



# Prokonsumencki znaczy zaufany

## Dbamy o Twoje prawa. Kupujesz bezpiecznie.

### Reklamacja produktu

Szanowny Kliencie,

dbamy o Twoje prawa, w tym także o prawo do złożenia reklamacji. Poniżej znajdziesz szczegółowe informacje dotyczące naszej odpowiedzialności z tytułu wady sprzedanego przez nas produktu oraz Twoich uprawnień związanych z reklamacją na podstawie ustawowej – z tytułu **rękojmi**.

**Ważne!** Pamiętaj, że jeżeli na dany produkt została udzielona także **gwarancja**, to również na jej podstawie możesz złożyć reklamację – w tym wypadku jednak adresatem będzie gwarant wskazany w gwarancji. Gwarancja określa również każdorazowo zakres Twoich uprawnień. Pamiętaj, że wykonanie uprawnień z gwarancji nie wpływa na naszą odpowiedzialność z tytułu rękojmi oraz, że gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza Twoich uprawnień wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej

Podstawa i zakres naszej odpowiedzialności za wady produktu z tytułu rękojmi jest określona powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności przepisami Kodeksu Cywilnego, a dla umów sprzedaży zawartych do dnia 24 grudnia 2014 roku przepisami ustawy 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.).

Mamy obowiązek dostarczyć produkt bez wad. Odpowiadamy z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna produktu zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia jego wydania kupującemu. **Ważne!** Jesteśmy odpowiedzialny z tytułu rękojmi za wady fizyczne, **które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego lub wynikły z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej w tej samej chwili.**

**Reklamację możesz złożyć na przykład:**

- pisemnie na adres: **GOTEL Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa 16-070 Choroszcz, Porosły-Kolonia 4B** ;
- w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [serwis@gotel.com.pl](mailto:serwis@gotel.com.pl)
- w formie elektronicznej za pomocą strony **SKLEPU INTERNETOWEGO**

**Podaj w opisie reklamacji:** (1) informacje i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady; (2) żądanie sposobu doprowadzenia produktu do zgodności z umową sprzedaży lub oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy sprzedaży; oraz (3) swoje dane kontaktowe – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie Twojej reklamacji. Pamiętaj, że wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

Składając reklamację mogą Państwo skorzystać z naszego **przykładowego formularza reklamacyjnego**, jednak nie jest to obowiązkowe.

#### Podstawowe uprawnienia kupującego w związku z reklamacją produktu

Dla umów sprzedaży zawartych  
do 24 grudnia 2014 r.

Dla umów sprzedaży zawartych  
od 25 grudnia 2014 r.

W tym wypadku uprawnienia mają co do zasady charakter **dwuetapowy**, co oznacza, że masz możliwość przejścia do drugiego etapu uprawnień **dopiero po uprzednim wyczerpaniu** uprawnień z pierwszego etapu:

### 1) Etap: naprawa / wymiana

Jeżeli produkt jest niezgodny z umową, możesz żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość produktu zgodnego z umową oraz rodzaj i stopień stwierdzonej niezgodności, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie naraziłby Cię inny sposób zaspokojenia.

### 2) Etap: obniżenie ceny /zwrot pieniędzy

Jeżeli z przyczyn określonych powyżej, nie możesz żądać naprawy ani wymiany albo jeżeli nie zdołamy uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby Cię na znaczne niedogodności, to masz prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy.

**Ważne!** Od umowy **nie możesz odstąpić, gdy niezgodność produktu z umową jest nieistotna.**

W tym wypadku uprawnienia mają co do zasady charakter **równorzędny**, co oznacza, że masz możliwość korzystania od razu zarówno z pierwszej, jak i drugiej grupy uprawnień:

### 1) Grupa: obniżenie ceny /zwrot pieniędzy

Jeżeli sprzedany produkt ma wadę, możesz złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, **chyba że niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Ciebie wymienimy wadliwy Produkt na wolny od wad albo wadę usuniemy.**

**Ważne!** Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli produkt był już przez nas wymieniony lub naprawiany albo jeżeli nie uczyniliśmy zadość obowiązkowi wymiany produktu na wolny od wad lub usunięcia wady.

- Jeżeli Klientem jest konsument, może zamiast zaproponowanego przez nas zgodnie z postanowieniami powyżej usunięcia wady żądać wymiany produktu na wolny od wad albo zamiast wymiany produktu żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie produktu do zgodności z umową sprzedaży w sposób wybrany przez Ciebie jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez nas.

**Ważne!** Klient **nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.**

### 2) Grupa: naprawa/wymiana

Jeżeli sprzedany produkt ma wadę, możesz żądać wymiany produktu na wolny od wad albo usunięcia wady. Możemy jednak odmówić zadośćuczynienia Twojemu żądaniu, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową produktu wadliwego w sposób wybrany przez Ciebie jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów.

Pamiętaj, że klient, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany na nasz koszt **dostarczyć produkt wadliwy** na adres: GOTEŁ Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa 16-070 Choroszcz, Porosły-Kolonia 4B . Jeżeli jednak ze względu na rodzaj produktu lub sposób jego zamontowania jego dostarczenie byłoby nadmiernie utrudnione, Klient obowiązany jest nam udostępnić produkt w miejscu, w którym produkt się znajduje.

Ustosunkujemy się do Twojej reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. **Ważne!** Brak ustosunkowania się w powyższym terminie oznacza, że uznaliśmy reklamację za uzasadnioną.

Dodatkowe ograniczenia związane z reklamacją produktu dotyczące klientów nie będących konsumentów mogą być zawarte w regulaminie naszego sklepu.

## Inne reklamacje

W ten sam sposób jak wyżej możesz złożyć także reklamację związane ze świadczeniem za pomocą naszego sklepu internetowego usług elektronicznych (np. konto lub formularz zamówienia) oraz inne reklamacje związane z działaniem naszego sklepu internetowego.

W opisie reklamacji podaj (1) informacje i okoliczności dotyczące przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości; (2) Twoje żądanie; oraz (3) dane kontaktowe – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji. Pamiętaj, że wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej mowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

## Gospodarka Odpadami

### Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o zużyтым sprzęcie elektrycznym i elektronicznym

Art. 37. 1. Dystrybutor obowiązany jest do nieodpłatnego odbioru zużytego sprzętu pochodzącego z gospodarstw domowych w punkcie sprzedaży, o ile zużyty sprzęt jest tego samego rodzaju i pełnił te same funkcje co sprzęt sprzedawany. 2. Dystrybutor, dostarczając nabywcy sprzęt przeznaczony dla gospodarstw domowych, obowiązany jest do nieodpłatnego odbioru zużytego sprzętu pochodzącego z gospodarstw domowych w miejscu dostawy tego sprzętu, o ile zużyty sprzęt jest tego samego rodzaju i pełnił te same funkcje co sprzęt dostarczony. 3. Dystrybutor prowadzący jednostkę handlu detalicznego o powierzchni sprzedaży w rozumieniu art. 2 pkt 19 ustawy z dnia 27 marca 2003 r. o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym wynoszącej co najmniej 400 m<sup>2</sup> poświęconej sprzedaży sprzętu przeznaczonego dla gospodarstw domowych, jest obowiązany do nieodpłatnego przyjęcia w tej jednostce lub w jej bezpośredniej bliskości zużytego sprzętu pochodzącego z gospodarstw domowych, którego żaden z zewnętrznych wymiarów nie przekracza 25 cm, bez konieczności zakupu nowego sprzętu przeznaczonego dla gospodarstw domowych.

