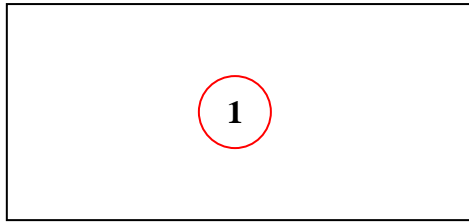


Jak wypełnić prawidłowo zgłoszenie reklamacyjne



(pieczęćka firmowa sprzedawcy)

REKLAMACJA

TOWARU NIEZGODNEGO Z UMOWĄ

NR

1

7

Sporządzono w dniu w.....
(nazwa i adres placówki handlowej/usługowej)

2

Imię i nazwisko reklamującego

Adres

6

Data nabycia towaru.....

3

Nazwa (oznaczenie) towaru

Cena towaru..... przedłożony dowód zawarcia umowy – rachunek

Opis niezgodności towaru z umową

4

Kiedy niezgodność towaru z umową została stwierdzona

5

Żądanie reklamującego:

a) doprowadzenie towaru do zgodności z umową poprzez:

- nieodpłatną naprawę *
- wymianę na nowy *

b)**

- zwrot zapłaconej ceny *
- obniżenie zapłaconej ceny *

8

Uzgodniony termin załatwienia reklamacji

.....
(podpis reklamującego)

9

.....
(podpis sprzedawcy)

Uwaga!

Zgodnie z art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176)

* wybór żądania należy do reklamującego

** tylko w przypadkach gdy :

- naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów,
- sprzedawca nie wymienił rzeczy na nową albo rzeczy nie naprawił w odpowiednim czasie,
- wymiana albo naprawa narażałaby reklamującego na znaczne niedogodności

WZÓR ZGŁOSZENIA REKLAMACYJNEGO

(przydatny przy reklamowaniu u sprzedawcy towaru z powodu jego niezgodności z umową wraz z instrukcją jego wypełnienia).

W załączeniu przedstawiamy wzór zgłoszenia reklamacyjnego oraz wskazujemy jakie znaczenie prawne ma prawidłowe wypełnienie każdej z rubryk zgłoszenia reklamacyjnego.

Przy reklamowaniu towaru przez kupującego z powodu niezgodności towaru z umową wymagane jest abyś wypełnił i złożył u sprzedawcy zgłoszenie reklamacyjne. Zgłoszenie reklamacji powinno nastąpić w formie pisemnej. Zgłoszenie reklamacyjne stanowi bowiem dowód na to, że w określonym dniu wystąpiłeś do określonego sprzedawcy z określonym żądaniem, z tego powodu, że towar nabyty przez ciebie u tego sprzedawcy w określonym dniu okazał się niezgodny z umową. W dokumencie tym określasz na czym polega niezgodność towaru z umową oraz kiedy ją zauważyłeś.

1 Oznaczenie sprzedawcy

Należy wpisać nazwę i siedzibę przedsiębiorcy oraz adres sklepu, w którym dokonywałeś zakupu reklamowanego towaru. Dane te znajdziesz na paragonie (fakturze) otrzymanej w dniu zakupu. Wypełniając rubrykę „oznaczenie sprzedawcy” wskazujesz podmiot od którego dochodzić zamierzasz swoich roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową.

2 Oznaczenie kupującego

Należy wpisać swoje imię i nazwisko oraz swój adres pod który sprzedawca ma ci przekazać swoją odpowiedź na reklamację. Dane te umożliwią sprzedawcy udzielenie ci odpowiedzi na reklamację.

3 Określenie towaru

Należy wpisać jego nazwę (ewentualnie inne cechy i właściwości). Informacje te znajdziesz na paragonie (fakturze) otrzymanym w dniu zakupu. Dane te pozwolą zidentyfikować reklamowany towar.

4 Określ, na czym polega niezgodność towaru z umową

Najczęściej w praktyce wpisujemy tu dokładny opis oznaczonych wad zakupionego przez ciebie towaru.

Pojęcie towaru wadliwego nie jest jednak tożsamy z pojęciem towaru niezgodnego z umową.

Niezgodność towaru z umowa może wynikać z następujących powodów:

1. towar nie nadaje się do celu do którego tego rodzaju towar jest zwykle używany;
2. właściwości towaru nie odpowiadają właściwościom cechującym towar tego rodzaju;
3. towar nie odpowiada oczekiwaniom dotyczącym tego rodzaju towaru, które wynikają z zapewnień sprzedawcy (np. podawanych w reklamie);
4. towar został nieprawidłowo zamontowany lub uruchomiony przez sprzedawcę lub uruchomiony przez kupującego, jeżeli ten ostatni postępował zgodnie z instrukcją otrzymaną przy sprzedaży.

Za warunki umowy sprzedaży uznaje się także informacje jakie podał sprzedawca konsumentowi w formie pisemnej (np. na etykiecie) lub w formie ustnej.

Pamiętaj, że sprzedawca nie odpowiada za niezgodność towaru z umową, gdy kupujący o tej niezgodności wiedział lub oceniając rozsądnie, powinien był wiedzieć. To samo dotyczy niezgodności, która wynikała z przyczyny tkwiącej w materiale dostarczonym przez kupującego (art. 7).

5 Wskaż kiedy zauważyłeś niezgodność towaru z umową

Pamiętaj, że wpisanie daty w której zauważyłeś określoną niezgodność towaru z umową ma istotne znaczenie dla ustalenia czy sprzedawca odpowiada za tą niezgodność.

Jeżeli od zauważenia przez ciebie niezgodności towaru z umową do dnia złożenia reklamacji upłynęło więcej niż 2 miesiące, to utraciłeś już prawo do reklamowania tej niezgodności towaru z umową (art. 9 ust 1 cyt. ustawy).

Pamiętaj, że **towary żywnościowe** możesz reklamować tylko w terminie 3 dni. Termin ten biegnie dla towarów paczkowanych od dnia otwarcia opakowania, a przypadku towaru sprzedawanego luzem, odmierzanego w miejscu zakupu lub dostarczanego do miejsca zamieszkania kupującego od dnia sprzedaży lub otrzymania towaru. Zawiadomienie o niezgodności z umową towaru żywnościowego powinno nastąpić nie później niż przed upływem daty minimalnej trwałości towaru lub terminu jego przydatności do spożycia (rozporządzenie Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 30 stycznia 2003 r. w sprawie terminów zawiadomienia sprzedawcy o stwierdzeniu niezgodności towaru żywnościowego z umową Dz.U. z 2003 r. Nr 31, poz. 258).

6 Wskaż kiedy sprzedawca wydał ci towar przy zakupie (data zakupu)

Z reguły datą tą jest data zakupu towaru. Dane te znajdziesz na paragonie (fakturze) otrzymanej w dniu zakupu. Data ta ma takie znaczenie prawne, że zapoczątkowuje ona okres odpowiedzialności sprzedawcy wobec kupującego z tytułu niezgodności towaru z umową.

7 Wpisz datę sporządzenia reklamacji

Jest to data w której zgłosiłeś sprzedawcy niezgodność towaru z umową. Ma ona istotne znaczenie prawne dla załatwienia reklamacji. Pamiętaj, że data ta (w zestawieniu z datą zakupu towaru) pozwala określić czy i na jakich zasadach możesz dochodzić od sprzedawcy roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową. Jeżeli od daty zakupu towaru upłynęło więcej niż 2 lata nie możesz już skutecznie dochodzić od sprzedawcy tych roszczeń (chyba, że sprzedawca wcześniej w ramach reklamacji wymienił ci towar na nowy, wtedy 2 letni termin odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową biegnie na nowo od daty wymiany towaru).

Pamiętaj, że w przypadku gdy przedmiotem sprzedaży był towar używany sprzedawca odpowiada z tytułu jego niezgodności z umową w okresie 2 lat, chyba że strony skróciły ten termin (jednakże nie poniżej jednego roku) – art. 10 ust.1.

Sprawdź ile czasu upłynęło od zakupu towaru do dnia zgłoszenia przez ciebie reklamacji. Jeżeli nie upłynęło jeszcze 6 miesięcy od dnia zakupu to nie musisz udowadniać sprzedawcy, że towar był niezgodny z umową w chwili zakupu (bo istnienie tej okoliczności się domniemywa – art. 4 ust. 1). Jeżeli upłynęło już 6 miesięcy od dnia zakupu towaru, to niestety ty będziesz musiał udowodnić sprzedawcy, że reklamowany towar był niezgodny z umową w chwili zakupu (to jest wydania ci towaru przez sprzedawcę).

8 Żądanie kupującego wobec sprzedawcy

Z powodu niezgodności towaru z umową możesz żądać od sprzedawcy:

1. **bezpłatnej naprawy towaru,**
2. **wymiany towaru na nowy,**
3. **obniżenia ceny,**
4. **zwrotu ceny**

Nie oznacza to, że w każdym przypadku przysługuje ci pełna swoboda wyboru ww. żądań. Roszczeń tych możesz dochodzić od sprzedawcy na zasadach określonych w art. 8.

W pierwszej kolejności możesz dochodzić od sprzedawcy przywrócenia towaru do stanu zgodnego z umową poprzez bezpłatną **naprawę towaru** lub **wymianę towaru na nowy**.

W zasadzie przysługuje ci prawo wyboru ww. roszczeń. Prawo wyboru nie dotyczy jednak sytuacji, w której naprawa lub wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. Ustawodawca polski wskazuje przy tym okoliczności, jakie należy uwzględnić przy ocenie nadmierności kosztów, wartości towaru zgodnego z umową, rodzaj i stopień stwierdzonej niezgodności, bierze się również pod uwagę niedogodności na jakie naraziłby kupującego inny sposób zaspokojenia.

Roszczenie o **obniżenie ceny** lub o **zwrot ceny** z powodu niezgodności towaru z umową przysługuje kupującemu **tylko w 3 przypadkach** wymienionych enumeratywnie w art. 8 ust. 4:

1. gdy naprawa lub wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów;
2. gdy sprzedawca nie zdołał uczynić zadość żądaniom naprawy lub wymiany w odpowiednim czasie;
3. gdy naprawa lub wymiana narażałyby kupującego na znaczne niedogodności.

Roszczenie o zwrot ceny jest następstwem zrealizowania przez kupującego ustawowego prawa odstąpienia od umowy sprzedaży (strony zwracają nawzajem to co świadczyły sobie dotychczas na podstawie umowy sprzedaży). Podkreślić należy, że **ustawodawca wyłącza ustawowe prawo kupującego do odstąpienia od umowy sprzedaży** w sytuacji, gdy niezgodność towaru z umową jest nieistotna.

9

Podpisy kupującego i sprzedawcy

Zgłoszenie reklamacyjne jest oświadczeniem pochodzącym od kupującego i skierowanym do sprzedawcy. Podpisy stanowią dowód, że kupujący złożył takie oświadczenie i że dotarło ono do sprzedawcy.

Złożenie u sprzedawcy zgłoszenia reklamacyjnego

1. Wypełnione i podpisane przez strony tj. kupującego i sprzedawcę zgłoszenie reklamacyjne należy złożyć w sklepie, w którym sprzedano ci reklamowany towar. Zażądaj od sprzedawcy, aby na kserokopii zgłoszenia reklamacyjnego poświadczył ci złożenie reklamacji w określonej dacie.
2. Uzgodnij ze sprzedawcą w jaki sposób dokona on oględzin reklamowanego towaru (czy w sklepie, czy u ciebie w domu). Pamiętaj, że naprawa i wymiana towaru jest nieodpłatna co oznacza, że sprzedawca ma również obowiązek zwrotu kosztów poniesionych przez kupującego, w szczególności kosztów demontażu, dostarczenia, robocizny, materiałów oraz ponownego zamontowania i uruchomienia (art. 8 ust. 2).
3. Jeżeli sprzedawca odmawia ci przyjęcia reklamacji wyślij mu wypełnione i podpisane przez siebie zgłoszenie reklamacyjne listem poleconym ze zwrotnym poświadczeniem odbioru.