i uruchomienia.

10. Do wysyłanego 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, numer telefonu kontaktowego oraz adres korespondencyjny.

11. Towar, którego reklamacja nie zostanie uznana ze względu na jej bezzasadność lub brak możliwości potwierdzenia zakupu towaru u

Sprzedającego, zostanie odesłany do Kupującego. Sprzedający może w takiej sytuacji obciążyć Kupującego kosztami takiej przesyłki.

12. Szczegółowe informacje dotyczące aktualnego statusu procesu reklamacji można uzyskać pod numerem tel. 573 449 448 lub 573 449 447 lub kontaktując się za pośrednictwem adresu e-mail: biuro@mediasmart.pl

TERMIN REALIZACJI ŻĄDANIA REKLAMACYJNEGO KONSUMENTA

W przypadku uznania reklamacji Sprzedający jest obowiązany wymienić wadliwy towar na wolny od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Kupującego. W przypadku uznania przez Sprzedającego żądania zwrotu pieniędzy, zwrot środków na rzecz Konsumenta powinien nastąpić niezwłocznie. W przypadku uznania żądania obniżenia ceny Kupujący powinien wyznaczyć Sprzedającemu termin na ich zwrot.

POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ

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/sprawy_indywidualne.php oraz
- 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 działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy Sprzedaży.
- Klient uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Klientem, a Sprzedawcą.
- 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 e-mail:

sekretariat@konsumenci.org lub pod numerem infolinii 801 440 220,
22 290 89 16.