

Reklamacja

I POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Ilekroć w niniejszej sekcji („Reklamacja”) jest mowa o:
 - o Konsumencie – należy przez to rozumieć osobę fizyczną, kupującą w sklepie bez bezpośredniego związku z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
 - o Kupującym uprzywilejowanym – należy przez to rozumieć Konsumenta lub Przedsiębiorcę uprzywilejowanego;
 - o Przedsiębiorcy uprzywilejowanym – należy przez to rozumieć osobę fizyczną, zawierającą w sklepie umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, ale nieposiadającą dla niej charakteru zawodowego;
 - o Treściach cyfrowych – należy przez to rozumieć dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej;
 - o Ustawie o prawach konsumenta – należy przez to rozumieć polską ustawę z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
2. Sprzedający ponosi wobec Kupującego uprzywilejowanego odpowiedzialność za zgodność świadczenia z umową, przewidzianą przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym zwłaszcza przez przepisy Ustawy o prawach konsumenta.
3. Sprzedający prosi o składanie reklamacji na adres pocztowy lub elektroniczny sprzedającego wskazany w sklepie.
4. Sprzedający ustosunkuje się do reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

II KUPUJĄCY UPRZYWILEJOWANI

A. Towary

1. W przypadku braku zgodności towaru z umową, Kupujący uprzywilejowany ma możliwość skorzystania z uprawnień określonych w rozdziale 5a Ustawy o prawach konsumenta.
2. Sprzedający ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową, istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności towaru do użycia, określony przez sprzedającego, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy.
3. Na podstawie przepisów Ustawy o prawach konsumenta, w przypadku braku zgodności z umową, Kupujący uprzywilejowany może żądać:
 - a. wymiany towaru,
 - b. naprawy towaru.
4. Dodatkowo, Kupujący uprzywilejowany może złożyć oświadczenie o:
 - a. obniżeniu ceny,
 - b. odstąpieniu od umowy,

w sytuacji gdy:

- sprzedający odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową zgodnie z art. 43d ust. 2 Ustawy o prawach konsumenta;
 - a. sprzedający nie doprowadził towaru do zgodności z umową zgodnie z art. 43d ust. 4-6 Ustawy o prawach konsumenta;
 - b. brak zgodności towaru z umową występuje nadal, pomimo że sprzedający próbował doprowadzić towar do zgodności z umową;
 - c. brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w art. 43d Ustawy o prawach konsumenta;
 - d. z oświadczenia sprzedającego lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Kupującego uprzywilejowanego.
5. W przypadku towaru podlegającego naprawie lub wymianie, Kupujący uprzywilejowany powinien udostępnić ten towar sprzedającemu. Sprzedający odbiera od Kupującego uprzywilejowanego towar na swój koszt.
 6. Kupujący uprzywilejowany nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności towaru z umową jest nieistotny.
 7. W razie odstąpienia od umowy, o którym mowa w niniejszej sekcji (dotyczącej towarów), Kupujący uprzywilejowany niezwłocznie zwraca towar sprzedającemu na jego koszt, na adres Usługowa 17, 15-521 Zaścianki. Sprzedający zwraca Kupującemu uprzywilejowanemu cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania.
 8. Sprzedający zwraca Kupującemu uprzywilejowanemu kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Kupującego uprzywilejowanego o obniżeniu ceny.

B. Treści cyfrowe

1. W przypadku niewłaściwej realizacji przez sprzedającego umowy o dostarczenie Treści cyfrowych, Kupujący uprzywilejowany ma możliwość skorzystania z uprawnień uregulowanych w rozdziale 5b Ustawy o prawach konsumenta.
2. Jeżeli sprzedający nie dostarczył Treści cyfrowych, Kupujący uprzywilejowany może wezwać go do ich dostarczenia. Jeżeli mimo to sprzedający nie dostarczy Treści cyfrowych niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym przez Kupującego uprzywilejowanego i sprzedającego terminie, Kupujący uprzywilejowany może odstąpić od umowy.
3. Kupujący uprzywilejowany może odstąpić od umowy bez wzywania do dostarczenia Treści cyfrowych, jeżeli:
 - z oświadczenia sprzedającego lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Treści cyfrowych lub
 - a. Kupujący uprzywilejowany i sprzedający uzgodnili, lub z okoliczności zawarcia umowy wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia

Treści cyfrowych miał istotne znaczenie dla Kupującego uprzywilejowanego, a sprzedający nie dostarczył ich w tym terminie.

4. Sprzedający ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Treści cyfrowych z umową, który istniał w chwili ich dostarczenia i ujawnił się w ciągu dwóch lat od tej chwili.
5. Jeżeli Treści cyfrowe są niezgodne z umową, Kupujący uprzywilejowany może żądać doprowadzenia do ich zgodności z umową.
6. W przypadku braku zgodności Treści cyfrowych z umową, Kupujący uprzywilejowany ma obowiązek współpracy ze sprzedającym, w rozsądnym zakresie i przy zastosowaniu najmniej uciążliwych dla siebie środków technicznych, w celu ustalenia, czy brak zgodności Treści cyfrowych z umową w odpowiednim czasie wynika z cech środowiska cyfrowego Kupującego uprzywilejowanego.
7. Dodatkowo, jeżeli Treści cyfrowe są niezgodne z umową, Kupujący uprzywilejowany może złożyć oświadczenie o:
 - a. obniżeniu ceny,
 - b. odstąpieniu od umowy,

gdy:

- . doprowadzenie do zgodności Treści cyfrowych z umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów stosownie do art. 43m ust. 2 i 3 Ustawy o prawach konsumenta;
 - a. sprzedający nie doprowadził Treści cyfrowych do zgodności z umową w rozsądnym czasie od chwili, w której sprzedający został poinformowany przez Kupującego uprzywilejowanego o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Kupującego uprzywilejowanego uwzględniając ich charakter oraz cel, w jakim są wykorzystywane;
 - b. brak zgodności Treści cyfrowych z umową występuje nadal, mimo że sprzedający próbował doprowadzić Treści cyfrowe do zgodności z umową;
 - c. brak zgodności Treści cyfrowych z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środka ochrony określonego w art. 43m Ustawy o prawach konsumenta (tj. żądania doprowadzenia Treści cyfrowych do zgodności z umową);
 - d. z oświadczenia sprzedającego lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Treści cyfrowych do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Kupującego uprzywilejowanego.
8. Kupujący uprzywilejowany nie może odstąpić od umowy na podstawie poprzedniego postanowienia, jeżeli Treści cyfrowe są dostarczane w zamian za zapłatę ceny, a brak zgodności Treści cyfrowych z umową jest nieistotny.

9. Sprzedający ma obowiązek dokonać zwrotu Kupującemu uprzywilejowanemu ceny należnej wskutek skorzystania z prawa odstąpienia od umowy, o którym mowa w niniejszej sekcji (dotyczącej Treści cyfrowych), lub obniżenia ceny, niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Kupującego uprzywilejowanego o odstąpieniu od umowy lub obniżeniu ceny.
10. Sprzedający dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Kupujący uprzywilejowany, chyba że Kupujący uprzywilejowany wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

C. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Sprzedający informuje Konsumenta o możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach lub na stronach internetowych podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozpatrywania sporów. Konsument może skorzystać m.in. z:
 - pomocy odpowiedniego Europejskiego Centrum Konsumentckiego z Sieci Europejskich Centrów Konsumentckich. Centra udzielają informacji o prawach konsumentów i pomagają w rozwiązaniu sporu w przypadku zakupów transgranicznych. Pomoc Europejskich Centrów Konsumentckich jest co do zasady bezpłatna. Lista Centrów Konsumentckich właściwych dla danego państwa znajduje się pod adresem: <https://konsument.gov.pl/eck-w-europie/>
 - a. internetowej platformy ODR (Online Dispute Resolution), zapewnianej przez Komisję Europejską, dostępnej pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>
- przy czym możliwość składania skarg za pośrednictwem platformy ODR wygasa z dniem 20 marca 2025 r.

Ponadto, na terenie Rzeczypospolitej Polskiej można skorzystać z następujących form wsparcia:

- mediacji prowadzonej przez właściwy terenowo Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej, do którego należy się zwrócić z wnioskiem o mediację. Co do zasady postępowanie jest bezpłatne. Wykaz inspektoratów znajduje się tutaj: <https://uokik.gov.pl/kontakt-inspekcja-handlowa>
- a. pomocy właściwego terenowo stałego polubownego sądu konsumentckiego działającego przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej, do którego należy złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy przed sądem polubownym. Co do zasady postępowanie jest bezpłatne. Wykaz inspektoratów dostępny jest pod adresem: <https://uokik.gov.pl/kontakt-inspekcja-handlowa>

2. Poprzednie postanowienie ma charakter informacyjny i nie stanowi zobowiązania sprzedającego do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów.
3. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń jest dobrowolne zarówno dla sprzedającego jak i Konsumenta.
4. Konsument może dodatkowo skorzystać z bezpłatnej pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów.

III KUPUJĄCY INNI NIŻ KUPUJĄCY UPRZYWILEJOWANI

1. Wszelka odpowiedzialność sprzedającego w stosunku do kupującego niebędącego Kupującym uprzywilejowanym, z tytułu umowy zawartej za pośrednictwem sklepu, w granicach prawem dopuszczonych, jest wyłączona.
2. W przypadku ewentualnego sporu z kupującym niebędącym Kupującym uprzywilejowanym, związanego z umową zawartą w sklepie, sądem właściwym będzie sąd właściwy dla siedziby sprzedającego.

Zwroty

1. Ilekroć w niniejszej sekcji jest mowa o Kupującym uprzywilejowanym, należy przez to rozumieć osobę fizyczną:
 - a. kupującą w sklepie bez bezpośredniego związku z jej działalnością gospodarczą lub zawodową („**Konsument**”) lub
 - b. zawierającą w sklepie umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, ale nieposiadającą dla niej charakteru zawodowego („**Przedsiębiorca uprzywilejowany**”).
2. Ilekroć w niniejszej sekcji jest mowa o Treściach cyfrowych, należy przez to rozumieć dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej.
3. Kupujący uprzywilejowany ma prawo odstąpić od umowy zawartej ze sprzedającym za pośrednictwem sklepu w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
4. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia:
 - a. w którym Kupujący uprzywilejowany wszedł w posiadanie towaru lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Kupującego uprzywilejowanego weszła w posiadanie tego towaru;
 - b. w którym Kupujący uprzywilejowany wszedł w posiadanie ostatniego towaru, partii lub części lub w którym osoba trzecia, inna niż przewoźnik i wskazana przez Kupującego uprzywilejowanego, weszła w posiadanie ostatniego towaru, partii lub części - w przypadku umowy zobowiązującej do

przeniesienia własności wielu towarów, które dostarczane są osobno, partiami lub w częściach;

- c. zawarcia umowy - w przypadku umowy o dostarczenie Treści cyfrowych.
5. Aby Kupujący uprzywilejowany mógł skorzystać z prawa odstąpienia od umowy musi poinformować sprzedającego o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną).
 6. Kupujący uprzywilejowany może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.
 7. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, że Kupujący uprzywilejowany wyśle informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
 8. W przypadku odstąpienia od zawartej umowy sprzedający zwraca Kupującemu uprzywilejowanemu wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia towaru (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Kupującego uprzywilejowanego sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez sprzedającego), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym sprzedający został poinformowany o decyzji Kupującego uprzywilejowanego o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy.
 9. Zwrotu płatności sprzedający dokona przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Kupującego uprzywilejowanego użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Kupujący uprzywilejowany zgodzi się na inne rozwiązanie, w każdym przypadku Kupujący uprzywilejowany nie poniesie żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
 10. Jeżeli sprzedający nie zaproponował, że sam odbierze towar od Kupującego uprzywilejowanego, może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania towaru lub do czasu dostarczenia mu dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
 11. Sprzedający prosi o zwracanie towaru na adres: Usługowa 17, 15-521 Zaścianki niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym Kupujący uprzywilejowany poinformował sprzedającego o odstąpieniu od umowy sprzedaży. Termin jest zachowany, jeżeli Kupujący uprzywilejowany odeśle towar przed upływem terminu 14 dni.
 12. Kupujący uprzywilejowany ponosi bezpośrednie koszty zwrotu towaru.

Jeśli towar ze względu na swój charakter (np. ze względu na jego gabaryty) nie może zostać w zwykły sposób odesłany pocztą, Kupujący uprzywilejowany będzie musiał ponieść bezpośrednie koszty zwrotu towaru. Wysokość tych kosztów szacowana jest w zależności od wybranego przez kupującego przewoźnika (Od 25 do 150 zł)

13. Kupujący uprzywilejowany odpowiada tylko za zmniejszenie wartości towaru wynikające z korzystania z niego w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru.

Brak prawa odstąpienia od umowy:

1. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość, o którym mowa powyżej, nie przysługuje w odniesieniu do umowy:
 - o w której przedmiotem świadczenia jest towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji Kupującego uprzywilejowanego lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb. W ten zakres wchodzi hulajnogi i rowery złożone na prośbę klienta, nie jest również zwracana opłata za ich złożenie, kierownice docięte na wymiar, nie jest również zwracana opłata za przycięcie.
 - o w której przedmiotem świadczenia jest towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia;
 - o w której przedmiotem świadczenia jest towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - o w której przedmiotem świadczenia są towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
 - o w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - o o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
 - o w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi sprzedający nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
 - o o dostarczanie Treści cyfrowych, za które Kupujący uprzywilejowany jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli spełnione zostaną łącznie następujące warunki:
 - ☐ sprzedający rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą Kupującego uprzywilejowanego,
 - ☐ Kupujący uprzywilejowany został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez sprzedającego utraci prawo do odstąpienia od umowy i przyjął to do wiadomości,
 - ☐ sprzedający przekazał Kupującemu uprzywilejowanemu zgodne z prawem potwierdzenie zawarcia umowy na odległość, obejmujące informację o ww. zgodzie, na trwałym nośniku w rozsądnym czasie po zawarciu umowy, najpóźniej przed rozpoczęciem świadczenia usługi.

Przykładowy formularz odstąpienia od umowy

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

ARM ROBERT MACZYŃSKI SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

Usługowa 17, 15-521 Zaścianki

adres e-mail: shop@rmdbike.com

- Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*)
o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów(*) / o świadczenie
następującej usługi(*) / o dostarczenie treści cyfrowych w postaci(*):

.....
.....

.....

- Data zawarcia umowy^(*)/odbioru^(*)

.....

- Imię i nazwisko Konsumenta(-ów) / Przedsiębiorcy(-ów) uprzywilejowanego(-ych):

.....

- Adres Konsumenta(-ów) / Przedsiębiorcy(-ów) uprzywilejowanego(-ych):

.....

.....
Podpis Konsumenta(-ów) / Przedsiębiorcy(-ów) uprzywilejowanego(-ych)

(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

Data

(*) Niepotrzebne skreślić.