

wadliwy towar, reklamacja

Informacja o zasadach uznawania reklamacji jakościowych między przedsiębiorcami

Rozpatrywanie reklamacji oparte jest o przepisy Kodeksu Cywilnego.. A także - w pewnym zakresie - ustawa z 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego.

Kupującemu przysługuje roszczenie polegające na tym, iż może on wystąpić z roszczeniem zwrotnym do sprzedającego (art. 12 KC). Roszczenie to staje się wymagalne z chwilą zaspokojenia roszczeń konsumenta, nie później jednak niż w dniu, w którym detaliczny sprzedawca powinien spełnić żądania konsumenta. Termin przedawnienia roszczenia zwrotnego wynosi sześć miesięcy (art. 12 ust. 2).

W wyniku uznania reklamacji, następuje zwrot towaru do dostawcy lub obniżenie ceny w wymiarze proporcjonalnym do występującej wady towaru. Zwrot towaru może nastąpić wyłącznie w stanie nie przetworzonym (nie pociętym). Czynność ta jest udokumentowana fakturą korygującą .

W myśl art. 559 k.c. Importer nie jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które powstały po przejściu niebezpieczeństwa na kupującego, chyba że wady wynikły z przyczyny tkwiącej towarze już w momencie dostarczenia towaru do kupującego.

Sprawdzenie przez kupującego towarów w celu wykrycia widocznych wad polegających na uszkodzeniu towaru w opakowaniu jednostkowym odbywa się w dniu i miejscu dostawy towaru.

Kupujący traci uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy, jeżeli nie zawiadomi sprzedawcy o wadzie w ciągu miesiąca od jej wykrycia, a w wypadku gdy zbadanie towaru, jeżeli nie zawiadomi sprzedawcy o wadzie w ciągu miesiąca po upływie czasu, w którym przy zachowaniu należytej staranności mógł ją wykryć (art. 563 § 1 k.c.).

Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową, gdy kupujący:

- wiedział o tej niezgodności,
- oceniając rozsądnie, powinien był wiedzieć o niezgodności.

Zgodność towaru z umową

Towar uznaje się za niezgodny z umową jeżeli wystąpią łącznie dwie przesłanki:

1. Towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową,
2. Niezgodność ta istniała w chwili wydania towaru.

Towar będzie uznawany za niezgodny z umową, gdy nie posiada właściwości określonych w umowie, we wzornikach towaru lub posiada cechy niezgodne z oznakowaniem na etykietach. Brak zgodności nie ma znaczenia dla wartości czy użyteczności towaru. Niezgodność towaru z umową nie jest tożsamy z wadą towaru.

Towar uznaje się za zgodny z umową jeżeli wystąpią łącznie dwie przesłanki:

- Towar odpowiada podanemu przez sprzedawcę opisowi lub ma cechy okazanej kupującemu próbki albo wzoru (dopuszczalna jest także nieznaczna różnica odcienia)
- Towar nadaje się do celu określonego przez kupującego

Wada towaru.

W zakres tego pojęcia wchodzi braki ilościowe, które w myśl przepisów o rękojmi za wadę nie mogą być uznane. Nie stanowi niezgodności z umową wada, która jest zwykłą właściwością danego towaru. Za przykład może posłużyć: podatność na uszkodzenia większa niż u innych produktów wykonanych z podobnych lub takich samych materiałów np. tapety o wybarwieniu srebrnym na flizelinie i tapety z wybarwieniem żółtym na flizelinie mogą mieć różną trwałość wybarwienia.

Brak opisu w języku polskim na etykietach tapet i tkanin nie jest traktowane jako niezgodność z ustawą o ochronie języka polskiego jeżeli posiadają międzynarodowe znaki rysunkowe (piktogramy) określające charakterystykę towaru.

1. reklamacje przyjmuje :

Biuro Obsługi Klienta

Piotr Łuszczewski
tel: 81 5252450 ; 81 5360210
tel kom: 605589 408
Gadu Gadu : 4739830
Skype: jvdpiotr
email: info@jvd.pl ; info@eksim.pl

2. Formą składania reklamacji jest forma pisemna, przesłana e-mailem, faxem, pocztą, paczką z towarem
3. termin zgłaszania roszczeń do 12 miesięcy od daty Sprzedaży
4. termin rozpatrzenia reklamacji w trybie zwykłym do 14 dni a w przypadku konieczności zlecenia opinii eksperckiej do 28 dni od daty zgłoszenia reklamacji,
5. Zawiadomienie o sposobie załatwienia reklamacji następuje w formie pisemnej faxem, e-mailem lub pocztą z paczką z towarem
6. koszty opinii eksperckiej ponosi strona zlecająca taką opinię,
7. termin ostatecznego rozliczenia wynagrodzenia między stronami następuje z chwilą rozstrzygnięcia zasadności reklamacji
8. Miejscem rozstrzygania ewentualnych sporów jest Sąd Rejonowy właściwy dla siedziby sprzedającego
9. Kupujący nie ma prawa wstrzymać się z zapłatą za towary reklamowane do czasu rozstrzygnięcia o zasadności reklamacji jakościowej.
10. Kupujący nie może uzależniać uznania reklamacji złożonej przez konsumenta od tego, czy reklamację uzna sprzedający.

Prawo do zwrotu dostarczonego towaru :

1. Za towar w pojęciu handlowym, uważa się tapety, tkaniny itp. w postaci nie przetworzonej (tzn. nie pocięte, nie przyklejone itp.). Nie podlegają zwrotom towary w stanie przetworzonym.
2. Reklamowany towar może być rozpakowany z opakowania jednostkowego pod warunkiem, że wykrycie wady nie było możliwe bez wcześniejszego rozpakowania towaru.
3. Reklamowanie towaru w stanie przetworzonym nie będzie uznawane przez sprzedającego za uzasadnione. Za przetworzenie towaru uznawane jest jego pocięcie na części.
4. Wraz z reklamowanym towarem niezbędne jest dostarczenie protokołu reklamacyjnego z zawartym dokładnym opisem stwierdzonej wady oraz ze sprecyzowanym żądaniem kupującego co do sposobu załatwienia reklamacji (wymiana, obniżenie ceny),
5. Reklamacje jakościowe rozstrzygane są w oparciu o postanowienia zawarte w art. 556-568 Kodeksu Cywilnego
6. Kupujący nie może żądać wymiany towaru, jeżeli sprzedawca wykaże, że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. Przy ocenie nadmierności kosztów bierze się pod uwagę wartość towaru zgodnego z umową oraz rodzaj i stopień stwierdzonej niezgodności.
7. Nie podlegają zwrotowi towary posiadające wady nieistotne tzn. nie mające istotnego wpływu na efekt końcowy który może być osiągnięty przy profesjonalnym jego przetworzeniu.

Informacje dodatkowe:

1. dostawca nie jest wytwórcą zamawianych towarów,
2. dostarczane rzeczy są rzeczami nie oznaczonymi co do gatunku,

ZARZĄD