Polski	**1**	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

Reklamacja ustawowa - niezgodność towaru z umową

Ochrona ustawowa wobec sprzedawcy jest niezależna od gwarancji handlowej i programu SureFit 365™.

1. Sprzedawca i kontakt

Sprzedawcą i adresatem reklamacji dotyczącej zakupu od YIVO jest YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polska. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. E-mail: reklamacje@yivo.pl. Ten sam adres służy korespondencji i zwrotowi reklamowanego towaru. Przy zakupie od innego sprzedawcy roszczenie ustawowe kieruje się do tego sprzedawcy.

2. Kogo obejmuje procedura

Opisujemy ochronę konsumenta przy umowach zawartych od 1 stycznia 2023 r. Rozdział 5a ustawy o prawach konsumenta obejmuje także osobę fizyczną kupującą w związku z działalnością gospodarczą, gdy zakup nie ma dla niej charakteru zawodowego, ocenianego w szczególności według CEIDG (art. 7aa). Sama faktura nie wyłącza tej ochrony; oświadczenie przy zakupie nie jest jej warunkiem. Wcześniejsze umowy i pozostałe zakupy firmowe podlegają właściwym dla nich przepisom; ich praw nie wyłączamy.

3. Jak zgłosić problem

Zgłoszenie można wysłać e-mailem, pocztą na powyższy adres lub właściwym kanałem marketplace; dopuszczalne są też inne formy przewidziane prawem. Prosimy o opis towaru i problemu, datę jego ujawnienia, żądanie oraz dane do odpowiedzi i identyfikacji zakupu. Numer zamówienia, zdjęcia i dokument zakupu pomagają, ale formularz, zdjęcia, oryginalne opakowanie ani papierowy paragon nie są warunkiem przyjęcia reklamacji. Zakup można wykazać także innymi dowodami.

4. Zakres i czas ochrony

Odpowiadamy za niezgodność istniejącą przy dostarczeniu i ujawnioną w ciągu 2 lat; dłuższy określony termin przydatności uwzględnia się zgodnie z ustawą. Przez 2 lata domniemywa się istnienie niezgodności przy dostarczeniu, chyba że udowodniono inaczej albo sprzeciwia się temu specyfika towaru lub niezgodności. Podstępne zatajenie wyklucza powołanie się na upływ tego terminu. Dla towarów z elementami cyfrowymi zachowujemy także ustawowe obowiązki aktualizacji i ochronę dostaw ciągłych. Ten okres nie jest terminem przedawnienia roszczenia.

5. Naprawa lub wymiana

Kupujący może wybrać naprawę albo wymianę. Sprzedawca może zastosować drugi sposób, gdy wybrany jest niemożliwy lub wymaga nadmiernych kosztów; jeżeli oba są niemożliwe albo nadmiernie kosztowne, może odmówić doprowadzenia towaru do zgodności, z zachowaniem dalszych uprawnień kupującego. Naprawę lub wymianę wykonuje się w rozsądnym czasie od zgłoszenia, bez nadmiernych niedogodności, z uwzględnieniem towaru i celu zakupu.

Polski	**1**	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

6. Obniżenie ceny lub odstąpienie

Można żądać proporcjonalnego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy, gdy sprzedawca odmówił lub nie doprowadził towaru do zgodności, niezgodność pozostała mimo próby, jest dostatecznie istotna do natychmiastowego zastosowania tych środków, albo jasno wynika, że zgodność nie zostanie przywrócona w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności. Odstąpienie nie przysługuje przy nieistotnej niezgodności; jej istotność jest domniemywana. Przy części zamówienia zakres odstąpienia określa art. 43e ust. 5.

7. Odpowiedź na reklamację

Konsument otrzymuje odpowiedź na papierze lub innym trwałym nośniku, np. e-mailem, w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji, zgodnie z regułami obliczania terminów. Brak odpowiedzi oznacza uznanie reklamacji (art. 7a). Termin liczy się od otrzymania zgłoszenia, a nie dopiero od zwrotu towaru; nie jest to automatyczny termin zakończenia naprawy. Przedsiębiorcy objętemu art. 7aa odpowiadamy bez zbędnej zwłoki; sam ten przepis nie rozszerza na niego skutku milczenia z art. 7a. Odmowę uzasadniamy.

8. Odbiór i koszty

Kupujący udostępnia towar, a sprzedawca odbiera go na swój koszt. Sprzedawca ponosi koszty naprawy lub wymiany, w tym poczty, transportu, pracy i materiałów, oraz wymagany demontaż i ponowny montaż wcześniej zamontowanego towaru. Zwrot przy odstąpieniu z powodu niezgodności jest na koszt sprzedawcy. Prosimy uzgodnić bezpieczny sposób odbioru, ale nie jest to warunek praw ustawowych. Samo odrzucenie zgłoszenia nie uzasadnia automatycznego obciążenia kupującego kosztami transportu lub ekspertyzy. Za zwykłe korzystanie z następnie wymienionego towaru nie pobiera się opłaty.

9. Zwrot pieniędzy i dalsze roszczenia

Przy obniżeniu ceny zwracamy należną kwotę niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia. Przy odstąpieniu zwracamy cenę niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 14 dni od otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania. Zwrot następuje tym samym sposobem zapłaty, chyba że kupujący wyraźnie zgodzi się na inny, bezkosztowy sposób. Konsument może powstrzymać się z zapłatą do wykonania obowiązków z art. 43d i 43e. Zachowane są roszczenia odszkodowawcze wynikające z prawa.

10. Gwarancja i SureFit 365™

Kupujący wybiera podstawę reklamacji. Nie trzeba najpierw korzystać z gwarancji; odmowa w jednym trybie nie odbiera praw w drugim. Gwarancja handlowa i SureFit 365™ mają odrębne dokumenty i pozostają bez zmian. Ich ograniczenia, terminy i wyjątki od zwrotów nie ograniczają obowiązkowej ochrony ustawowej.

Polski	**1**	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

11. Zakupy zagraniczne i dochodzenie praw

Dokument nie narzuca wyboru prawa ani sądu. Nie ogranicza obowiązkowej ochrony wynikającej z właściwego prawa, w szczególności prawa zwykłego miejsca pobytu konsumenta w sytuacjach objętych art. 6 rozporządzenia Rzym I. Stosuje się także należne dłuższe okresy ochrony, w tym po naprawie. Wszystkie wersje językowe przekazują te same warunki. Można przekazać dodatkowe wyjaśnienia; nie jest to warunek drogi sądowej. Konsument może skorzystać z pomocy rzecznika konsumentów, właściwego Europejskiego Centrum Konsumenckiego lub dostępnego postępowania pozasądowego zgodnie z prawem.

Podstawa prawna: ustawa z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, w szczególności art. 7, 7a, 7aa i 43a-43g (tekst jednolity: Dz.U. 2026 poz. 1244), właściwe przepisy Kodeksu cywilnego oraz art. 6 rozporządzenia (WE) nr 593/2008 (Rzym I). Stan redakcji: 15.10.2026.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

Statutory complaint - goods not in conformity with the contract

Statutory rights against the seller are independent of the commercial guarantee and the SureFit 365™ programme.

1. Seller and contact

For a purchase from YIVO, the seller and recipient of the complaint is YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Poland. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. Email: reklamacje@yivo.pl. The same address is used for correspondence and returning the goods concerned. If you bought from another seller, address your statutory claim to that seller.

2. Who is covered

We describe consumer protection for contracts concluded from 1 January 2023. Chapter 5a of the Polish Consumer Rights Act also covers a natural person buying in connection with a business where the purchase is not professional in nature for that person, assessed particularly by reference to CEIDG (Article 7aa). An invoice alone does not remove this protection; a declaration at purchase is not a condition for it. Earlier contracts and other business purchases are governed by the provisions applicable to them; we do not exclude those rights.

3. Reporting a problem

You may report by email, by post to the address above or through the appropriate marketplace channel; other legally permitted forms are also accepted. Please describe the goods, the problem, when it became apparent, your requested remedy and details enabling us to reply and identify the purchase. An order number, photographs and proof of purchase help, but a form, photographs, original packaging or a paper receipt are not conditions for accepting a complaint. Other evidence can establish the purchase.

4. Scope and duration

We are liable for a lack of conformity existing on delivery and becoming apparent within 2 years; a longer stated useful life is taken into account as provided by law. During those 2 years, the lack of conformity is presumed to have existed on delivery unless proved otherwise or incompatible with the nature of the goods or the non-conformity. Fraudulent concealment prevents reliance on expiry of that period. For goods with digital elements, statutory update duties and protection for continuous supplies also remain. This period is not the limitation period for a claim.

5. Repair or replacement

The buyer may choose repair or replacement. The seller may use the other remedy if the chosen one is impossible or disproportionately costly; if both are impossible or disproportionately costly, the seller may refuse to bring the goods into conformity, without removing the buyer's further remedies. Repair or replacement must be completed within a reasonable time after notification, without excessive inconvenience, taking account of the goods and the purpose of the purchase.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

6. Price reduction or termination

A proportionate price reduction or termination of the contract is available where the seller refused or failed to bring the goods into conformity, the lack of conformity persists after an attempt, it is sufficiently serious to justify these remedies immediately, or it is clear that conformity will not be restored within a reasonable time or without excessive inconvenience. Termination is unavailable for an insignificant lack of conformity; significance is presumed. For part of an order, Article 43e(5) determines the scope of termination.

7. Reply to the complaint

A consumer receives a reply on paper or another durable medium, such as email, within 14 days of receipt of the complaint, calculated under the legal rules on time limits. Failure to reply means acceptance of the complaint (Article 7a). Time runs from receipt of the notification, not only from return of the goods; this is not an automatic deadline for completing a repair. We reply without undue delay to a business buyer covered by Article 7aa; that provision alone does not extend the effect of silence under Article 7a to them. We give reasons for a refusal.

8. Collection and costs

The buyer makes the goods available and the seller collects them at the seller's expense. The seller bears repair or replacement costs, including postage, transport, labour and materials, and any required removal and reinstallation of previously installed goods. Return following termination for lack of conformity is at the seller's expense. Please agree a safe collection method with us, but this is not a condition of statutory rights. Rejection alone does not justify automatically charging the buyer for transport or an expert assessment. No charge is made for normal use of goods subsequently replaced.

9. Refunds and further claims

For a price reduction, we refund the amount due without delay, no later than 14 days after receipt of the declaration. For termination, we refund the price without delay, no later than 14 days after receipt of the goods or proof of their return. The refund uses the same payment method unless the buyer expressly agrees to another method at no cost. A consumer may withhold payment until the obligations under Articles 43d and 43e are fulfilled. Statutory claims for damages remain available.

10. Commercial guarantee and SureFit 365™

The buyer chooses the basis of the complaint. There is no requirement to use the guarantee first; refusal under one route does not remove rights under the other. The commercial guarantee and SureFit 365™ have separate documents and remain unchanged. Their limitations, periods and exceptions to returns do not limit mandatory statutory protection.

11. Cross-border purchases and enforcing rights

This document does not impose a choice of law or court. It does not limit mandatory protection under the applicable law, particularly the law of the consumer's habitual residence in situations covered by Article 6 of the Rome I Regulation. Any longer protection periods due, including after repair, also apply. All language versions convey the same terms. You may provide further explanations; this is not a condition of going to court. Consumers may seek assistance from a consumer ombudsman, the relevant European Consumer Centre or an available out-of-court procedure as provided by law.

Polski	1	**English**	**4**	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

Legal basis: Polish Consumer Rights Act of 30 May 2014, particularly Articles 7, 7a, 7aa and 43a-43g (consolidated text: Dz.U. 2026 item 1244), applicable provisions of the Civil Code and Article 6 of Regulation (EC) No 593/2008 (Rome I). Editorial date: 15.10.2026.

Polski	1	English	4	**Deutsch**	**7**	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

Gesetzliche Reklamation - Vertragswidrigkeit der Ware

Die gesetzlichen Rechte gegenüber dem Verkäufer bestehen unabhängig von der gewerblichen Garantie und dem Programm SureFit 365™.

1. Verkäufer und Kontakt

Bei einem Kauf bei YIVO ist der Verkäufer und Empfänger der Reklamation YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polen. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. E-Mail: reklamacje@yivo.pl. Diese Anschrift gilt auch für Korrespondenz und die Rücksendung der beanstandeten Ware. Bei einem Kauf von einem anderen Verkäufer richten Sie den gesetzlichen Anspruch an diesen Verkäufer.

2. Anwendungsbereich

Beschrieben wird der Verbraucherschutz für ab dem 1. Januar 2023 geschlossene Verträge. Kapitel 5a des polnischen Verbraucherrechtegesetzes gilt auch für eine natürliche Person, die im Zusammenhang mit ihrer Geschäftstätigkeit kauft, wenn der Kauf für sie keinen beruflichen Charakter hat; maßgeblich ist insbesondere der CEIDG-Eintrag (Art. 7aa). Eine Rechnung allein schließt diesen Schutz nicht aus; eine Erklärung beim Kauf ist keine Voraussetzung. Für frühere Verträge und andere Geschäftskäufe gelten die jeweils einschlägigen Vorschriften; diese Rechte werden nicht ausgeschlossen.

3. Ein Problem melden

Die Meldung ist per E-Mail, per Post an die oben genannte Anschrift oder über den zuständigen Marketplace-Kanal möglich; andere gesetzlich zulässige Formen sind ebenfalls möglich. Bitte nennen Sie Ware, Problem, Zeitpunkt des Auftretens, gewünschte Abhilfe sowie Angaben zur Antwort und Zuordnung des Kaufs. Bestellnummer, Fotos und Kaufbeleg helfen, doch weder Formular, Fotos, Originalverpackung noch Papierkassenbon sind Voraussetzung für die Annahme. Auch andere Beweismittel können den Kauf belegen.

4. Umfang und Dauer

Wir haften für eine bei Lieferung bestehende Vertragswidrigkeit, die innerhalb von 2 Jahren erkennbar wird; eine angegebene längere Nutzbarkeitsdauer wird nach dem Gesetz berücksichtigt. In diesen 2 Jahren wird vermutet, dass die Vertragswidrigkeit bei Lieferung bestand, sofern nicht das Gegenteil bewiesen wird oder dies mit der Art der Ware oder der Vertragswidrigkeit unvereinbar ist. Bei arglistigem Verschweigen kann der Ablauf dieser Frist nicht geltend gemacht werden. Für Waren mit digitalen Elementen bleiben auch gesetzliche Aktualisierungspflichten und der Schutz bei fortlaufender Bereitstellung bestehen. Dieser Zeitraum ist keine Anspruchsverjährungsfrist.

5. Reparatur oder Ersatzlieferung

Der Käufer kann Reparatur oder Ersatzlieferung wählen. Der Verkäufer kann die andere Abhilfe leisten, wenn die gewählte unmöglich oder unverhältnismäßig teuer ist; sind beide unmöglich oder unverhältnismäßig teuer, kann er die Herstellung der Vertragsmäßigkeit ablehnen, ohne die weiteren Rechte des Käufers zu beseitigen. Reparatur oder Ersatzlieferung erfolgen innerhalb angemessener Zeit ab der Meldung, ohne erhebliche Unannehmlichkeiten und unter Berücksichtigung der Ware und des Kaufzwecks.

Polski	1	English	4	**Deutsch**	**7**	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

6. Minderung oder Vertragsbeendigung

Eine verhältnismäßige Preisminderung oder Vertragsbeendigung ist möglich, wenn der Verkäufer die Herstellung der Vertragsmäßigkeit verweigert oder nicht erreicht hat, die Vertragswidrigkeit trotz eines Versuchs fortbesteht, so schwerwiegend ist, dass diese Abhilfen sofort gerechtfertigt sind, oder erkennbar ist, dass Vertragsmäßigkeit nicht in angemessener Zeit oder ohne erhebliche Unannehmlichkeiten hergestellt wird. Bei unerheblicher Vertragswidrigkeit ist keine Vertragsbeendigung möglich; Erheblichkeit wird vermutet. Bei einem Teil der Bestellung bestimmt Art. 43e Abs. 5 deren Umfang.

7. Antwort auf die Reklamation

Verbraucher erhalten innerhalb von 14 Tagen ab Eingang der Reklamation eine Antwort auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger, etwa per E-Mail; es gelten die gesetzlichen Fristberechnungsregeln. Ohne Antwort gilt die Reklamation als anerkannt (Art. 7a). Die Frist beginnt mit Eingang der Meldung, nicht erst mit Rückgabe der Ware; sie ist keine automatische Reparaturabschlussfrist. Geschäftskäufern im Sinne von Art. 7aa antworten wir ohne unnötige Verzögerung; diese Vorschrift allein erstreckt die Schweigenswirkung aus Art. 7a nicht auf sie. Eine Ablehnung begründen wir.

8. Abholung und Kosten

Der Käufer stellt die Ware bereit; der Verkäufer holt sie auf eigene Kosten ab. Der Verkäufer trägt Reparatur- oder Ersatzlieferungskosten einschließlich Porto, Transport, Arbeit und Material sowie erforderlichen Ausbau und erneuten Einbau zuvor eingebauter Ware. Die Rückgabe nach Vertragsbeendigung wegen Vertragswidrigkeit erfolgt auf Kosten des Verkäufers. Bitte stimmen Sie eine sichere Abholung ab; dies ist jedoch keine Voraussetzung gesetzlicher Rechte. Eine Ablehnung allein rechtfertigt keine automatische Belastung mit Transport- oder Gutachterkosten. Für die gewöhnliche Nutzung anschließend ersetzter Ware wird nichts berechnet.

9. Erstattung und weitere Ansprüche

Bei einer Minderung erstatten wir den geschuldeten Betrag unverzüglich, spätestens 14 Tage nach Eingang der Erklärung. Bei Vertragsbeendigung erstatten wir den Preis unverzüglich, spätestens 14 Tage nach Erhalt der Ware oder des Rücksendenachweises. Erstattet wird mit demselben Zahlungsmittel, sofern der Käufer nicht ausdrücklich einem anderen kostenfreien Weg zustimmt. Verbraucher können die Zahlung zurückhalten, bis die Pflichten aus Art. 43d und 43e erfüllt sind. Gesetzliche Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.

10. Gewerbliche Garantie und SureFit 365™

Der Käufer wählt die Reklamationsgrundlage. Die Garantie muss nicht zuerst in Anspruch genommen werden; eine Ablehnung in einem Verfahren beseitigt die Rechte im anderen nicht. Die gewerbliche Garantie und SureFit 365™ haben eigene Dokumente und bleiben unverändert. Deren Beschränkungen, Fristen und Rückgabeausnahmen beschränken den zwingenden gesetzlichen Schutz nicht.

Polski	1	English	4	**Deutsch**	**7**	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

11. Grenzüberschreitende Käufe und Rechtsdurchsetzung

Dieses Dokument schreibt keine Rechts- oder Gerichtswahl vor. Es beschränkt keinen zwingenden Schutz des anwendbaren Rechts, insbesondere des Rechts am gewöhnlichen Aufenthalt des Verbrauchers in Fällen des Art. 6 der Rom-I-Verordnung. Auch zustehende längere Schutzzeiträume, einschließlich nach einer Reparatur, gelten. Alle Sprachfassungen vermitteln dieselben Bedingungen. Weitere Erläuterungen sind möglich, aber keine Voraussetzung für den Rechtsweg. Verbraucher können nach geltendem Recht Hilfe einer Verbraucherberatungsstelle, des zuständigen Europäischen Verbraucherzentrums oder eines verfügbaren außergerichtlichen Verfahrens nutzen.

Rechtsgrundlagen: polnisches Verbraucherrechtegesetz vom 30. Mai 2014, insbesondere Art. 7, 7a, 7aa und 43a-43g (konsolidierter Text: Dz.U. 2026 Pos. 1244), einschlägige Vorschriften des Zivilgesetzbuchs sowie Art. 6 der Verordnung (EG) Nr. 593/2008 (Rom I). Redaktionsstand: 15.10.2026.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	**Čeština**	**10**
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

Zákonná reklamace - nesoulad zboží se smlouvou

Zákonná práva vůči prodávajícímu jsou nezávislá na obchodní záruce a programu SureFit 365™.

1. Prodávající a kontakt

U nákupu od YIVO je prodávajícím a příjemcem reklamace YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polsko. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. E-mail: reklamacje@yivo.pl. Tato adresa slouží i pro korespondenci a vrácení reklamovaného zboží. Při nákupu od jiného prodávajícího uplatněte zákonný nárok vůči němu.

2. Na koho se postup vztahuje

Popisujeme ochranu spotřebitele u smluv uzavřených od 1. ledna 2023. Kapitola 5a polského zákona o právech spotřebitele se vztahuje také na fyzickou osobu nakupující v souvislosti s podnikáním, nemá-li pro ni nákup profesní povahu, posuzovanou zejména podle CEIDG (čl. 7aa). Samotná faktura tuto ochranu nevylučuje; prohlášení při nákupu není podmínkou. Starší smlouvy a ostatní podnikatelské nákupy se řídí příslušnými předpisy; tato práva nevylučujeme.

3. Jak oznámit problém

Oznámení lze poslat e-mailem, poštou na výše uvedenou adresu nebo příslušným kanálem marketplace; přípustné jsou i jiné zákonné formy. Uveďte prosím zboží, problém, datum jeho zjištění, požadované řešení a údaje pro odpověď a dohledání nákupu. Číslo objednávky, fotografie a doklad pomohou, ale formulář, fotografie, původní obal ani papírová účtenka nejsou podmínkou přijetí reklamace. Nákup lze doložit i jinými důkazy.

4. Rozsah a doba ochrany

Odpovídáme za nesoulad existující při dodání, který se projeví do 2 let; uvedená delší doba použitelnosti se zohledňuje podle zákona. Po dobu 2 let se má za to, že nesoulad existoval při dodání, není-li prokázán opak nebo je-li to neslučitelné s povahou zboží či nesouladu. Úmyslné zatajení brání dovolání se uplynutí této doby. U zboží s digitálními prvky zůstávají zachovány i zákonné aktualizace a ochrana průběžného poskytování. Tato doba není promlčecí lhůtou nároku.

5. Oprava nebo výměna

Kupující může zvolit opravu nebo výměnu. Prodávající může použít druhý způsob, je-li zvolený nemožný nebo nepřiměřeně nákladný; jsou-li oba nemožné či nepřiměřeně nákladné, může odmítnout uvedení do souladu, aniž zaniknou další práva kupujícího. Oprava či výměna se provádí v přiměřené době od oznámení, bez nadměrných obtíží, s ohledem na zboží a účel nákupu.

6. Sleva nebo odstoupení

Poměrnou slevu nebo odstoupení od smlouvy lze požadovat, pokud prodávající odmítl či nezjednal soulad, nesoulad přetrvává po pokusu o nápravu, je natolik závažný, že odůvodňuje okamžité použití těchto prostředků, nebo je zřejmé, že soulad nebude zjednán v přiměřené době či bez nadměrných obtíží. Při nevýznamném nesouladu odstoupení nelze uplatnit; významnost se předpokládá. U části objednávky určuje rozsah odstoupení čl. 43e odst. 5.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	**Čeština**	**10**
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

7. Odpověď na reklamaci

Spotřebitel obdrží odpověď na papíře nebo jiném trvalém nosiči, např. e-mailem, do 14 dnů od přijetí reklamace podle zákonných pravidel počítání lhůt. Neodpovězení znamená uznání reklamace (čl. 7a). Lhůta běží od přijetí oznámení, nikoli až od vrácení zboží; nejde o automatickou lhůtu dokončení opravy. Podnikateli podle čl. 7aa odpovídáme bez zbytečného odkladu; tento článek sám na něj nerozšiřuje účinky mlčení podle čl. 7a. Odmítnutí odůvodníme.

8. Převzetí a náklady

Kupující zpřístupní zboží a prodávající je převezme na své náklady. Prodávající hradí opravu či výměnu včetně poštovného, dopravy, práce a materiálu i nutnou demontáž a opětovnou montáž dříve namontovaného zboží. Vrácení při odstoupení pro nesoulad hradí prodávající. Prosíme o dohodnutí bezpečného převzetí; nejde však o podmínku zákonných práv. Samotné zamítnutí neopravňuje k automatickému účtování dopravy či odborného posouzení kupujícímu. Za běžné užívání později vyměněného zboží se neplatí.

9. Vrácení peněz a další nároky

Při slevě vrátíme příslušnou částku bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od přijetí prohlášení. Při odstoupení vrátíme cenu bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od přijetí zboží nebo dokladu o odeslání. Použijeme stejný způsob platby, ledaže kupující výslovně souhlasí s jiným bezplatným způsobem. Spotřebitel může zadržet platbu do splnění povinností podle čl. 43d a 43e. Zákonné nároky na náhradu škody zůstávají zachovány.

10. Obchodní záruka a SureFit 365™

Kupující volí právní základ reklamace. Není nutné nejprve využít záruku; odmítnutí v jednom režimu neodnímá práva ve druhém. Obchodní záruka a SureFit 365™ mají samostatné dokumenty a zůstávají beze změny. Jejich omezení, lhůty a výjimky z vrácení neomezují povinnou zákonnou ochranu.

11. Zahraniční nákupy a uplatnění práv

Dokument nevnucuje volbu práva ani soudu. Neomezuje povinnou ochranu podle rozhodného práva, zejména práva obvyklého bydliště spotřebitele v případech čl. 6 nařízení Řím I. Platí i příslušné delší doby ochrany, včetně ochrany po opravě. Všechny jazykové verze vyjadřují stejné podmínky. Lze předložit další vysvětlení; není to podmínka soudní ochrany. Spotřebitel může podle práva využít pomoc spotřebitelského ombudsmana, příslušného Evropského spotřebitelského centra nebo dostupné mimosoudní řízení.

Právní základ: polský zákon o právech spotřebitele ze dne 30. května 2014, zejména čl. 7, 7a, 7aa a 43a-43g (úplné znění: Dz.U. 2026 poz. 1244), příslušná ustanovení občanského zákoníku a čl. 6 nařízení (ES) č. 593/2008 (Řím I). Redakční datum: 15.10.2026.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	**12**	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

Zákonná reklamácia - nesúlad tovaru so zmluvou

Zákonné práva voči predávajúcemu sú nezávislé od obchodnej záruky a programu SureFit 365™.

1. Predávajúci a kontakt

Pri nákupe od YIVO je predávajúcim a adresátom reklamácie YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Poľsko. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. E-mail: reklamacje@yivo.pl. Táto adresa slúži aj na korešpondenciu a vrátenie reklamovaného tovaru. Pri nákupe od iného predávajúceho smerujte zákonný nárok voči nemu.

2. Na koho sa postup vzťahuje

Opisujeme ochranu spotrebiteľa pri zmluvách uzavretých od 1. januára 2023. Kapitola 5a poľského zákona o právach spotrebiteľa zahŕňa aj fyzickú osobu nakupujúcu v súvislosti s podnikaním, ak pre ňu nákup nemá profesijný charakter, posudzovaný najmä podľa CEIDG (čl. 7aa). Samotná faktúra ochranu nevylučuje; vyhlásenie pri nákupe nie je podmienkou. Staršie zmluvy a ostatné podnikateľské nákupy sa riadia príslušnými predpismi; ich práva nevylučujeme.

3. Ako oznámiť problém

Oznámenie možno poslať e-mailom, poštou na vyššie uvedenú adresu alebo príslušným kanálom marketplace; prípustné sú aj ďalšie zákonné formy. Uveďte prosím tovar, problém, dátum zistenia, požadované riešenie a údaje na odpoveď a identifikáciu nákupu. Číslo objednávky, fotografie a doklad pomôžu, ale formulár, fotografie, pôvodný obal ani papierový pokladničný doklad nie sú podmienkou prijatia reklamácie. Nákup možno preukázať aj inými dôkazmi.

4. Rozsah a trvanie ochrany

Zodpovedáme za nesúlad existujúci pri dodaní, ktorý sa prejaví do 2 rokov; uvedená dlhšia doba použiteľnosti sa zohľadní podľa zákona. Počas 2 rokov sa predpokladá, že nesúlad existoval pri dodaní, pokiaľ sa nepreukáže opak alebo to nie je nezlučiteľné s povahou tovaru či nesúladu. Úmyselné zatajenie bráni odvolávaniu sa na uplynutie tejto doby. Pri tovare s digitálnymi prvkami zachovávame aj zákonné povinnosti aktualizácií a ochranu nepretržitého poskytovania. Táto doba nie je premlčacou lehotou nároku.

5. Oprava alebo výmena

Kupujúci si môže zvoliť opravu alebo výmenu. Predávajúci môže použiť druhý spôsob, ak je zvolený nemožný alebo neprimerane nákladný; ak sú oba nemožné či neprimerane nákladné, môže odmietnuť uvedenie do súladu, bez zániku ďalších práv kupujúceho. Oprava či výmena sa vykoná v primeranom čase od oznámenia, bez nadmerných ťažkostí, s ohľadom na tovar a účel nákupu.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	**12**	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

6. Zníženie ceny alebo odstúpenie

Primerané zníženie ceny alebo odstúpenie od zmluvy je možné, ak predávajúci odmietol alebo nezabezpečil súlad, nesúlad pretrváva po pokuse o nápravu, je dostatočne závažný na okamžité použitie týchto prostriedkov alebo je zrejmé, že súlad nebude obnovený v primeranom čase či bez nadmerných ťažkostí. Pri nezávažnom nesúlade odstúpenie neprichádza do úvahy; závažnosť sa predpokladá. Pri časti objednávky určuje rozsah odstúpenia čl. 43e ods. 5.

7. Odpoveď na reklamáciu

Spotrebiteľ dostane odpoveď na papieri alebo inom trvanlivom médiu, napríklad e-mailom, do 14 dní od prijatia reklamácie podľa zákonných pravidiel výpočtu lehôt. Neodpovedanie znamená uznanie reklamácie (čl. 7a). Lehota plynie od prijatia oznámenia, nie až od vrátenia tovaru; nejde o automatickú lehotu dokončenia opravy. Podnikateľovi podľa čl. 7aa odpovedáme bez zbytočného odkladu; tento článok sám naňho nerozširuje účinok mlčania podľa čl. 7a. Zamietnutie odôvodníme.

8. Prevzatie a náklady

Kupujúci sprístupní tovar a predávajúci ho prevezme na vlastné náklady. Predávajúci hradí opravu či výmenu vrátane poštovného, dopravy, práce a materiálu a potrebnú demontáž a opätovnú montáž už namontovaného tovaru. Vrátenie pri odstúpení pre nesúlad hradí predávajúci. Prosíme dohodnúť bezpečný spôsob prevzatia; nejde však o podmienku zákonných práv. Samotné zamietnutie neoprávňuje automaticky účtovať kupujúcemu dopravu či odborné posúdenie. Za bežné používanie následne vymeneného tovaru sa neplatí.

9. Vrátenie peňazí a ďalšie nároky

Pri znížení ceny vrátime príslušnú sumu bezodkladne, najneskôr do 14 dní od prijatia vyhlásenia. Pri odstúpení vrátime cenu bezodkladne, najneskôr do 14 dní od prijatia tovaru alebo dôkazu o jeho odoslaní. Použije sa rovnaký spôsob platby, ak kupujúci výslovne nesúhlasí s iným bezplatným spôsobom. Spotrebiteľ môže zadržať platbu do splnenia povinností podľa čl. 43d a 43e. Zákonné nároky na náhradu škody ostávajú zachované.

10. Obchodná záruka a SureFit 365™

Kupujúci volí základ reklamácie. Nie je nutné najprv využiť záruku; zamietnutie v jednom režime neodníma práva v druhom. Obchodná záruka a SureFit 365™ majú samostatné dokumenty a ostávajú nezmenené. Ich obmedzenia, lehoty a výnimky z vrátenia neobmedzujú povinnú zákonnú ochranu.

11. Zahraničné nákupy a uplatnenie práv

Dokument neurčuje voľbu práva ani súdu. Neobmedzuje povinnú ochranu podľa rozhodného práva, najmä práva obvyklého pobytu spotrebiteľa v prípadoch čl. 6 nariadenia Rím I. Platia aj príslušné dlhšie obdobia ochrany vrátane obdobia po oprave. Všetky jazykové verzie vyjadrujú rovnaké podmienky. Možno poskytnúť ďalšie vysvetlenia; nejde o podmienku súdnej ochrany. Spotrebiteľ môže podľa práva využiť pomoc spotrebiteľského ombudsmana, príslušného Európskeho spotrebiteľského centra alebo dostupné mimosúdne konanie.

Právny základ: poľský zákon z 30. mája 2014 o právach spotrebiteľa, najmä čl. 7, 7a, 7aa a 43a-43g (úplné znenie: Dz.U. 2026 poz. 1244), príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka a čl. 6 nariadenia (ES) č. 593/2008 (Rím I). Redakčný dátum: 15.10.2026.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	**Magyar**	**14**	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

Törvényen alapuló reklamáció - a termék szerződésszerűségének hiánya

Az eladóval szembeni törvényes jogok függetlenek a kereskedelmi jótállástól és a SureFit 365™ programtól.

1. Eladó és kapcsolat

YIVO-tól történő vásárláskor az eladó és a reklamáció címzettje YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Lengyelország. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. E-mail: reklamacje@yivo.pl. Ez a levelezési cím és a kifogásolt termék visszaküldési címe is. Más eladótól történő vásárlás esetén a törvényes igényt azzal az eladóval szemben kell érvényesíteni.

2. Az eljárás hatálya

A 2023. január 1-jétől kötött szerződések fogyasztóvédelmét ismertetjük. A lengyel fogyasztói jogokról szóló törvény 5a. fejezete arra a természetes személyre is vonatkozik, aki vállalkozásához kapcsolódóan vásárol, ha a vásárlás számára nem szakmai jellegű, különösen a CEIDG szerinti tevékenység alapján (7aa. cikk). A számla önmagában nem zárja ki a védelmet; a vásárláskori nyilatkozat nem feltétel. A korábbi szerződésekre és más üzleti vásárlásokra a rájuk vonatkozó szabályok érvényesek; ezeket a jogokat nem zárjuk ki.

3. A probléma bejelentése

A bejelentés e-mailben, postán a fenti címre vagy a megfelelő marketplace-csatornán küldhető; más jogszerű forma is megengedett. Kérjük a termék, a probléma, észlelésének ideje, a kért jogorvoslat, valamint a válaszhoz és a vásárlás azonosításához szükséges adatok megadását. A rendelésszám, fényképek és vásárlási bizonylat segítenek, de űrlap, fénykép, eredeti csomagolás vagy papírnyugta nem feltétele a reklamáció befogadásának. A vásárlás más bizonyítékkal is igazolható.

4. A védelem tartalma és időtartama

A szállításkor fennálló, 2 éven belül felismerhetővé váló nem megfelelőségért felelünk; a megadott hosszabb használhatósági időt a törvény szerint figyelembe vesszük. E 2 évben vélelmezni kell a hiba szállításkori fennállását, kivéve ellenkező bizonyítás vagy a termék, illetve a hiba jellegével való összeegyeztethetetlenség esetén. Csalárd elhallgatáskor e határidő lejártára nem lehet hivatkozni. Digitális elemeket tartalmazó termékeknél a törvényes frissítési kötelezettségek és a folyamatos szolgáltatás védelme is megmarad. Ez az időszak nem az igény elévülési ideje.

5. Javítás vagy csere

A vevő javítást vagy cserét választhat. Az eladó alkalmazhatja a másik megoldást, ha a választott lehetetlen vagy aránytalan költséggel jár; ha mindkettő lehetetlen vagy aránytalanul költséges, megtagadhatja a szerződésszerűvé tételt, a vevő további jogainak sérelme nélkül. Javítás vagy csere a bejelentéstől számított észszerű időn belül, túlzott kényelmetlenség nélkül történik, a termékre és a vásárlás céljára tekintettel.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	**Magyar**	**14**	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

6. Árleszállítás vagy a szerződés megszüntetése

Arányos árleszállítás vagy a szerződés megszüntetése kérhető, ha az eladó megtagadta vagy nem végezte el a szerződésszerűvé tételt, a hiba a kísérlet után is fennáll, elég súlyos e jogorvoslatok azonnali alkalmazásához, vagy nyilvánvaló, hogy észszerű időn belül, illetve túlzott kényelmetlenség nélkül nem lesz helyreállítva a megfelelőség. Jelentéktelen hiba miatt megszüntetésnek nincs helye; a hiba jelentőségét vélelmezni kell. Részleges rendelésnél a megszüntetés terjedelmét a 43e. cikk (5) bekezdése szabályozza.

7. Válasz a reklamációra

A fogyasztó papíron vagy más tartós adathordozón, például e-mailben kap választ a reklamáció átvételétől számított 14 napon belül, a határidő-számítás törvényi szabályai szerint. Válasz hiányában a reklamáció elfogadottnak minősül (7a. cikk). A határidő a bejelentés átvételétől, nem csupán a termék visszaérkezésétől indul; nem a javítás befejezésének automatikus határideje. A 7aa. cikk szerinti vállalkozónak indokolatlan késedelem nélkül válaszolunk; e cikk önmagában nem terjeszti ki rá a 7a. cikk hallgatáshoz fűződő joghatását. Az elutasítást indokoljuk.

8. Átvétel és költségek

A vevő rendelkezésre bocsátja a terméket, az eladó saját költségén átveszi. Az eladó viseli a javítás vagy csere költségeit, beleértve a postát, szállítást, munkadíjat, anyagokat, valamint a korábban beépített termék szükséges eltávolítását és újbóli beépítését. A nem megfelelőség miatti szerződésmegszüntetés utáni visszaküldés az eladót terheli. Kérjük a biztonságos átvétel egyeztetését, de ez nem feltétele a törvényes jogoknak. Az elutasítás önmagában nem indokolja a szállítási vagy szakértői költségek automatikus áthárítását a vevőre. A később kicserélt termék rendes használatáért nem kell fizetni.

9. Visszatérítés és további igények

Árleszállításnál a járó összeget haladéktalanul, legkésőbb a nyilatkozat átvételétől számított 14 napon belül visszafizetjük. Megszüntetésnél az árat haladéktalanul, legkésőbb a termék vagy visszaküldési bizonyíték átvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük. Ugyanazt a fizetési módot használjuk, kivéve ha a vevő kifejezetten beleegyezik más, ingyenes módba. A fogyasztó a 43d. és 43e. cikk szerinti kötelezettségek teljesítéséig visszatarthatja a fizetést. A törvényes kártérítési igények megmaradnak.

10. Kereskedelmi jótállás és SureFit 365™

A vevő választja meg a reklamáció alapját. Nem kell előbb a jótállást igénybe venni; az egyik eljárásban történő elutasítás nem szünteti meg a másikból eredő jogokat. A kereskedelmi jótállás és a SureFit 365™ külön dokumentumokban szerepel és változatlan marad. Korlátaik, időtartamaik és visszaküldési kivételeik nem korlátozzák a kötelező törvényi védelmet.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	**Magyar**	**14**	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

11. Külföldi vásárlások és jogérvényesítés

A dokumentum nem ír elő jog- vagy bíróságválasztást. Nem korlátozza az alkalmazandó jog kötelező védelmét, különösen a fogyasztó szokásos tartózkodási helyének jogát a Róma I. rendelet 6. cikke szerinti esetekben. A járó hosszabb védelmi időszakokat, köztük a javítás utániakat is alkalmazni kell. Minden nyelvi változat azonos feltételeket közöl. További magyarázat adható, de ez nem feltétele a bírósági útnak. A fogyasztó a jog szerint fogyasztói jogvédőhöz, az illetékes Európai Fogyasztói Központhoz vagy elérhető peren kívüli eljáráshoz fordulhat.

Jogalap: a fogyasztói jogokról szóló, 2014. május 30-i lengyel törvény, különösen a 7., 7a., 7aa. és 43a-43g. cikk (egységes szöveg: Dz.U. 2026, 1244. tétel), a Polgári Törvénykönyv alkalmazandó rendelkezései és az 593/2008/EK rendelet (Róma I.) 6. cikke. Szerkesztés dátuma: 15.10.2026.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	**Français**	**17**	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

Réclamation légale - défaut de conformité du bien au contrat

Les droits légaux à l'égard du vendeur sont indépendants de la garantie commerciale et du programme SureFit 365™.

1. Vendeur et coordonnées

Pour un achat auprès de YIVO, le vendeur et destinataire de la réclamation est YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Pologne. NIP : 642-315-75-74 ; REGON : 383257067. E-mail : reklamacje@yivo.pl. Cette adresse sert aussi à la correspondance et au retour du bien réclamé. Pour un achat auprès d'un autre vendeur, la demande légale doit être adressée à ce vendeur.

2. Personnes concernées

Nous décrivons la protection du consommateur pour les contrats conclus à partir du 1er janvier 2023. Le chapitre 5a de la loi polonaise relative aux droits des consommateurs couvre aussi une personne physique achetant dans le cadre de son activité économique si l'achat n'a pas pour elle de caractère professionnel, apprécié notamment au regard du CEIDG (art. 7aa). Une facture ne suffit pas à exclure cette protection ; une déclaration lors de l'achat n'en est pas une condition. Les contrats antérieurs et les autres achats professionnels restent soumis aux dispositions qui leur sont applicables ; nous n'excluons pas ces droits.

3. Signaler un problème

La réclamation peut être envoyée par e-mail, par courrier à l'adresse ci-dessus ou par le canal marketplace approprié ; toute autre forme légalement admise est également possible. Merci de décrire le bien, le problème, sa date d'apparition, la solution demandée et les informations permettant de répondre et d'identifier l'achat. Numéro de commande, photos et justificatif sont utiles, mais ni formulaire, ni photos, ni emballage d'origine, ni ticket papier ne conditionnent la réception de la réclamation. L'achat peut être établi par d'autres preuves.

4. Étendue et durée de la protection

Nous répondons du défaut de conformité existant à la livraison et apparaissant dans les 2 ans ; une durée d'utilisation annoncée plus longue est prise en compte conformément à la loi. Pendant ces 2 ans, le défaut est présumé avoir existé à la livraison, sauf preuve contraire ou incompatibilité avec la nature du bien ou du défaut. La dissimulation frauduleuse empêche d'invoquer l'expiration de ce délai. Pour les biens comportant des éléments numériques, les obligations légales de mise à jour et la protection des fournitures continues restent applicables. Cette période n'est pas le délai de prescription de la demande.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	**Français**	**17**	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

5. Réparation ou remplacement

L'acheteur peut choisir la réparation ou le remplacement. Le vendeur peut retenir l'autre solution si celle choisie est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés ; si les deux sont impossibles ou disproportionnés, il peut refuser la mise en conformité, sans supprimer les autres recours de l'acheteur. La réparation ou le remplacement s'effectue dans un délai raisonnable après le signalement, sans inconvénient excessif, en tenant compte du bien et de la finalité de l'achat.

6. Réduction du prix ou résolution

Une réduction proportionnelle du prix ou la résolution du contrat est possible si le vendeur a refusé ou n'a pas réalisé la mise en conformité, si le défaut persiste après une tentative, s'il est suffisamment grave pour justifier immédiatement ces recours, ou s'il est clair que la conformité ne sera pas rétablie dans un délai raisonnable ou sans inconvénient excessif. Un défaut mineur ne permet pas la résolution ; le caractère significatif du défaut est présumé. Pour une partie d'une commande, l'art. 43e, paragraphe 5, détermine l'étendue de la résolution.

7. Réponse à la réclamation

Le consommateur reçoit une réponse sur papier ou sur un autre support durable, par exemple par e-mail, dans les 14 jours suivant la réception de la réclamation, selon les règles légales de calcul des délais. Sans réponse, la réclamation est réputée acceptée (art. 7a). Le délai court dès réception du signalement, et non seulement à partir du retour du bien ; ce n'est pas un délai automatique d'achèvement de la réparation. Nous répondons sans retard injustifié à l'entrepreneur couvert par l'art. 7aa ; cet article n'étend pas à lui seul les effets du silence de l'art. 7a. Tout refus est motivé.

8. Enlèvement et frais

L'acheteur met le bien à disposition et le vendeur l'enlève à ses frais. Le vendeur supporte les frais de réparation ou de remplacement, notamment poste, transport, main-d'œuvre et matériaux, ainsi que la dépose et la réinstallation nécessaires d'un bien déjà installé. Le retour après résolution pour défaut de conformité est aux frais du vendeur. Merci de convenir d'un enlèvement sûr ; ce n'est toutefois pas une condition des droits légaux. Le seul rejet ne justifie pas de facturer automatiquement le transport ou une expertise à l'acheteur. L'usage normal d'un bien ensuite remplacé n'est pas facturé.

9. Remboursement et autres demandes

En cas de réduction du prix, nous remboursons la somme due sans délai, au plus tard 14 jours après réception de la déclaration. En cas de résolution, nous remboursons le prix sans délai, au plus tard 14 jours après réception du bien ou de la preuve de son renvoi. Le même moyen de paiement est utilisé, sauf accord exprès de l'acheteur pour une autre méthode gratuite. Le consommateur peut suspendre le paiement jusqu'à l'exécution des obligations des art. 43d et 43e. Les droits légaux à réparation du préjudice restent préservés.

10. Garantie commerciale et SureFit 365™

L'acheteur choisit le fondement de sa réclamation. Il n'est pas tenu d'utiliser d'abord la garantie ; un refus selon une voie ne supprime pas les droits selon l'autre. La garantie commerciale et SureFit 365™ disposent de documents distincts et restent inchangés. Leurs restrictions, délais et exceptions aux retours ne limitent pas la protection légale obligatoire.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	**Français**	**17**	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

11. Achats transfrontaliers et exercice des droits

Ce document n'impose ni choix de loi ni tribunal. Il ne limite pas la protection impérative du droit applicable, notamment celle du pays de résidence habituelle du consommateur dans les cas de l'art. 6 du règlement Rome I. Les durées de protection plus longues dues, y compris après réparation, s'appliquent aussi. Toutes les versions linguistiques expriment les mêmes conditions. Des explications supplémentaires peuvent être transmises ; ce n'est pas une condition d'accès au juge. Le consommateur peut recourir à l'aide d'un défenseur des consommateurs, du Centre Européen des Consommateurs compétent ou d'une procédure extrajudiciaire disponible, conformément à la loi.

Base juridique : loi polonaise du 30 mai 2014 relative aux droits des consommateurs, notamment art. 7, 7a, 7aa et 43a-43g (texte consolidé : Dz.U. 2026, position 1244), dispositions applicables du Code civil et art. 6 du règlement (CE) nº 593/2008 (Rome I). Date de rédaction : 15.10.2026.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	**Italiano**	**20**
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

Reclamo legale - difetto di conformità del bene al contratto

I diritti legali nei confronti del venditore sono indipendenti dalla garanzia commerciale e dal programma SureFit 365™.

1. Venditore e contatti

Per un acquisto da YIVO, il venditore e destinatario del reclamo è YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polonia. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. E-mail: reklamacje@yivo.pl. Lo stesso indirizzo serve per la corrispondenza e la restituzione del bene contestato. Se l'acquisto è stato fatto da un altro venditore, la richiesta legale va rivolta a quel venditore.

2. A chi si applica

Descriviamo la tutela del consumatore per i contratti conclusi dal 1º gennaio 2023. Il capitolo 5a della legge polacca sui diritti dei consumatori si applica anche alla persona fisica che acquista nell'ambito dell'attività economica quando l'acquisto non ha per lei carattere professionale, valutato in particolare in base al CEIDG (art. 7aa). La sola fattura non esclude la tutela; una dichiarazione al momento dell'acquisto non ne è condizione. Ai contratti precedenti e agli altri acquisti aziendali si applicano le rispettive norme; non escludiamo tali diritti.

3. Come segnalare il problema

La segnalazione può essere inviata per e-mail, per posta all'indirizzo sopra indicato o tramite il canale marketplace appropriato; sono ammesse anche altre forme previste dalla legge. Indicare bene, problema, data in cui è emerso, rimedio richiesto e dati per rispondere e identificare l'acquisto. Numero d'ordine, foto e prova d'acquisto sono utili, ma modulo, foto, imballaggio originale o scontrino cartaceo non sono condizioni per accettare il reclamo. L'acquisto può essere dimostrato anche con altre prove.

4. Ambito e durata della tutela

Rispondiamo del difetto esistente alla consegna e manifestatosi entro 2 anni; un periodo di utilizzabilità dichiarato più lungo è considerato secondo la legge. Nei 2 anni si presume che il difetto esistesse alla consegna, salvo prova contraria o incompatibilità con la natura del bene o del difetto. L'occultamento doloso impedisce di invocare la scadenza di tale periodo. Per i beni con elementi digitali restano anche gli obblighi legali di aggiornamento e la tutela delle forniture continuative. Questo periodo non è il termine di prescrizione della richiesta.

5. Riparazione o sostituzione

L'acquirente può scegliere riparazione o sostituzione. Il venditore può adottare l'altro rimedio se quello scelto è impossibile o comporta costi sproporzionati; se entrambi sono impossibili o sproporzionati, può rifiutare il ripristino della conformità, lasciando intatti gli ulteriori rimedi dell'acquirente. Riparazione o sostituzione avvengono entro un termine ragionevole dalla segnalazione, senza eccessivi inconvenienti, considerando il bene e lo scopo dell'acquisto.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	**Italiano**	**20**
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

6. Riduzione del prezzo o risoluzione

Si può ottenere una riduzione proporzionata del prezzo o la risoluzione del contratto se il venditore ha rifiutato o non ha ripristinato la conformità, il difetto permane dopo un tentativo, è abbastanza grave da giustificare subito tali rimedi, oppure è chiaro che la conformità non sarà ripristinata entro un termine ragionevole o senza eccessivi inconvenienti. Non è ammessa risoluzione per un difetto lieve; la rilevanza del difetto è presunta. Per parte dell'ordine, l'art. 43e, paragrafo 5, determina l'estensione della risoluzione.

7. Risposta al reclamo

Il consumatore riceve risposta su carta o altro supporto durevole, ad esempio e-mail, entro 14 giorni dal ricevimento del reclamo, secondo le regole legali di calcolo dei termini. La mancata risposta equivale ad accettazione del reclamo (art. 7a). Il termine decorre dal ricevimento della segnalazione, non soltanto dalla restituzione del bene; non è un termine automatico di completamento della riparazione. All'imprenditore coperto dall'art. 7aa rispondiamo senza ingiustificato ritardo; tale articolo da solo non gli estende l'effetto del silenzio dell'art. 7a. Ogni rifiuto è motivato.

8. Ritiro e costi

L'acquirente mette a disposizione il bene e il venditore lo ritira a proprie spese. Il venditore sostiene i costi di riparazione o sostituzione, inclusi posta, trasporto, manodopera e materiali, oltre alla necessaria rimozione e reinstallazione di beni già installati. La restituzione dopo risoluzione per difetto di conformità è a carico del venditore. Concordare un ritiro sicuro è consigliato, ma non è condizione dei diritti legali. Il solo rigetto non giustifica l'addebito automatico all'acquirente di trasporto o perizia. Nulla è dovuto per l'uso normale di un bene successivamente sostituito.

9. Rimborsi e altre richieste

In caso di riduzione del prezzo rimborsiamo quanto dovuto senza ritardo, al più tardi entro 14 giorni dal ricevimento della dichiarazione. In caso di risoluzione rimborsiamo il prezzo senza ritardo, al più tardi entro 14 giorni dal ricevimento del bene o della prova della spedizione di ritorno. Usiamo lo stesso mezzo di pagamento, salvo consenso espresso dell'acquirente a un altro mezzo gratuito. Il consumatore può sospendere il pagamento fino all'adempimento degli obblighi degli art. 43d e 43e. Restano i diritti al risarcimento previsti dalla legge.

10. Garanzia commerciale e SureFit 365™

L'acquirente sceglie la base del reclamo. Non occorre usare prima la garanzia; il rifiuto in una procedura non elimina i diritti nell'altra. La garanzia commerciale e SureFit 365™ hanno documenti separati e rimangono invariati. Limitazioni, periodi ed eccezioni ai resi in essi previsti non limitano la tutela legale obbligatoria.

11. Acquisti transfrontalieri ed esercizio dei diritti

Il documento non impone una scelta di legge o di foro. Non limita la tutela inderogabile della legge applicabile, in particolare quella della residenza abituale del consumatore nei casi dell'art. 6 del regolamento Roma I. Si applicano anche gli eventuali periodi di tutela più lunghi spettanti, compresi quelli dopo una riparazione. Tutte le versioni linguistiche esprimono le stesse condizioni. Si possono fornire ulteriori chiarimenti, ma non è condizione per ricorrere al giudice. Il consumatore può rivolgersi a un difensore dei consumatori, al Centro Europeo Consumatori competente o a una procedura stragiudiziale disponibile secondo la legge.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	**Italiano**	**20**
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

Base giuridica: legge polacca del 30 maggio 2014 sui diritti dei consumatori, in particolare art. 7, 7a, 7aa e 43a-43g (testo consolidato: Dz.U. 2026, voce 1244), norme applicabili del Codice civile e art. 6 del regolamento (CE) n. 593/2008 (Roma I). Data di redazione: 15.10.2026.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	**23**	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

Reclamación legal - falta de conformidad del bien con el contrato

Los derechos legales frente al vendedor son independientes de la garantía comercial y del programa SureFit 365™.

1. Vendedor y contacto

Para una compra a YIVO, el vendedor y destinatario de la reclamación es YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polonia. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. Correo: reklamacje@yivo.pl. Esta dirección sirve también para la correspondencia y la devolución del bien reclamado. Si compró a otro vendedor, dirija la reclamación legal a ese vendedor.

2. A quién se aplica

Describimos la protección del consumidor en contratos celebrados desde el 1 de enero de 2023. El capítulo 5a de la ley polaca de derechos de los consumidores también cubre a la persona física que compra en relación con su actividad empresarial si la compra no tiene carácter profesional para ella, valorado especialmente según el CEIDG (art. 7aa). Una factura por sí sola no excluye esta protección; una declaración al comprar no es condición para ella. Los contratos anteriores y otras compras empresariales se rigen por sus disposiciones aplicables; no excluimos esos derechos.

3. Cómo comunicar el problema

Puede comunicarlo por correo electrónico, por correo postal a la dirección indicada o por el canal adecuado del marketplace; también se admiten otras formas legales. Indique el bien, el problema, cuándo apareció, la solución solicitada y los datos para responder e identificar la compra. El número de pedido, las fotos y el justificante ayudan, pero ni un formulario, ni fotos, ni el embalaje original, ni un recibo en papel son condiciones para admitir la reclamación. La compra puede acreditarse con otras pruebas.

4. Alcance y duración

Respondemos de la falta de conformidad existente al entregar el bien y manifestada en 2 años; una vida útil declarada más larga se tiene en cuenta conforme a la ley. Durante esos 2 años se presume que la falta existía en la entrega, salvo prueba contraria o incompatibilidad con la naturaleza del bien o de la falta. La ocultación fraudulenta impide invocar el vencimiento de ese período. Para bienes con elementos digitales se mantienen también las obligaciones legales de actualización y la protección de suministros continuos. Este período no es el plazo de prescripción de la reclamación.

5. Reparación o sustitución

El comprador puede elegir reparación o sustitución. El vendedor puede aplicar la otra solución si la elegida es imposible o desproporcionadamente costosa; si ambas lo son, puede rechazar la puesta en conformidad, sin suprimir los demás derechos del comprador. La reparación o sustitución se realiza en un plazo razonable desde la comunicación, sin inconvenientes excesivos, atendiendo al bien y a la finalidad de la compra.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	**23**	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

6. Reducción del precio o resolución

Puede solicitarse una reducción proporcional del precio o la resolución del contrato si el vendedor rechazó o no logró la conformidad, la falta persiste tras un intento, es suficientemente grave para justificar inmediatamente estas soluciones, o resulta claro que no se restablecerá la conformidad en un plazo razonable o sin inconvenientes excesivos. No cabe resolución por una falta insignificante; se presume que la falta es significativa. Para parte de un pedido, el art. 43e, apartado 5, determina el alcance de la resolución.

7. Respuesta a la reclamación

El consumidor recibe una respuesta en papel u otro soporte duradero, por ejemplo correo electrónico, en 14 días desde la recepción de la reclamación, según las reglas legales de cómputo. La falta de respuesta equivale a aceptar la reclamación (art. 7a). El plazo empieza al recibirse la comunicación, no solo al devolverse el bien; no es un plazo automático para terminar la reparación. Al empresario cubierto por el art. 7aa respondemos sin demora indebida; ese artículo por sí solo no le extiende el efecto del silencio del art. 7a. Motivamos las denegaciones.

8. Recogida y costes

El comprador pone el bien a disposición y el vendedor lo recoge a su cargo. El vendedor asume reparación o sustitución, incluidos correo, transporte, mano de obra y materiales, y el desmontaje y la reinstalación necesarios de bienes ya instalados. La devolución tras resolver por falta de conformidad es a cargo del vendedor. Rogamos acordar una recogida segura, pero no es condición de los derechos legales. El mero rechazo no justifica cobrar automáticamente al comprador el transporte o un peritaje. No se cobra el uso normal de un bien que después se sustituye.

9. Reembolsos y otras reclamaciones

En caso de reducción del precio reembolsamos lo debido sin demora, a más tardar 14 días después de recibir la declaración. En caso de resolución reembolsamos el precio sin demora, a más tardar 14 días después de recibir el bien o la prueba de su devolución. Se usa el mismo medio de pago, salvo acuerdo expreso del comprador para otro medio gratuito. El consumidor puede retener el pago hasta que se cumplan las obligaciones de los art. 43d y 43e. Se mantienen los derechos de indemnización previstos por la ley.

10. Garantía comercial y SureFit 365™

El comprador elige el fundamento de su reclamación. No debe usar primero la garantía; una denegación por una vía no elimina los derechos por la otra. La garantía comercial y SureFit 365™ tienen documentos separados y no cambian. Sus restricciones, plazos y excepciones a las devoluciones no limitan la protección legal obligatoria.

11. Compras internacionales y ejercicio de derechos

El documento no impone elección de ley ni tribunal. No limita la protección imperativa del derecho aplicable, en especial la del lugar de residencia habitual del consumidor en los casos del art. 6 del Reglamento Roma I. También se aplican los períodos de protección más largos que correspondan, incluidos los posteriores a una reparación. Todas las versiones lingüísticas expresan las mismas condiciones. Pueden aportarse aclaraciones adicionales; no es condición para acudir a los tribunales. El consumidor puede recurrir a un defensor del consumidor, al Centro Europeo del Consumidor competente o a un procedimiento extrajudicial disponible conforme a la ley.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	**23**	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

Base jurídica: ley polaca de 30 de mayo de 2014 sobre derechos de los consumidores, en particular art. 7, 7a, 7aa y 43a-43g (texto refundido: Dz.U. 2026, posición 1244), disposiciones aplicables del Código Civil y art. 6 del Reglamento (CE) n.º 593/2008 (Roma I). Fecha de redacción: 15.10.2026.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	**Nederlands**	**26**	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

Wettelijke klacht - goederen die niet aan de overeenkomst beantwoorden

Wettelijke rechten tegenover de verkoper staan los van de commerciële garantie en het programma SureFit 365™.

1. Verkoper en contact

Bij een aankoop bij YIVO is de verkoper en ontvanger van de klacht YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polen. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. E-mail: reklamacje@yivo.pl. Dit adres dient ook voor correspondentie en het terugsturen van de betrokken goederen. Bij aankoop bij een andere verkoper richt u de wettelijke aanspraak tot die verkoper.

2. Voor wie geldt dit

Wij beschrijven consumentenbescherming voor overeenkomsten vanaf 1 januari 2023. Hoofdstuk 5a van de Poolse wet betreffende consumentenrechten geldt ook voor een natuurlijke persoon die voor zijn onderneming koopt, wanneer de aankoop voor hem geen beroepsmatig karakter heeft, met name beoordeeld aan de hand van CEIDG (art. 7aa). Een factuur alleen sluit deze bescherming niet uit; een verklaring bij aankoop is geen voorwaarde. Voor oudere overeenkomsten en andere zakelijke aankopen gelden de toepasselijke bepalingen; wij sluiten die rechten niet uit.

3. Een probleem melden

U kunt de klacht per e-mail, per post naar bovenstaand adres of via het geschikte marketplace-kanaal indienen; andere wettelijk toegestane vormen zijn eveneens mogelijk. Beschrijf de goederen, het probleem, wanneer het zichtbaar werd, de gewenste oplossing en gegevens om te antwoorden en de aankoop te vinden. Bestelnummer, foto's en aankoopbewijs helpen, maar formulier, foto's, originele verpakking of papieren kassabon zijn geen voorwaarden voor aanvaarding. De aankoop kan ook met ander bewijs worden aangetoond.

4. Omvang en duur

Wij zijn aansprakelijk voor non-conformiteit die bij levering bestond en binnen 2 jaar zichtbaar wordt; een vermelde langere gebruiksduur telt mee volgens de wet. Gedurende die 2 jaar wordt vermoed dat de non-conformiteit bij levering bestond, tenzij het tegendeel wordt bewezen of dit onverenigbaar is met de aard van de goederen of de non-conformiteit. Bedrieglijk verzwijgen verhindert een beroep op het verstrijken van deze periode. Voor goederen met digitale elementen blijven ook wettelijke updateplichten en bescherming bij doorlopende levering gelden. Deze periode is niet de verjaringstermijn voor een aanspraak.

5. Herstel of vervanging

De koper kan herstel of vervanging kiezen. De verkoper mag het andere middel toepassen als het gekozen middel onmogelijk of onevenredig duur is; als beide onmogelijk of onevenredig duur zijn, mag hij het conform maken weigeren, zonder de overige rechten van de koper weg te nemen. Herstel of vervanging vindt binnen een redelijke tijd na melding plaats, zonder buitensporige overlast, rekening houdend met de goederen en het aankoopdoel.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	**Nederlands**	**26**	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

6. Prijsvermindering of ontbinding

Een evenredige prijsvermindering of ontbinding is mogelijk als de verkoper het conform maken weigerde of niet uitvoerde, de non-conformiteit na een poging blijft bestaan, zij ernstig genoeg is om deze middelen meteen te rechtvaardigen, of duidelijk is dat conformiteit niet binnen redelijke tijd of zonder buitensporige overlast zal worden bereikt. Bij een geringe non-conformiteit is ontbinding niet mogelijk; de betekenisvolle aard wordt vermoed. Voor een deel van een bestelling bepaalt art. 43e lid 5 de omvang van de ontbinding.

7. Antwoord op de klacht

Een consument ontvangt binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht antwoord op papier of een andere duurzame gegevensdrager, bijvoorbeeld e-mail, volgens de wettelijke regels voor termijnberekening. Zonder antwoord geldt de klacht als aanvaard (art. 7a). De termijn loopt vanaf ontvangst van de melding, niet pas vanaf teruggave van de goederen; dit is geen automatische eindtermijn voor herstel. Een ondernemer onder art. 7aa antwoorden wij zonder onnodige vertraging; dat artikel alleen breidt het gevolg van stilzwijgen uit art. 7a niet tot hem uit. Een afwijzing wordt gemotiveerd.

8. Ophalen en kosten

De koper stelt de goederen beschikbaar en de verkoper haalt ze op eigen kosten op. De verkoper betaalt herstel of vervanging, waaronder porto, vervoer, arbeid en materiaal, en noodzakelijke verwijdering en herinstallatie van eerder geïnstalleerde goederen. Terugzending na ontbinding wegens non-conformiteit is voor rekening van de verkoper. Stem een veilige ophaalmethode af; dit is echter geen voorwaarde voor wettelijke rechten. Alleen afwijzing rechtvaardigt geen automatische kosten voor vervoer of deskundigenonderzoek voor de koper. Voor normaal gebruik van later vervangen goederen wordt niets berekend.

9. Terugbetaling en overige aanspraken

Bij prijsvermindering betalen wij het verschuldigde bedrag onverwijld terug, uiterlijk 14 dagen na ontvangst van de verklaring. Bij ontbinding betalen wij de prijs onverwijld terug, uiterlijk 14 dagen na ontvangst van de goederen of het verzendbewijs van de terugzending. Wij gebruiken dezelfde betaalwijze, tenzij de koper uitdrukkelijk instemt met een andere kosteloze wijze. Een consument mag betaling opschorten totdat de verplichtingen van art. 43d en 43e zijn vervuld. Wettelijke schadevergoedingsaanspraken blijven bestaan.

10. Commerciële garantie en SureFit 365™

De koper kiest de grondslag van de klacht. Eerst gebruikmaken van de garantie is niet verplicht; afwijzing via één weg neemt de rechten via de andere niet weg. De commerciële garantie en SureFit 365™ hebben aparte documenten en blijven ongewijzigd. Hun beperkingen, termijnen en uitzonderingen op retouren beperken de verplichte wettelijke bescherming niet.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	**Nederlands**	**26**	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

11. Grensoverschrijdende aankopen en rechten uitoefenen

Dit document legt geen rechtskeuze of bevoegde rechter op. Het beperkt geen dwingende bescherming van het toepasselijke recht, met name dat van de gewone verblijfplaats van de consument in gevallen van art. 6 van de Rome I-verordening. Ook verschuldigde langere beschermingsperioden, waaronder na herstel, gelden. Alle taalversies geven dezelfde voorwaarden weer. Nadere toelichting is mogelijk, maar geen voorwaarde voor toegang tot de rechter. Consumenten kunnen volgens de wet hulp zoeken bij een consumentenombudsman, het bevoegde Europees Consumentencentrum of een beschikbare buitengerechtelijke procedure.

Rechtsgrondslag: Poolse wet van 30 mei 2014 betreffende consumentenrechten, met name art. 7, 7a, 7aa en 43a-43g (geconsolideerde tekst: Dz.U. 2026, positie 1244), toepasselijke bepalingen van het Burgerlijk Wetboek en art. 6 van Verordening (EG) nr. 593/2008 (Rome I). Redactiedatum: 15.10.2026.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	**Български**	**29**	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

Законова рекламация - несъответствие на стоката с договора

Законовите права спрямо продавача са независими от търговската гаранция и програмата SureFit 365™.

1. Продавач и контакт

При покупка от YIVO продавачът и получателят на рекламацията е YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Полша. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. Имейл: reklamacje@yivo.pl. Същият адрес служи за кореспонденция и връщане на рекламираната стока. При покупка от друг продавач законовата претенция се отправя към него.

2. За кого се прилага

Описваме защитата на потребителя при договори, сключени от 1 януари 2023 г. Глава 5a от полския Закон за правата на потребителите обхваща и физическо лице, което купува във връзка със стопанската си дейност, ако покупката няма за него професионален характер, преценяван по-специално според CEIDG (чл. 7aa). Самата фактура не изключва защитата; декларация при покупката не е условие за нея. За по-ранни договори и други стопански покупки важат съответните разпоредби; не изключваме тези права.

3. Как да съобщите за проблем

Може да подадете рекламация по имейл, по пощата на горния адрес или чрез съответния канал на marketplace; допускат се и други законни форми. Посочете стоката, проблема, кога се е проявил, исканото решение и данни за отговор и установяване на покупката. Номер на поръчка, снимки и документ за покупка помагат, но формуляр, снимки, оригинална опаковка или хартиена касова бележка не са условия за приемане. Покупката може да се докаже и по друг начин.

4. Обхват и срок на защитата

Отговаряме за несъответствие, съществувало при доставката и проявило се до 2 години; посочен по-дълъг срок на годност за употреба се отчита съгласно закона. През тези 2 години се предполага, че несъответствието е съществувало при доставката, освен ако се докаже друго или това е несъвместимо с естеството на стоката или несъответствието. Измамното укриване не позволява позоваване на изтичането на срока. За стоки с цифрови елементи остават и законовите задължения за актуализации и защитата при непрекъснато предоставяне. Този период не е давностният срок на претенцията.

5. Ремонт или замяна

Купувачът може да избере ремонт или замяна. Продавачът може да приложи другия способ, ако избраният е невъзможен или непропорционално скъп; ако и двата са невъзможни или непропорционално скъпи, може да откаже привеждане в съответствие, без да премахва останалите права на купувача. Ремонтът или замяната се извършва в разумен срок от уведомяването, без прекомерно неудобство, предвид стоката и целта на покупката.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	**Български**	**29**	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

6. Намаление на цената или разваляне

Може да се иска пропорционално намаление на цената или разваляне на договора, ако продавачът е отказал или не е постигнал съответствие, несъответствието остава след опит, достатъчно сериозно е за незабавно използване на тези средства или е ясно, че съответствието няма да бъде възстановено в разумен срок или без прекомерно неудобство. Разваляне не се допуска при незначително несъответствие; значимостта му се предполага. За част от поръчка обхватът се определя от чл. 43e, ал. 5.

7. Отговор на рекламацията

Потребителят получава отговор на хартия или друг траен носител, например имейл, до 14 дни от получаване на рекламацията според законовите правила за изчисляване на срокове. Липсата на отговор означава признаване на рекламацията (чл. 7a). Срокът започва от получаване на уведомлението, не едва от връщането на стоката; той не е автоматичен срок за приключване на ремонта. На предприемач по чл. 7aa отговаряме без неоправдано забавяне; самият член не разпростира върху него последицата от мълчанието по чл. 7a. Мотивираме отказите.

8. Вземане и разходи

Купувачът предоставя стоката, а продавачът я взема за своя сметка. Продавачът поема ремонта или замяната, включително поща, транспорт, труд и материали, както и необходимия демонтаж и повторен монтаж на вече монтирана стока. Връщането при разваляне поради несъответствие е за сметка на продавача. Моля, уговорете безопасно вземане; това обаче не е условие за законовите права. Самото отхвърляне не оправдава автоматично начисляване на купувача на транспорт или експертиза. За обичайното използване на впоследствие заменена стока не се плаща.

9. Възстановяване на суми и други претенции

При намаление на цената възстановяваме дължимата сума незабавно, най-късно до 14 дни от получаване на изявлението. При разваляне възстановяваме цената незабавно, най-късно до 14 дни от получаване на стоката или доказателство за връщането ѝ. Използваме същия начин на плащане, освен ако купувачът изрично се съгласи на друг безплатен начин. Потребителят може да задържи плащането до изпълнение на задълженията по чл. 43d и 43e. Запазват се законовите претенции за обезщетение.

10. Търговска гаранция и SureFit 365™

Купувачът избира основанието за рекламация. Не е необходимо първо да се използва гаранцията; отказ по единия ред не отнема правата по другия. Търговската гаранция и SureFit 365™ имат отделни документи и остават непроменени. Техните ограничения, срокове и изключения за връщане не ограничават задължителната законова защита.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	**Български**	**29**	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

11. Международни покупки и упражняване на права

Документът не налага избор на право или съд. Не ограничава задължителната защита по приложимото право, особено по правото на обичайното местопребиваване на потребителя в случаите по чл. 6 от Регламент Рим I. Прилагат се и полагащите се по-дълги защитни срокове, включително след ремонт. Всички езикови версии съдържат едни и същи условия. Може да се дадат допълнителни обяснения; това не е условие за съдебна защита. Потребителят може да потърси помощ от потребителски омбудсман, компетентния Европейски потребителски център или достъпно извънсъдебно производство съгласно закона.

Правно основание: полският Закон за правата на потребителите от 30 май 2014 г., по-специално чл. 7, 7a, 7aa и 43a-43g (консолидиран текст: Dz.U. 2026, поз. 1244), приложимите разпоредби на Гражданския кодекс и чл. 6 от Регламент (ЕО) № 593/2008 (Рим I). Дата на редакция: 15.10.2026.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	**Hrvatski**	**32**
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

Zakonski prigovor – nesukladnost robe s ugovorom

Zakonska prava prema prodavatelju neovisna su o komercijalnom jamstvu i programu SureFit 365™.

1. Prodavatelj i kontakt

Za kupnju od YIVO prodavatelj i primatelj prigovora je YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Poljska. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. E-pošta: reklamacje@yivo.pl. Ista adresa služi za dopisivanje i povrat predmetne robe. Ako ste kupili od drugog prodavatelja, zakonski zahtjev uputite njemu.

2. Zaštićeni kupci

Opisujemo zaštitu potrošača za ugovore sklopljene od 1. siječnja 2023. Poglavlje 5a poljskog Zakona o pravima potrošača obuhvaća i fizičku osobu koja kupuje u vezi s poslovanjem, ali kupnja za nju nije profesionalne prirode, što se procjenjuje osobito prema CEIDG-u (članak 7aa). Sam račun ne isključuje zaštitu; izjava pri kupnji nije njezin uvjet. Na ranije ugovore i druge poslovne kupnje primjenjuju se odgovarajući propisi; ta prava ne isključujemo.

3. Prijava problema

Prijavite e-poštom, poštom na navedenu adresu ili odgovarajućim kanalom prodajne platforme; prihvaćaju se i drugi zakonom dopušteni oblici. Opišite robu, problem, kada je uočen, traženo rješenje i podatke za odgovor i identifikaciju kupnje. Broj narudžbe, fotografije i dokaz kupnje pomažu, ali obrazac, fotografije, izvorna ambalaža ili papirnati račun nisu uvjeti za prihvaćanje prigovora. Kupnja se može dokazati i drukčije.

4. Opseg i trajanje

Odgovaramo za nesukladnost koja postoji pri isporuci i postane očita unutar 2 godine; dulji navedeni vijek uporabe uzima se u obzir prema zakonu. Tijekom tih 2 godine pretpostavlja se da je nesukladnost postojala pri isporuci, osim ako se dokaže suprotno ili to nije spojivo s prirodom robe ili nesukladnosti. Prijevarno prikrivanje onemogućuje pozivanje na istek roka. Za robu s digitalnim elementima ostaju zakonske obveze ažuriranja i zaštita kontinuirane isporuke. Taj rok nije rok zastare zahtjeva.

5. Popravak ili zamjena

Kupac bira popravak ili zamjenu. Prodavatelj može primijeniti drugi način ako je odabrani nemoguć ili nerazmjerno skup; ako su oba nemoguća ili nerazmjerno skupa, može odbiti usklađivanje, bez ukidanja daljnjih prava kupca. Popravak ili zamjena provode se u razumnom roku od obavijesti, bez pretjeranih neugodnosti, uzimajući u obzir robu i svrhu kupnje.

6. Sniženje cijene ili raskid

Razmjerno sniženje cijene ili raskid dostupni su ako je prodavatelj odbio ili propustio uskladiti robu, nesukladnost ostaje nakon pokušaja, dovoljno je ozbiljna za neposredno korištenje tih prava ili je jasno da usklađivanje neće uslijediti u razumnom roku ili bez pretjeranih neugodnosti. Raskid nije dopušten za neznatnu nesukladnost; pretpostavlja se da je ona značajna. Za dio narudžbe opseg raskida određuje članak 43e(5).

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	**Hrvatski**	**32**
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

7. Odgovor na prigovor

Potrošač dobiva odgovor na papiru ili drugom trajnom mediju, primjerice e-poštom, u roku od 14 dana od primitka prigovora, izračunatom prema zakonskim pravilima. Izostanak odgovora znači prihvaćanje prigovora (članak 7a). Rok teče od primitka prijave, a ne tek od povrata robe; nije automatski rok završetka popravka. Poslovnom kupcu zaštićenom člankom 7aa odgovaramo bez nepotrebnog odgađanja; ta odredba sama na njega ne proširuje učinak šutnje iz članka 7a. Odbijanje obrazlažemo.

8. Preuzimanje i troškovi

Kupac stavlja robu na raspolaganje, a prodavatelj je preuzima o svom trošku. Prodavatelj snosi troškove popravka ili zamjene, uključujući poštarinu, prijevoz, rad i materijale te potrebno uklanjanje i ponovnu ugradnju prethodno ugrađene robe. Povrat nakon raskida zbog nesukladnosti ide na trošak prodavatelja. Dogovorite s nama sigurno preuzimanje, ali to nije uvjet zakonskih prava. Samo odbijanje ne opravdava automatsko naplaćivanje prijevoza ili vještačenja kupcu. Uobičajena uporaba naknadno zamijenjene robe ne naplaćuje se.

9. Povrati novca i drugi zahtjevi

Kod sniženja cijene vraćamo dugovani iznos bez odgađanja, najkasnije 14 dana od primitka izjave. Kod raskida vraćamo cijenu bez odgađanja, najkasnije 14 dana od primitka robe ili dokaza o povratu. Koristi se isti način plaćanja, osim ako kupac izričito pristane na drugi bez troška. Potrošač može zadržati plaćanje do ispunjenja obveza iz članaka 43d i 43e. Zakonski odštetni zahtjevi ostaju.

10. Komercijalno jamstvo i SureFit 365™

Kupac bira osnovu prigovora. Ne mora prvo koristiti jamstvo; odbijanje po jednoj osnovi ne ukida prava po drugoj. Komercijalno jamstvo i SureFit 365™ imaju zasebne dokumente i ostaju nepromijenjeni. Njihova ograničenja, rokovi i iznimke od povrata ne ograničavaju obveznu zakonsku zaštitu.

11. Prekogranična kupnja i ostvarivanje prava

Ovaj dokument ne nameće izbor prava ili suda. Ne ograničava obveznu zaštitu prema mjerodavnom pravu, osobito pravu uobičajenog boravišta potrošača u situacijama iz članka 6. Uredbe Rim I. Primjenjuju se i dulji pripadajući rokovi zaštite, uključujući nakon popravka. Sve jezične verzije prenose iste uvjete. Možete dati dodatna objašnjenja; to nije uvjet obraćanja sudu. Potrošači mogu zatražiti pomoć potrošačkog pravobranitelja, nadležnog Europskog potrošačkog centra ili dostupnog izvansudskog postupka prema zakonu.

Pravna osnova: poljski Zakon o pravima potrošača od 30. svibnja 2014., osobito članci 7, 7a, 7aa i 43a–43g (pročišćeni tekst: Dz.U. 2026 poz. 1244), mjerodavne odredbe Građanskog zakonika i članak 6. Uredbe (EZ) br. 593/2008 (Rim I). Datum redakcije: 15.10.2026.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	**34**	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

Lovbestemt reklamation – varer, der ikke er i overensstemmelse med aftalen

Lovbestemte rettigheder over for sælgeren er uafhængige af den kommercielle garanti og SureFit 365™.

1. Sælger og kontakt

Ved køb hos YIVO er sælgeren og modtageren af reklamationen YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polen. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. E-mail: reklamacje@yivo.pl. Samme adresse bruges til korrespondance og returnering af de berørte varer. Har du købt hos en anden sælger, rettes det lovbestemte krav mod denne.

2. Hvem er beskyttet

Vi beskriver forbrugerbeskyttelsen for aftaler indgået fra 1. januar 2023. Kapitel 5a i den polske lov om forbrugerrettigheder omfatter også en fysisk person, der køber i forbindelse med erhverv, når købet ikke har faglig karakter for personen, navnlig vurderet ud fra CEIDG (artikel 7aa). En faktura alene fjerner ikke beskyttelsen; en erklæring ved købet er ikke en betingelse. Tidligere aftaler og andre erhvervskøb reguleres af de regler, der gælder for dem; vi udelukker ikke disse rettigheder.

3. Anmeldelse af et problem

Du kan anmelde via e-mail, post til ovenstående adresse eller markedspladsens relevante kanal; andre lovlige former accepteres også. Beskriv varen, problemet, hvornår det viste sig, den ønskede løsning samt oplysninger til svar og identifikation af købet. Ordrenummer, fotos og købsbevis hjælper, men en formular, fotos, original emballage eller papirkvittering er ikke betingelser for at modtage reklamationen. Købet kan dokumenteres på anden vis.

4. Omfang og varighed

Vi hæfter for manglende overensstemmelse, der findes ved levering og viser sig inden 2 år; en længere angivet brugstid medregnes efter loven. I disse 2 år formodes manglen at have foreligget ved levering, medmindre andet bevises eller dette er uforeneligt med varens eller manglens art. Svigagtig fortielse hindrer påberåbelse af fristens udløb. For varer med digitale elementer gælder fortsat lovpligtige opdateringer og beskyttelse ved løbende levering. Perioden er ikke kravets forældelsesfrist.

5. Reparation eller omlevering

Køberen kan vælge reparation eller omlevering. Sælgeren kan vælge den anden løsning, hvis den valgte er umulig eller uforholdsmæssigt dyr; er begge umulige eller uforholdsmæssigt dyre, kan sælgeren afvise afhjælpning uden at fjerne køberens øvrige beføjelser. Reparation eller omlevering skal ske inden rimelig tid efter anmeldelsen og uden væsentlig ulempe under hensyn til varen og købets formål.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	**34**	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

6. Prisafslag eller ophævelse

Forholdsmæssigt prisafslag eller ophævelse er mulig, når sælgeren har afvist eller undladt at afhjælpe, manglen består efter et forsøg, den er alvorlig nok til straks at begrunde disse beføjelser, eller det er klart, at afhjælpning ikke sker inden rimelig tid eller uden væsentlig ulempe. En uvæsentlig mangel giver ikke ret til ophævelse; væsentlighed formodes. Ved en del af ordren fastlægger artikel 43e, stk. 5, ophævelsens omfang.

7. Svar på reklamationen

En forbruger får svar på papir eller andet varigt medium, f.eks. e-mail, inden 14 dage fra modtagelsen af reklamationen, beregnet efter lovens fristregler. Manglende svar betyder, at reklamationen accepteres (artikel 7a). Fristen løber fra anmeldelsens modtagelse, ikke først fra varens returnering; den er ikke automatisk en frist for færdig reparation. En erhvervskøber beskyttet efter artikel 7aa får svar uden unødig forsinkelse; denne bestemmelse udvider ikke i sig selv virkningen af tavshed efter artikel 7a til vedkommende. Afslag begrundes.

8. Afhentning og omkostninger

Køberen stiller varen til rådighed, og sælgeren afhenter den for egen regning. Sælgeren betaler reparation eller omlevering, herunder porto, transport, arbejde og materialer samt nødvendig demontering og geninstallation af tidligere installerede varer. Returnering efter ophævelse på grund af mangler sker for sælgerens regning. Aftal gerne sikker afhentning med os; dette er ikke en betingelse for lovbestemte rettigheder. Afslag alene berettiger ikke automatisk opkrævning af transport eller sagkyndig vurdering hos køberen. Normal brug af senere omleverede varer faktureres ikke.

9. Tilbagebetaling og øvrige krav

Ved prisafslag tilbagebetales det skyldige beløb uden forsinkelse, senest 14 dage efter modtagelse af erklæringen. Ved ophævelse tilbagebetales prisen uden forsinkelse, senest 14 dage efter modtagelse af varen eller bevis for returnering. Samme betalingsmiddel bruges, medmindre køberen udtrykkeligt accepterer et andet uden omkostning. En forbruger kan tilbageholde betaling, indtil forpligtelserne efter artikel 43d og 43e er opfyldt. Lovbestemte erstatningskrav bevares.

10. Kommerciel garanti og SureFit 365™

Køberen vælger reklamationens grundlag. Garantien skal ikke bruges først; afslag ad én vej fjerner ikke rettigheder ad den anden. Den kommercielle garanti og SureFit 365™ har særskilte dokumenter og forbliver uændrede. Deres begrænsninger, perioder og undtagelser for returnering begrænser ikke ufravigelig lovbeskyttelse.

11. Grænseoverskridende køb og håndhævelse

Dokumentet pålægger ikke lovvalg eller værneting. Det begrænser ikke ufravigelig beskyttelse efter gældende ret, navnlig loven i forbrugerens sædvanlige opholdsland i situationer omfattet af Rom I-forordningens artikel 6. Længere beskyttelsesperioder, herunder efter reparation, gælder også, når de tilkommer køberen. Alle sprogversioner gengiver samme vilkår. Du kan give yderligere forklaringer; dette er ikke en betingelse for domstolsprøvelse. Forbrugere kan søge hjælp hos en forbrugerombudsmand, det relevante europæiske forbrugercenter eller en tilgængelig udenretlig procedure efter loven.

Retsgrundlag: polsk lov om forbrugerrettigheder af 30. maj 2014, navnlig artikel 7, 7a, 7aa og 43a–43g (konsolideret tekst: Dz.U. 2026 nr. 1244), relevante bestemmelser i civillovbogen og artikel 6 i forordning (EF) nr. 593/2008 (Rom I). Redaktion: 15.10.2026.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	**Eesti**	**36**	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

Seadusest tulenev pretensioon – kauba lepingutingimustele mittevastavus

Seadusest tulenevad õigused müüja suhtes on sõltumatud müügigarantiist ja SureFit 365™ programmist.

1. Müüja ja kontakt

YIVOst ostmisel on müüja ja pretensiooni saaja YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Poola. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. E-post: reklamacje@yivo.pl. Sama aadress kehtib kirjavahetuseks ja asjaomase kauba tagastamiseks. Teiselt müüjalt ostes esitage seadusest tulenev nõue sellele müüjale.

2. Kaitstud ostjad

Kirjeldame tarbijakaitset alates 1. jaanuarist 2023 sõlmitud lepingute puhul. Poola tarbijaõiguste seaduse peatükk 5a kaitseb ka füüsilist isikut, kes ostab seoses ettevõtlusega, kui ost ei ole tema jaoks kutsealase iseloomuga, hinnates seda eelkõige CEIDG andmete põhjal (artikkel 7aa). Üksnes arve ei kaota kaitset; ostmisel esitatav kinnitus ei ole selle eeltingimus. Varasematele lepingutele ja muudele ettevõtlusostudele kohaldatakse asjakohaseid norme; me ei välista neid õigusi.

3. Probleemist teatamine

Teatada saab e-postiga, postiga ülaltoodud aadressil või kauplemisplatvormi asjakohase kanali kaudu; aktsepteerime ka muid seaduslikke vorme. Kirjeldage kaupa, probleemi, selle ilmnemise aega, soovitud lahendust ning andmeid vastamiseks ja ostu tuvastamiseks. Tellimuse number, fotod ja ostutõend on abiks, kuid vorm, fotod, originaalpakend või pabertšekk ei ole pretensiooni vastuvõtmise tingimused. Ostu saab tõendada ka muul viisil.

4. Ulatus ja kestus

Vastutame tarnimisel olemas olnud mittevastavuse eest, mis ilmneb 2 aasta jooksul; pikemat lubatud kasutusiga arvestatakse seaduse kohaselt. Nende 2 aasta jooksul eeldatakse, et mittevastavus oli olemas tarnimisel, kui ei tõendata vastupidist või see pole vastuolus kauba või mittevastavuse olemusega. Pettuslik varjamine ei võimalda tugineda tähtaja möödumisele. Digielementidega kaupade puhul säilivad seaduslikud uuendamiskohustused ja pideva tarne kaitse. See periood ei ole nõude aegumistähtaeg.

5. Parandamine või asendamine

Ostja võib valida parandamise või asendamise. Müüja võib kasutada teist abinõu, kui valitu on võimatu või ebaproportsionaalselt kulukas; kui mõlemad on võimatud või ebaproportsionaalselt kulukad, võib ta vastavusse viimisest keelduda, jätmata ostjat ilma muudest õiguskaitsevahenditest. Parandamine või asendamine toimub mõistliku aja jooksul teatamisest ja liigsete ebamugavusteta, arvestades kaupa ja ostu eesmärki.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	**Eesti**	**36**	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

6. Hinna alandamine või lepingust taganemine

Proportsionaalset hinnaalandust või taganemist saab nõuda, kui müüja keeldus kaupa vastavusse viimast või jättis selle tegemata, mittevastavus püsib pärast katset, see on piisavalt tõsine nende õiguste koheseks kasutamiseks või on selge, et vastavust ei taastata mõistliku aja jooksul või liigsete ebamugavusteta. Väheolulise mittevastavuse korral taganeda ei saa; olulisust eeldatakse. Tellimuse osa puhul määrab taganemise ulatuse artikli 43e lõige 5.

7. Vastus pretensioonile

Tarbija saab vastuse paberil või muul püsival andmekandjal, näiteks e-postiga, 14 päeva jooksul pretensiooni kättesaamisest, arvestatuna seaduse tähtajareeglite järgi. Vastamata jätmine tähendab pretensiooni aktsepteerimist (artikkel 7a). Tähtaeg algab teate, mitte alles tagastatud kauba kättesaamisest; see ei ole automaatselt parandamise lõpetamise tähtaeg. Artikliga 7aa kaitstud ettevõtlusostjale vastame põhjendamatu viivituseta; see säte üksi ei laienda talle artikli 7a vaikimise tagajärge. Keeldumist põhjendame.

8. Järeletulemine ja kulud

Ostja teeb kauba kättesaadavaks ja müüja võtab selle vastu oma kulul. Müüja kannab parandamise või asendamise kulud, sealhulgas posti-, veo-, töö- ja materjalikulud ning varem paigaldatud kauba vajaliku eemaldamise ja uuesti paigaldamise. Mittevastavuse tõttu taganemisel tagastatakse kaup müüja kulul. Palun leppige meiega kokku turvaline üleandmine, kuid see ei ole seaduslike õiguste eeltingimus. Keeldumine üksi ei õigusta ostjalt veo- või ekspertiisikulu automaatset nõudmist. Hiljem asendatud kauba tavakasutuse eest tasu ei võeta.

9. Tagasimaksed ja muud nõuded

Hinnaalanduse korral tagastame võlgnetava summa viivitamata, hiljemalt 14 päeva pärast avalduse saamist. Taganemisel tagastame hinna viivitamata, hiljemalt 14 päeva pärast kauba või tagastamistõendi saamist. Kasutame sama makseviisi, kui ostja ei nõustu sõnaselgelt muu tasuta viisiga. Tarbija võib tasumisest keelduda, kuni artiklite 43d ja 43e kohustused on täidetud. Seaduslikud kahju hüvitamise nõuded säilivad.

10. Müügigarantii ja SureFit 365™

Ostja valib pretensiooni aluse. Garantiid ei pea kasutama esimesena; ühe aluse keeldumine ei kõrvalda teise aluse õigusi. Müügigarantiil ja SureFit 365™ programmil on eraldi dokumendid ning need jäävad muutmata. Nende piirangud, tähtajad ja tagastamise erandid ei piira kohustuslikku seaduskaitset.

11. Piiriülesed ostud ja õiguste teostamine

Dokument ei kohusta valima teatavat õigust ega kohut. See ei piira kohaldatava õiguse kohustuslikku kaitset, eelkõige tarbija hariliku viibimiskoha õigust Rooma I määruse artikli 6 olukordades. Kohalduvad ka ettenähtud pikemad kaitsetähtajad, sealhulgas pärast parandamist. Kõik keeleversioonid väljendavad samu tingimusi. Võite esitada lisaselgitusi; see ei ole kohtusse pöördumise tingimus. Tarbijad võivad pöörduda tarbijaombudsmani, asjakohase Euroopa tarbijakeskuse või seaduse kohase kättesaadava kohtuvälise menetluse poole.

Õiguslik alus: Poola 30. mai 2014. aasta tarbijaõiguste seadus, eelkõige artiklid 7, 7a, 7aa ja 43a–43g (konsolideeritud tekst: Dz.U. 2026 nr 1244), tsiviilseadustiku asjakohased sätted ning määruse (EÜ) nr 593/2008 (Rooma I) artikkel 6. Toimetamise kuupäev: 15.10.2026.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	**Suomi**	**38**	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

Lakisääteinen reklamaatio – tavaran sopimuksenvastaisuus

Lakiin perustuvat oikeudet myyjää kohtaan ovat riippumattomia kaupallisesta takuusta ja SureFit 365™ -ohjelmasta.

1. Myyjä ja yhteystiedot

YIVOsta ostettaessa myyjä ja reklamaation vastaanottaja on YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Puola. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. Sähköposti: reklamacje@yivo.pl. Sama osoite koskee kirjeenvaihtoa ja kyseisen tavaran palautusta. Jos ostit toiselta myyjältä, osoita lakisääteinen vaatimus hänelle.

2. Suojan piiriin kuuluvat ostajat

Kuvaamme kuluttajansuojaa 1.1.2023 alkaen tehdyille sopimuksille. Puolan kuluttajaoikeuslain 5a luku suojaa myös luonnollista henkilöä, joka ostaa liiketoimintaa varten, kun ostos ei ole hänelle ammatillinen, arvioituna erityisesti CEIDG-tietojen perusteella (7aa artikla). Pelkkä lasku ei poista suojaa; oston yhteydessä annettu ilmoitus ei ole sen ehto. Aiempiin sopimuksiin ja muihin yritysostoihin sovelletaan niitä koskevia säännöksiä; emme sulje pois näitä oikeuksia.

3. Ongelmasta ilmoittaminen

Voit ilmoittaa sähköpostitse, postitse yllä olevaan osoitteeseen tai markkinapaikan asianmukaisella kanavalla; muutkin lain sallimat muodot hyväksytään. Kuvaile tavara, ongelma, sen havaitsemisaika, pyydetty ratkaisu sekä vastaamista ja ostoksen tunnistamista varten tarvittavat tiedot. Tilausnumero, kuvat ja ostotosite auttavat, mutta lomake, kuvat, alkuperäispakkaus tai paperikuitti eivät ole reklamaation vastaanottamisen ehtoja. Oston voi osoittaa muullakin tavalla.

4. Soveltamisala ja kesto

Vastaamme luovutushetkellä olleesta sopimuksenvastaisuudesta, joka ilmenee 2 vuoden kuluessa; pidempi ilmoitettu käyttöikä huomioidaan lain mukaisesti. Näiden 2 vuoden aikana virheen oletetaan olleen olemassa luovutettaessa, jollei toisin osoiteta tai oletus ole ristiriidassa tavaran tai virheen luonteen kanssa. Vilpillisesti salatun virheen kohdalla ei voi vedota määräajan päättymiseen. Digitaalisia osia sisältävien tavaroiden lakisääteiset päivitysvelvoitteet ja jatkuvan toimituksen suoja säilyvät. Tämä aika ei ole vaatimuksen vanhentumisaika.

5. Korjaaminen tai vaihtaminen

Ostaja voi valita korjauksen tai vaihdon. Myyjä voi käyttää toista keinoa, jos valittu on mahdoton tai kohtuuttoman kallis; jos molemmat ovat mahdottomia tai kohtuuttoman kalliita, myyjä voi kieltäytyä oikaisusta poistamatta ostajan muita oikeussuojakeinoja. Korjaus tai vaihto tehdään kohtuullisessa ajassa ilmoituksesta ja ilman liiallista haittaa, huomioiden tavara ja oston tarkoitus.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	**Suomi**	**38**	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

6. Hinnanalennus tai purku

Suhteellinen hinnanalennus tai sopimuksen purku on mahdollinen, jos myyjä kieltäytyi oikaisusta tai laiminlöi sen, virhe säilyy yrityksen jälkeen, se on riittävän vakava oikeuttamaan nämä keinot heti tai on selvää, ettei oikaisu tapahdu kohtuullisessa ajassa tai ilman liiallista haittaa. Vähäinen virhe ei oikeuta purkuun; virheen oletetaan olevan olennainen. Tilauksen osan osalta purun laajuuden määrää 43e artiklan 5 kohta.

7. Vastaaminen reklamaatioon

Kuluttaja saa vastauksen paperilla tai muulla pysyvällä välineellä, kuten sähköpostilla, 14 päivässä reklamaation saapumisesta lain määräaikasääntöjen mukaan laskettuna. Vastaamatta jättäminen merkitsee reklamaation hyväksymistä (7a artikla). Aika alkaa ilmoituksen vastaanottamisesta, ei vasta tavaran palautumisesta; tämä ei ole automaattinen korjauksen valmistumisaika. Vastaamme 7aa artiklan suojaamalle yritysostajalle ilman aiheetonta viivytystä; tämä säännös ei yksin laajenna 7a artiklan vaikenemisen vaikutusta häneen. Perustelemme hylkäämisen.

8. Nouto ja kulut

Ostaja asettaa tavaran saataville ja myyjä noutaa sen omalla kustannuksellaan. Myyjä vastaa korjaus- tai vaihtokuluista, kuten posti-, kuljetus-, työ- ja materiaalikuluista sekä aiemmin asennetun tavaran tarvittavasta irrotuksesta ja uudelleenasennuksesta. Sopimuksenvastaisuuden perusteella puretun kaupan palautus tapahtuu myyjän kustannuksella. Sopikaa kanssamme turvallinen noutotapa; tämä ei ole lakisääteisten oikeuksien ehto. Pelkkä hylkääminen ei oikeuta veloittamaan ostajalta automaattisesti kuljetusta tai asiantuntija-arviota. Myöhemmin vaihdetun tavaran tavanomaisesta käytöstä ei veloiteta.

9. Maksun palautus ja muut vaatimukset

Hinnanalennuksessa palautamme saatavan summan viipymättä, viimeistään 14 päivässä ilmoituksen vastaanottamisesta. Purussa palautamme hinnan viipymättä, viimeistään 14 päivässä tavaran tai palautustodistuksen vastaanottamisesta. Käytämme samaa maksutapaa, jollei ostaja nimenomaisesti hyväksy muuta maksutonta tapaa. Kuluttaja voi pidättää maksun, kunnes 43d ja 43e artiklan velvoitteet on täytetty. Lakisääteiset vahingonkorvausvaatimukset säilyvät.

10. Kaupallinen takuu ja SureFit 365™

Ostaja valitsee reklamaation perusteen. Takuuta ei tarvitse käyttää ensin; yhden perusteen hylkäys ei poista toisen mukaisia oikeuksia. Kaupallisella takuulla ja SureFit 365™ -ohjelmalla on erilliset asiakirjat, jotka säilyvät muuttumattomina. Niiden rajoitukset, määräajat ja palautuspoikkeukset eivät rajoita pakottavaa lakisääteistä suojaa.

11. Rajat ylittävät ostot ja oikeuksien käyttö

Tämä asiakirja ei määrää lainvalintaa tai tuomioistuinta. Se ei rajoita sovellettavan lain pakottavaa suojaa, erityisesti kuluttajan vakituisen asuinpaikan lakia Rooma I -asetuksen 6 artiklan tilanteissa. Myös kuuluvat pidemmät suoja-ajat, mukaan lukien korjauksen jälkeiset, soveltuvat. Kaikki kieliversiot välittävät samat ehdot. Voit antaa lisäselvityksiä; tämä ei ole tuomioistuimeen menemisen ehto. Kuluttajat voivat saada apua kuluttaja-asiamieheltä, asianomaiselta Euroopan kuluttajakeskukselta tai lain mukaisesta käytettävissä olevasta tuomioistuimen ulkopuolisesta menettelystä.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	**Suomi**	**38**	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

Oikeusperusta: Puolan laki kuluttajan oikeuksista 30.5.2014, erityisesti 7, 7a, 7aa ja 43a–43g artikla (koottu teksti: Dz.U. 2026 kohta 1244), siviililain soveltuvat säännökset ja asetuksen (EY) N:o 593/2008 (Rooma I) 6 artikla. Toimituspäivä: 15.10.2026.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	**Ελληνικά**	**41**
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

Νόμιμη αξίωση - έλλειψη συμμόρφωσης του αγαθού προς τη σύμβαση

Τα νόμιμα δικαιώματα έναντι του πωλητή είναι ανεξάρτητα από την εμπορική εγγύηση και το πρόγραμμα SureFit 365™.

1. Πωλητής και επικοινωνία

Για αγορά από τη YIVO, πωλητής και παραλήπτης της αξίωσης είναι η YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Πολωνία. NIP: 642-315-75-74· REGON: 383257067. Email: reklamacje@yivo.pl. Η ίδια διεύθυνση χρησιμοποιείται για αλληλογραφία και επιστροφή του επίμαχου αγαθού. Αν αγοράσατε από άλλον πωλητή, απευθύνετε τη νόμιμη αξίωση σε εκείνον.

2. Ποιοι καλύπτονται

Περιγράφουμε την προστασία καταναλωτή για συμβάσεις από την 1η Ιανουαρίου 2023. Το κεφάλαιο 5a του πολωνικού νόμου περί δικαιωμάτων καταναλωτή καλύπτει και φυσικό πρόσωπο που αγοράζει στο πλαίσιο της επιχειρηματικής του δραστηριότητας, όταν η αγορά δεν έχει για αυτό επαγγελματικό χαρακτήρα, εκτιμώμενο ιδίως βάσει του CEIDG (άρθρο 7aa). Το τιμολόγιο μόνο δεν αποκλείει την προστασία· δήλωση κατά την αγορά δεν αποτελεί προϋπόθεση. Παλαιότερες συμβάσεις και άλλες επιχειρηματικές αγορές διέπονται από τις διατάξεις που τους αναλογούν· δεν αποκλείουμε αυτά τα δικαιώματα.

3. Αναφορά προβλήματος

Μπορείτε να υποβάλετε αναφορά με email, ταχυδρομικά στην παραπάνω διεύθυνση ή μέσω του κατάλληλου καναλιού marketplace· επιτρέπονται και άλλοι νόμιμοι τρόποι. Παρακαλούμε αναφέρετε το αγαθό, το πρόβλημα, πότε εμφανίστηκε, τη ζητούμενη λύση και στοιχεία απάντησης και εντοπισμού της αγοράς. Αριθμός παραγγελίας, φωτογραφίες και αποδεικτικό αγοράς βοηθούν, αλλά έντυπο, φωτογραφίες, αρχική συσκευασία ή χάρτινη απόδειξη δεν είναι όροι αποδοχής της αξίωσης. Η αγορά αποδεικνύεται και με άλλα μέσα.

4. Έκταση και διάρκεια προστασίας

Ευθυνόμαστε για έλλειψη συμμόρφωσης που υπήρχε κατά την παράδοση και εμφανίζεται εντός 2 ετών· τυχόν δηλωμένη μεγαλύτερη διάρκεια χρήσης λαμβάνεται υπόψη σύμφωνα με τον νόμο. Κατά τα 2 αυτά έτη τεκμαίρεται ότι η έλλειψη υπήρχε στην παράδοση, εκτός αν αποδειχθεί το αντίθετο ή αυτό είναι ασύμβατο με τη φύση του αγαθού ή της έλλειψης. Η δόλια απόκρυψη αποκλείει την επίκληση λήξης αυτής της περιόδου. Για αγαθά με ψηφιακά στοιχεία διατηρούνται και οι νόμιμες υποχρεώσεις ενημέρωσης και η προστασία συνεχούς παροχής. Η περίοδος αυτή δεν είναι η προθεσμία παραγραφής της αξίωσης.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	**Ελληνικά**	**41**
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

5. Επισκευή ή αντικατάσταση

Ο αγοραστής μπορεί να επιλέξει επισκευή ή αντικατάσταση. Ο πωλητής μπορεί να εφαρμόσει το άλλο μέσο, αν το επιλεγμένο είναι αδύνατο ή δυσανάλογα δαπανηρό· αν και τα δύο είναι αδύνατα ή δυσανάλογα δαπανηρά, μπορεί να αρνηθεί την αποκατάσταση συμμόρφωσης, χωρίς να αφαιρεί τα λοιπά δικαιώματα του αγοραστή. Η επισκευή ή αντικατάσταση γίνεται εντός εύλογου χρόνου από την αναφορά, χωρίς υπερβολική ενόχληση, λαμβάνοντας υπόψη το αγαθό και τον σκοπό αγοράς.

6. Μείωση τιμήματος ή λύση της σύμβασης

Αναλογική μείωση τιμήματος ή λύση της σύμβασης μπορεί να ζητηθεί όταν ο πωλητής αρνήθηκε ή δεν αποκατέστησε τη συμμόρφωση, η έλλειψη παραμένει μετά από προσπάθεια, είναι αρκετά σοβαρή για άμεση χρήση αυτών των μέσων ή είναι σαφές ότι η συμμόρφωση δεν θα αποκατασταθεί σε εύλογο χρόνο ή χωρίς υπερβολική ενόχληση. Δεν επιτρέπεται λύση για ασήμαντη έλλειψη· η σημαντικότητα τεκμαίρεται. Για τμήμα παραγγελίας, το άρθρο 43e παράγραφος 5 καθορίζει την έκταση της λύσης.

7. Απάντηση στην αξίωση

Ο καταναλωτής λαμβάνει απάντηση σε χαρτί ή άλλο σταθερό μέσο, π.χ. email, εντός 14 ημερών από την παραλαβή της αξίωσης, σύμφωνα με τους νόμιμους κανόνες υπολογισμού προθεσμιών. Η μη απάντηση σημαίνει αποδοχή της αξίωσης (άρθρο 7a). Η προθεσμία αρχίζει από την παραλαβή της αναφοράς, όχι μόνον από την επιστροφή του αγαθού· δεν είναι αυτόματη προθεσμία ολοκλήρωσης επισκευής. Στον επιχειρηματία του άρθρου 7aa απαντούμε χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση· αυτό το άρθρο μόνο δεν επεκτείνει σε αυτόν τη συνέπεια σιωπής του άρθρου 7a. Αιτιολογούμε την άρνηση.

8. Παραλαβή και έξοδα

Ο αγοραστής διαθέτει το αγαθό και ο πωλητής το παραλαμβάνει με δικά του έξοδα. Ο πωλητής επιβαρύνεται με επισκευή ή αντικατάσταση, συμπεριλαμβανομένων ταχυδρομείου, μεταφοράς, εργασίας και υλικών, καθώς και την αναγκαία αφαίρεση και επανεγκατάσταση ήδη εγκατεστημένου αγαθού. Η επιστροφή μετά από λύση λόγω έλλειψης συμμόρφωσης βαρύνει τον πωλητή. Παρακαλούμε συμφωνήστε ασφαλή τρόπο παραλαβής, αλλά δεν αποτελεί όρο νόμιμων δικαιωμάτων. Η απόρριψη μόνη δεν δικαιολογεί αυτόματη χρέωση μεταφοράς ή πραγματογνωμοσύνης στον αγοραστή. Δεν χρεώνεται η συνήθης χρήση αγαθού που στη συνέχεια αντικαθίσταται.

9. Επιστροφές χρημάτων και λοιπές αξιώσεις

Σε μείωση τιμήματος επιστρέφουμε το οφειλόμενο ποσό αμελλητί, το αργότερο εντός 14 ημερών από την παραλαβή της δήλωσης. Σε λύση επιστρέφουμε το τίμημα αμελλητί, το αργότερο εντός 14 ημερών από την παραλαβή του αγαθού ή αποδεικτικού επιστροφής του. Χρησιμοποιείται το ίδιο μέσο πληρωμής, εκτός αν ο αγοραστής συμφωνήσει ρητά σε άλλο χωρίς κόστος. Ο καταναλωτής μπορεί να παρακρατήσει την πληρωμή μέχρι την εκπλήρωση των υποχρεώσεων των άρθρων 43d και 43e. Διατηρούνται οι νόμιμες αξιώσεις αποζημίωσης.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	**Ελληνικά**	**41**
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

10. Εμπορική εγγύηση και SureFit 365™

Ο αγοραστής επιλέγει τη βάση της αξίωσης. Δεν απαιτείται πρώτα χρήση της εγγύησης· άρνηση στη μία διαδικασία δεν καταργεί δικαιώματα στην άλλη. Η εμπορική εγγύηση και το SureFit 365™ έχουν χωριστά έγγραφα και παραμένουν αμετάβλητα. Οι περιορισμοί, περίοδοι και εξαιρέσεις επιστροφών τους δεν περιορίζουν την υποχρεωτική νόμιμη προστασία.

11. Διασυνοριακές αγορές και άσκηση δικαιωμάτων

Το έγγραφο δεν επιβάλλει επιλογή δικαίου ή δικαστηρίου. Δεν περιορίζει την αναγκαστική προστασία του εφαρμοστέου δικαίου, ιδίως του δικαίου της συνήθους διαμονής του καταναλωτή στις περιπτώσεις του άρθρου 6 του κανονισμού Ρώμη I. Ισχύουν και τυχόν οφειλόμενες μεγαλύτερες περίοδοι προστασίας, συμπεριλαμβανομένων αυτών μετά από επισκευή. Όλες οι γλωσσικές εκδόσεις εκφράζουν τους ίδιους όρους. Μπορούν να δοθούν πρόσθετες εξηγήσεις· δεν είναι προϋπόθεση δικαστικής προσφυγής. Ο καταναλωτής μπορεί νόμιμα να ζητήσει βοήθεια από συνήγορο καταναλωτή, το αρμόδιο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή ή διαθέσιμη εξωδικαστική διαδικασία.

Νομική βάση: πολωνικός νόμος της 30ής Μαΐου 2014 περί δικαιωμάτων καταναλωτή, ιδίως άρθρα 7, 7a, 7aa και 43a-43g (κωδικοποιημένο κείμενο: Dz.U. 2026, θέση 1244), εφαρμοστέες διατάξεις του Αστικού Κώδικα και άρθρο 6 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 593/2008 (Ρώμη I). Ημερομηνία σύνταξης: 15.10.2026.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	**44**	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

Gearán reachtúil – earraí nach bhfuil i gcomhréir leis an gconradh

Tá cearta reachtúla i gcoinne an díoltóra neamhspleách ar an ráthaíocht tráchtála agus ar SureFit 365™.

1. An díoltóir agus teagmháil

I gcás ceannach ó YIVO, is é YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, an Pholainn, an díoltóir agus faighteoir an ghearáin. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. Ríomhphost: reklamacje@yivo.pl. Úsáidtear an seoladh céanna le haghaidh comhfhreagrais agus na hearraí lena mbaineann a thabhairt ar ais. Má cheannaigh tú ó dhíoltóir eile, dírigh d'éileamh reachtúil air sin.

2. Cé atá faoi chosaint

Déanaimid cur síos ar chosaint tomhaltóirí do chonarthaí a tugadh i gcrích ón 1 Eanáir 2023. Clúdaíonn Caibidil 5a d'Acht na Polainne um Chearta Tomhaltóirí duine nádúrtha a cheannaíonn i dtaca le gnó freisin, mura bhfuil an ceannach gairmiúil don duine sin, arna mheas go háirithe de réir CEIDG (Airteagal 7aa). Ní bhaineann sonrasc amháin an chosaint; ní coinníoll di é dearbhú tráth an cheannaigh. Tá conarthaí níos luaithe agus ceannacháin ghnó eile faoi réir na bhforálacha is infheidhme orthu; ní eisiaimid na cearta sin.

3. Fadhb a thuairisciú

Is féidir tuairisciú trí ríomhphost, tríd an bpost chuig an seoladh thuas nó trí chainéal cuí an mhargaidh; glactar le foirmeacha eile atá ceadaithe le dlí freisin. Déan cur síos ar na hearraí, an fhadhb, cathain a tháinig sí chun solais, an leigheas atá uait agus sonraí chun freagra a thabhairt agus an ceannach a aithint. Cuidíonn uimhir ordaithe, grianghraif agus cruthúnas ceannaigh, ach ní coinníollacha chun gearán a ghlacadh iad foirm, grianghraif, bunphacáistiú nó admháil pháipéir. Is féidir an ceannach a chruthú ar bhealaí eile.

4. Raon agus fad

Táimid freagrach as easpa comhréireachta a bhí ann tráth an tseachadta agus a thagann chun solais laistigh de 2 bhliain; cuirtear saol úsáide níos faide a gealladh san áireamh de réir an dlí. Le linn an 2 bhliain sin, toimhdeofar go raibh an easpa ann tráth an tseachadta mura gcruthaítear a mhalairt nó mura bhfuil sé sin ar neamhréir le cineál na n-earraí nó na heaspa. Ní féidir brath ar dhul in éag na tréimhse má rinneadh ceilt chalaoiseach. I gcás earraí le heilimintí digiteacha, coinnítear oibleagáidí reachtúla nuashonraithe agus cosaint soláthairtí leanúnacha. Ní hé seo an tréimhse theorann d'éileamh.

5. Deisiú nó athsholáthar

Féadfaidh an ceannaitheoir deisiú nó athsholáthar a roghnú. Féadfaidh an díoltóir an leigheas eile a úsáid má tá an ceann roghnaithe dodhéanta nó róchostasach go díréireach; má tá an dá cheann dodhéanta nó róchostasach go díréireach, féadfaidh sé comhréireacht a athbhunú a dhiúltú gan leigheasanna breise an cheannaitheora a bhaint. Caithfear deisiú nó athsholáthar a dhéanamh laistigh d'am réasúnta ón bhfógra, gan míchaoithiúlacht iomarcach, ag cur na n-earraí agus cuspóir an cheannaigh san áireamh.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	**44**	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

6. Laghdú praghais nó foirceannadh

Tá laghdú comhréireach praghais nó foirceannadh an chonartha ar fáil má dhiúltaigh an díoltóir comhréireacht a athbhunú nó má theip air é a dhéanamh, má mhaireann an easpa tar éis iarrachta, má tá sí tromchúiseach go leor chun na leigheasanna seo a údarú láithreach, nó más léir nach ndéanfar í a leigheas laistigh d'am réasúnta nó gan míchaoithiúlacht iomarcach. Níl foirceannadh ar fáil i gcás easpa neamhshuntasach; toimhdeofar tábhacht na heaspa. I gcás cuid d'ordú, socraíonn Airteagal 43e(5) raon an fhoirceanta.

7. Freagra ar an ngearán

Faigheann tomhaltóir freagra ar pháipéar nó ar mheán marthanach eile, amhail ríomhphost, laistigh de 14 lá ó fháil an ghearáin, arna ríomh faoi rialacha dlí na dteorainneacha ama. Mura dtugtar freagra, glactar leis an ngearán (Airteagal 7a). Tosaíonn an t-am le fáil an fhógra, ní le filleadh na n-earraí amháin; ní spriocdháta uathoibríoch é chun deisiú a chríochnú. Freagraímid ceannaitheoir gnó atá faoi Airteagal 7aa gan moill mhíchuí; ní leathnaíonn an fhoráil sin inti féin éifeacht an tost faoi Airteagal 7a chuige. Tugaimid cúiseanna le diúltú.

8. Bailiú agus costais

Cuireann an ceannaitheoir na hearraí ar fáil agus bailíonn an díoltóir iad ar a chostas féin. Íocann an díoltóir costais deisiúcháin nó athsholáthair, lena n-áirítear postas, iompar, saothar agus ábhair, agus baint agus athshuiteáil riachtanach earraí a suiteáladh roimhe. Is ar chostas an díoltóra a fhilltear earraí tar éis foirceannadh de bharr easpa comhréireachta. Aontaigh modh sábháilte bailithe linn, le do thoil, ach ní coinníoll do chearta reachtúla é seo. Ní thugann diúltú amháin údar le costais iompair nó measúnaithe saineolaí a ghearradh go huathoibríoch ar an gceannaitheoir. Ní ghearrtar táille ar ghnáthúsáid earraí a athsholáthraítear ina dhiaidh sin.

9. Aisíocaíochtaí agus éilimh eile

I gcás laghdú praghais, aisíocaimid an méid atá dlite gan mhoill, tráth nach déanaí ná 14 lá tar éis an dearbhú a fháil. I gcás foirceannadh, aisíocaimid an praghas gan mhoill, tráth nach déanaí ná 14 lá tar éis na hearraí nó cruthúnas a bhfillte a fháil. Úsáidtear an modh íocaíochta céanna mura n-aontaíonn an ceannaitheoir go sainráite le modh eile gan costas. Féadfaidh tomhaltóir íocaíocht a choinneáil siar go dtí go gcomhlíontar oibleagáidí Airteagail 43d agus 43e. Coinnítear éilimh reachtúla ar dhamáistí.

10. Ráthaíocht tráchtála agus SureFit 365™

Roghnaíonn an ceannaitheoir bunús an ghearáin. Ní gá an ráthaíocht a úsáid ar dtús; ní bhaineann diúltú faoi bhunús amháin cearta faoin gceann eile. Tá doiciméid ar leith ag an ráthaíocht tráchtála agus SureFit 365™ agus fanann siad gan athrú. Ní chuireann a dteorainneacha, tréimhsí agus eisceachtaí fillte srian le cosaint reachtúil éigeantach.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	**44**	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

11. Ceannacháin trasteorann agus cearta a fhorfheidhmiú

Ní fhorchuireann an doiciméad seo rogha dlí nó cúirte. Ní chuireann sé srian le cosaint éigeantach faoin dlí is infheidhme, go háirithe dlí ghnátháit chónaithe an tomhaltóra sna cásanna faoi Airteagal 6 de Rialachán Róimh I. Tá feidhm ag aon tréimhsí cosanta níos faide atá dlite, lena n-áirítear tar éis deisiúcháin. Cuireann gach leagan teanga na téarmaí céanna in iúl. Is féidir mínithe breise a thabhairt; ní coinníoll é seo chun dul chun cúirte. Féadfaidh tomhaltóirí cabhair a lorg ó ombudsman tomhaltóirí, ón Lárionad Eorpach do Thomhaltóirí cuí nó trí nós imeachta lasmuigh den chúirt atá ar fáil de réir an dlí.

Bunús dlí: Acht na Polainne um Chearta Tomhaltóirí an 30 Bealtaine 2014, go háirithe Airteagail 7, 7a, 7aa agus 43a–43g (téacs comhdhlúite: Dz.U. 2026 mír 1244), forálacha infheidhme an Chóid Shibhialta agus Airteagal 6 de Rialachán (CE) Uimh. 593/2008 (Róimh I). Dáta eagarthóireachta: 15.10.2026.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	**Lietuvių**	**47**	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

Įstatyminė pretenzija – prekės neatitiktis sutarčiai

Įstatyminės teisės pardavėjo atžvilgiu nepriklauso nuo komercinės garantijos ir SureFit 365™ programos.

1. Pardavėjas ir kontaktai

Perkant iš YIVO, pardavėjas ir pretenzijos gavėjas yra YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Lenkija. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. El. paštas: reklamacje@yivo.pl. Tas pats adresas naudojamas korespondencijai ir atitinkamų prekių grąžinimui. Jei pirkote iš kito pardavėjo, įstatyminį reikalavimą pateikite jam.

2. Kam taikoma apsauga

Aprašome vartotojų apsaugą sutartims, sudarytoms nuo 2023 m. sausio 1 d. Lenkijos vartotojų teisių įstatymo 5a skyrius taip pat apima fizinį asmenį, perkantį su verslu susijusiais tikslais, kai pirkinys jam nėra profesinio pobūdžio, vertinant ypač pagal CEIDG (7aa straipsnis). Vien sąskaita apsaugos nepanaikina; pareiškimas perkant nėra jos sąlyga. Ankstesnėms sutartims ir kitiems verslo pirkimams taikomos atitinkamos nuostatos; tų teisių nepašaliname.

3. Pranešimas apie problemą

Galite kreiptis el. paštu, paštu nurodytu adresu arba tinkamu prekyvietės kanalu; priimamos ir kitos įstatymo leidžiamos formos. Aprašykite prekę, problemą, kada ji pastebėta, pageidaujamą sprendimą ir duomenis atsakymui bei pirkimo nustatymui. Užsakymo numeris, nuotraukos ir pirkimo įrodymas padeda, tačiau forma, nuotraukos, originali pakuotė ar popierinis kvitas nėra pretenzijos priėmimo sąlygos. Pirkimą galima įrodyti ir kitaip.

4. Apimtis ir trukmė

Atsakome už pristatymo metu buvusią neatitiktį, paaiškėjusią per 2 metus; ilgesnė nurodyta naudojimo trukmė įvertinama pagal įstatymą. Per šiuos 2 metus laikoma, kad neatitiktis buvo pristatymo metu, nebent įrodoma kitaip arba tai nesuderinama su prekės ar neatitikties pobūdžiu. Tyčinis nuslėpimas neleidžia remtis laikotarpio pabaiga. Prekėms su skaitmeniniais elementais lieka įstatyminės atnaujinimo pareigos ir tęstinio tiekimo apsauga. Šis laikotarpis nėra reikalavimo senaties terminas.

5. Taisymas arba pakeitimas

Pirkėjas gali pasirinkti taisymą arba pakeitimą. Pardavėjas gali taikyti kitą būdą, jei pasirinktas neįmanomas arba neproporcingai brangus; jei abu neįmanomi ar neproporcingai brangūs, gali atsisakyti užtikrinti atitiktį, nepanaikindamas kitų pirkėjo teisių gynimo būdų. Taisoma arba keičiama per protingą laiką nuo pranešimo, nesukeliant pernelyg didelių nepatogumų ir atsižvelgiant į prekę bei pirkimo tikslą.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	**Lietuvių**	**47**	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

6. Kainos sumažinimas arba sutarties nutraukimas

Proporcingai sumažinti kainą arba nutraukti sutartį galima, kai pardavėjas atsisakė užtikrinti atitiktį ar jos neužtikrino, neatitiktis lieka po bandymo, ji pakankamai rimta šiems būdams taikyti iš karto arba aišku, kad atitiktis nebus užtikrinta per protingą laiką ar be pernelyg didelių nepatogumų. Dėl nedidelės neatitikties nutraukti negalima; laikoma, kad ji reikšminga. Dalies užsakymo atveju nutraukimo apimtį nustato 43e straipsnio 5 dalis.

7. Atsakymas į pretenziją

Vartotojas gauna atsakymą popieriuje arba kitoje patvariojoje laikmenoje, pavyzdžiui, el. paštu, per 14 dienų nuo pretenzijos gavimo, skaičiuojant pagal įstatymo terminų taisykles. Neatsakymas reiškia pretenzijos pripažinimą (7a straipsnis). Terminas prasideda gavus pranešimą, o ne tik grąžintas prekes; tai nėra automatinis remonto užbaigimo terminas. Pagal 7aa straipsnį saugomam verslo pirkėjui atsakome nepagrįstai nedelsdami; vien ši nuostata neišplečia jam 7a straipsnio tylėjimo padarinių. Atsisakymą pagrindžiame.

8. Paėmimas ir išlaidos

Pirkėjas suteikia galimybę paimti prekę, pardavėjas ją paima savo sąskaita. Pardavėjas padengia taisymo ar pakeitimo išlaidas, įskaitant pašto, transporto, darbo ir medžiagų, taip pat būtiną anksčiau sumontuotos prekės išmontavimą ir pakartotinį sumontavimą. Nutraukus dėl neatitikties, grąžinama pardavėjo sąskaita. Suderinkite saugų paėmimą, tačiau tai nėra įstatyminių teisių sąlyga. Vien atmetimas nesuteikia teisės automatiškai apmokestinti pirkėjo už transportą ar ekspertizę. Už vėliau pakeistos prekės įprastą naudojimą nemokama.

9. Pinigų grąžinimas ir kiti reikalavimai

Sumažinus kainą, priklausančią sumą grąžiname nedelsdami, ne vėliau kaip per 14 dienų nuo pareiškimo gavimo. Nutraukus sutartį, kainą grąžiname nedelsdami, ne vėliau kaip per 14 dienų nuo prekės arba jos grąžinimo įrodymo gavimo. Taikomas tas pats mokėjimo būdas, nebent pirkėjas aiškiai sutinka su kitu nemokamu būdu. Vartotojas gali sulaikyti mokėjimą, kol bus įvykdytos 43d ir 43e straipsnių pareigos. Įstatyminiai žalos atlyginimo reikalavimai lieka.

10. Komercinė garantija ir SureFit 365™

Pretenzijos pagrindą pasirenka pirkėjas. Nebūtina pirma naudotis garantija; atmetimas vienu pagrindu nepanaikina teisių kitu. Komercinė garantija ir SureFit 365™ turi atskirus dokumentus ir lieka nepakeistos. Jų ribojimai, terminai ir grąžinimo išimtys neriboja privalomos įstatyminės apsaugos.

11. Tarpvalstybiniai pirkimai ir teisių įgyvendinimas

Dokumentas nenustato privalomo teisės ar teismo pasirinkimo. Jis neriboja privalomos apsaugos pagal taikytiną teisę, ypač vartotojo įprastinės gyvenamosios vietos teisę Reglamento Roma I 6 straipsnio atvejais. Taikomi ir priklausantys ilgesni apsaugos laikotarpiai, įskaitant po remonto. Visos kalbinės versijos perteikia tas pačias sąlygas. Galite pateikti papildomus paaiškinimus; tai nėra kreipimosi į teismą sąlyga. Vartotojai gali kreiptis į vartotojų teisių ombudsmeną, atitinkamą Europos vartotojų centrą arba pasinaudoti prieinama neteismine procedūra pagal įstatymą.

Teisinis pagrindas: 2014 m. gegužės 30 d. Lenkijos vartotojų teisių įstatymas, ypač 7, 7a, 7aa ir 43a–43g straipsniai (suvestinis tekstas: Dz.U. 2026 poz. 1244), taikytinos Civilinio kodekso nuostatos ir Reglamento (EB) Nr. 593/2008 (Roma I) 6 straipsnis. Redakcijos data: 15.10.2026.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	**Latviešu**	**49**	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

Likumā paredzēta pretenzija – preces neatbilstība līgumam

Likumiskās tiesības pret pārdevēju ir neatkarīgas no komercgarantijas un SureFit 365™ programmas.

1. Pārdevējs un saziņa

Pērkot no YIVO, pārdevējs un pretenzijas saņēmējs ir YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polija. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. E-pasts: reklamacje@yivo.pl. Tā pati adrese paredzēta sarakstei un attiecīgo preču atdošanai. Ja pirkāt no cita pārdevēja, likumisko prasījumu adresējiet viņam.

2. Aizsargātie pircēji

Aprakstām patērētāju aizsardzību līgumiem, kas noslēgti no 2023. gada 1. janvāra. Polijas Patērētāju tiesību likuma 5a nodaļa attiecas arī uz fizisku personu, kas pērk saistībā ar uzņēmējdarbību, ja pirkums tai nav profesionāla rakstura, jo īpaši vērtējot pēc CEIDG (7aa pants). Rēķins vien aizsardzību neatņem; paziņojums pirkuma brīdī nav tās nosacījums. Agrākiem līgumiem un citiem uzņēmumu pirkumiem piemēro attiecīgos noteikumus; šīs tiesības neizslēdzam.

3. Ziņošana par problēmu

Varat ziņot pa e-pastu, pa pastu uz iepriekš norādīto adresi vai attiecīgajā tirdzniecības platformas kanālā; pieņemam arī citas likumīgas formas. Aprakstiet preci, problēmu, tās atklāšanas laiku, vēlamo risinājumu un datus atbildei un pirkuma identificēšanai. Pasūtījuma numurs, foto un pirkuma pierādījums palīdz, bet veidlapa, foto, oriģinālais iepakojums vai papīra čeks nav pretenzijas pieņemšanas nosacījumi. Pirkumu var pierādīt arī citādi.

4. Apjoms un ilgums

Atbildam par neatbilstību, kas pastāv piegādes brīdī un atklājas 2 gadu laikā; ilgāku norādīto lietošanas laiku ņem vērā saskaņā ar likumu. Šajos 2 gados pieņem, ka neatbilstība pastāvēja piegādes brīdī, ja vien nav pierādīts pretējais vai tas nav nesaderīgi ar preces vai neatbilstības raksturu. Krāpnieciska slēpšana liedz atsaukties uz termiņa beigām. Precēm ar digitāliem elementiem saglabājas likumiskie atjaunināšanas pienākumi un nepārtrauktas piegādes aizsardzība. Šis periods nav prasījuma noilguma termiņš.

5. Remonts vai nomaiņa

Pircējs var izvēlēties remontu vai nomaiņu. Pārdevējs var izmantot otru līdzekli, ja izvēlētais nav iespējams vai ir nesamērīgi dārgs; ja abi nav iespējami vai ir nesamērīgi dārgi, var atteikt atbilstības nodrošināšanu, neatņemot pircēja turpmākos tiesību aizsardzības līdzekļus. Remonts vai nomaiņa jāveic saprātīgā laikā no paziņošanas, bez pārmērīgām neērtībām, ņemot vērā preci un pirkuma mērķi.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	**Latviešu**	**49**	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

6. Cenas samazinājums vai līguma izbeigšana

Samērīgs cenas samazinājums vai līguma izbeigšana pieejama, ja pārdevējs atteicās vai nenodrošināja atbilstību, neatbilstība saglabājas pēc mēģinājuma, tā ir pietiekami nopietna šo līdzekļu tūlītējai izmantošanai vai ir skaidrs, ka atbilstību nenodrošinās saprātīgā laikā vai bez pārmērīgām neērtībām. Nenozīmīga neatbilstība nedod tiesības izbeigt līgumu; nozīmīgumu prezumē. Pasūtījuma daļai izbeigšanas apjomu nosaka 43e panta 5. punkts.

7. Atbilde uz pretenziju

Patērētājs saņem atbildi uz papīra vai cita pastāvīga informācijas nesēja, piemēram, e-pastā, 14 dienās no pretenzijas saņemšanas, aprēķinot saskaņā ar likuma termiņu noteikumiem. Neatbildēšana nozīmē pretenzijas atzīšanu (7a pants). Laiku skaita no paziņojuma, ne tikai atdotās preces saņemšanas; tas nav automātisks remonta pabeigšanas termiņš. Uzņēmējam, ko aizsargā 7aa pants, atbildam bez nepamatotas kavēšanās; šī norma pati nepaplašina uz viņu 7a panta klusēšanas sekas. Atteikumu pamatojam.

8. Saņemšana un izdevumi

Pircējs dara preci pieejamu, un pārdevējs to paņem par saviem līdzekļiem. Pārdevējs sedz remonta vai nomaiņas izdevumus, ieskaitot pastu, pārvadāšanu, darbu un materiālus, kā arī agrāk uzstādītu preču nepieciešamo demontāžu un atkārtotu uzstādīšanu. Izbeidzot neatbilstības dēļ, atdošana ir uz pārdevēja rēķina. Lūdzam saskaņot drošu saņemšanu, bet tas nav likumisko tiesību nosacījums. Atteikums vien neattaisno automātisku pārvadāšanas vai ekspertīzes maksas iekasēšanu no pircēja. Par vēlāk nomainītas preces normālu lietošanu maksu neiekasē.

9. Atmaksa un citi prasījumi

Samazinot cenu, pienākošos summu atmaksājam nekavējoties, ne vēlāk kā 14 dienās no paziņojuma saņemšanas. Izbeidzot līgumu, cenu atmaksājam nekavējoties, ne vēlāk kā 14 dienās no preces vai tās atdošanas pierādījuma saņemšanas. Izmantojam to pašu maksāšanas veidu, ja vien pircējs skaidri nepiekrīt citam bez maksas. Patērētājs var aizturēt maksājumu līdz 43d un 43e panta pienākumu izpildei. Likumiskie zaudējumu atlīdzības prasījumi saglabājas.

10. Komercgarantija un SureFit 365™

Pretenzijas pamatu izvēlas pircējs. Garantija nav jāizmanto vispirms; atteikums vienā kārtībā neatņem tiesības otrā. Komercgarantijai un SureFit 365™ ir atsevišķi dokumenti, un tie nemainās. To ierobežojumi, termiņi un atdošanas izņēmumi neierobežo obligāto likumisko aizsardzību.

11. Pārrobežu pirkumi un tiesību īstenošana

Dokuments neuzspiež tiesību vai tiesas izvēli. Tas neierobežo piemērojamo tiesību obligāto aizsardzību, īpaši patērētāja pastāvīgās dzīvesvietas tiesības Romas I regulas 6. panta situācijās. Piemēro arī pienākošos ilgāku aizsardzības periodu, tostarp pēc remonta. Visas valodu versijas izsaka vienādus noteikumus. Varat sniegt papildu paskaidrojumus; tas nav nosacījums vērsties tiesā. Patērētāji var lūgt palīdzību patērētāju ombudam, attiecīgajam Eiropas Patērētāju centram vai izmantot likumā pieejamu ārpustiesas procedūru.

Juridiskais pamats: Polijas 2014. gada 30. maija Patērētāju tiesību likums, īpaši 7., 7a, 7aa un 43a–43g pants (konsolidēts teksts: Dz.U. 2026 poz. 1244), piemērojamās Civilkodeksa normas un Regulas (EK) Nr. 593/2008 (Roma I) 6. pants. Redakcijas datums: 15.10.2026.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	**Malti**	**51**
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

Ilment statutorju – oġġetti mhux konformi mal-kuntratt

Id-drittijiet statutorji kontra l-bejjiegħ huma indipendenti mill-garanzija kummerċjali u mill-programm SureFit 365™.

1. Il-bejjiegħ u l-kuntatt

Għal xiri minn YIVO, il-bejjiegħ u r-riċevitur tal-ilment huwa YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, il-Polonja. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. Email: reklamacje@yivo.pl. L-istess indirizz jintuża għall-korrispondenza u għar-ritorn tal-oġġetti kkonċernati. Jekk xtrajt mingħand bejjiegħ ieħor, indirizza t-talba statutorja lilu.

2. Min hu protett

Niddeskrivu l-protezzjoni tal-konsumatur għal kuntratti konklużi mill-1 ta' Jannar 2023. Il-Kapitolu 5a tal-Att Pollakk dwar id-Drittijiet tal-Konsumatur ikopri wkoll persuna fiżika li tixtri b'rabta ma' negozju meta x-xiri mhuwiex ta' natura professjonali għaliha, evalwat partikolarment b'referenza għaċ-CEIDG (Artikolu 7aa). Fattura waħedha ma tneħħix il-protezzjoni; dikjarazzjoni waqt ix-xiri mhijiex kundizzjoni tagħha. Kuntratti preċedenti u xiri kummerċjali ieħor huma rregolati mid-dispożizzjonijiet applikabbli għalihom; ma neskludux dawk id-drittijiet.

3. Rappurtar ta' problema

Tista' tirrapporta bl-email, bil-posta fl-indirizz ta' hawn fuq jew permezz tal-kanal xieraq tas-suq online; forom oħra permessi mil-liġi huma aċċettati wkoll. Iddeskrivi l-oġġett, il-problema, meta dehret, ir-rimedju mitlub u d-dettalji biex inwieġbu u nidentifikaw ix-xiri. Numru tal-ordni, ritratti u prova tax-xiri jgħinu, iżda formola, ritratti, ippakkjar oriġinali jew irċevuta fuq karta mhumiex kundizzjonijiet biex jiġi aċċettat ilment. Ix-xiri jista' jiġi ppruvat b'evidenza oħra.

4. Ambitu u tul

Aħna responsabbli għal nuqqas ta' konformità eżistenti fil-kunsinna u li jidher fi żmien sentejn; ħajja utli itwal iddikjarata titqies kif tipprovdi l-liġi. Matul dawk is-sentejn, in-nuqqas huwa preżunt li eżista fil-kunsinna sakemm ma jiġix ippruvat mod ieħor jew dan ikun inkompatibbli man-natura tal-oġġett jew tan-nuqqas. Ħabi frawdolenti jipprevjeni invokazzjoni tal-iskadenza ta' dak il-perjodu. Għal oġġetti b'elementi diġitali, jibqgħu l-obbligi statutorji ta' aġġornament u l-protezzjoni ta' provvisti kontinwi. Dan il-perjodu mhuwiex il-perjodu ta' preskrizzjoni tat-talba.

5. Tiswija jew sostituzzjoni

Ix-xerrej jista' jagħżel tiswija jew sostituzzjoni. Il-bejjiegħ jista' juża r-rimedju l-ieħor jekk dak magħżul ikun impossibbli jew sproporzjonatament għali; jekk it-tnejn huma impossibbli jew sproporzjonatament għaljin, jista' jirrifjuta li jġib l-oġġetti f'konformità mingħajr ma jneħħi r-rimedji ulterjuri tax-xerrej. It-tiswija jew is-sostituzzjoni għandha ssir fi żmien raġonevoli min-notifika, mingħajr inkonvenjent eċċessiv, b'kunsiderazzjoni għall-oġġett u l-għan tax-xiri.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	**Malti**	**51**
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

6. Tnaqqis fil-prezz jew terminazzjoni

Tnaqqis proporzjonat fil-prezz jew terminazzjoni tal-kuntratt huma disponibbli meta l-bejjiegħ irrifjuta jew naqas milli jġib l-oġġetti f'konformità, in-nuqqas jibqa' wara tentattiv, huwa serju biżżejjed biex jiġġustifika dawn ir-rimedji minnufih, jew ikun ċar li l-konformità mhux se tiġi restawrata fi żmien raġonevoli jew mingħajr inkonvenjent eċċessiv. It-terminazzjoni mhijiex disponibbli għal nuqqas insinifikanti; is-sinifikat huwa preżunt. Għal parti minn ordni, l-Artikolu 43e(5) jiddetermina l-ambitu tat-terminazzjoni.

7. Tweġiba għall-ilment

Konsumatur jirċievi tweġiba fuq karta jew mezz durabbli ieħor, bħall-email, fi żmien 14-il jum minn meta jasal l-ilment, ikkalkulat skont ir-regoli legali dwar it-termini. Nuqqas ta' tweġiba jfisser aċċettazzjoni tal-ilment (Artikolu 7a). Iż-żmien jibda minn meta tasal in-notifika, mhux biss mir-ritorn tal-oġġetti; dan mhuwiex terminu awtomatiku għat-tlestija tat-tiswija. Inwieġbu mingħajr dewmien mhux ġustifikat lil xerrej tan-negozju protett bl-Artikolu 7aa; dik id-dispożizzjoni waħedha ma testendix għalih l-effett tas-silenzju taħt l-Artikolu 7a. Nagħtu raġunijiet għal rifjut.

8. Ġbir u spejjeż

Ix-xerrej jagħmel l-oġġetti disponibbli u l-bejjiegħ jiġborhom bi spejjeż tiegħu. Il-bejjiegħ iħallas l-ispejjeż tat-tiswija jew tas-sostituzzjoni, inklużi posta, trasport, xogħol u materjali, u t-tneħħija u l-installazzjoni mill-ġdid meħtieġa ta' oġġetti installati qabel. Ir-ritorn wara terminazzjoni minħabba nuqqas ta' konformità huwa bi spejjeż tal-bejjiegħ. Jekk jogħġbok ftiehem magħna fuq ġbir sigur; dan mhuwiex kundizzjoni tad-drittijiet statutorji. Rifjut waħdu ma jiġġustifikax ħlas awtomatiku mix-xerrej għat-trasport jew għal valutazzjoni esperta. Ma jintalabx ħlas għall-użu normali ta' oġġetti li wara jinbidlu.

9. Rifużjonijiet u talbiet oħra

Għal tnaqqis fil-prezz, inħallsu lura l-ammont dovut mingħajr dewmien, mhux aktar tard minn 14-il jum minn meta tasal id-dikjarazzjoni. Għat-terminazzjoni, inħallsu lura l-prezz mingħajr dewmien, mhux aktar tard minn 14-il jum minn meta jaslu l-oġġetti jew prova tar-ritorn tagħhom. Jintuża l-istess metodu ta' ħlas sakemm ix-xerrej ma jaqbilx espressament ma' ieħor mingħajr spiża. Konsumatur jista' jżomm il-ħlas sakemm jitwettqu l-obbligi tal-Artikoli 43d u 43e. Jibqgħu disponibbli t-talbiet statutorji għal danni.

10. Garanzija kummerċjali u SureFit 365™

Ix-xerrej jagħżel il-bażi tal-ilment. M'hemmx obbligu li l-garanzija tintuża l-ewwel; rifjut taħt bażi waħda ma jneħħix id-drittijiet taħt l-oħra. Il-garanzija kummerċjali u SureFit 365™ għandhom dokumenti separati u jibqgħu mhux mibdula. Il-limitazzjonijiet, il-perjodi u l-eċċezzjonijiet tagħhom għar-ritorni ma jillimitawx il-protezzjoni statutorja obbligatorja.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	**Malti**	**51**
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

11. Xiri transkonfinali u infurzar tad-drittijiet

Dan id-dokument ma jimponix għażla ta' liġi jew qorti. Ma jillimitax il-protezzjoni obbligatorja taħt il-liġi applikabbli, partikolarment il-liġi tar-residenza abitwali tal-konsumatur fis-sitwazzjonijiet koperti mill-Artikolu 6 tar-Regolament Ruma I. Japplikaw ukoll perjodi itwal ta' protezzjoni dovuti, inkluż wara tiswija. Il-verżjonijiet lingwistiċi kollha jesprimu l-istess kundizzjonijiet. Tista' tipprovdi spjegazzjonijiet oħra; dan mhuwiex kundizzjoni biex tmur il-qorti. Il-konsumaturi jistgħu jfittxu għajnuna mingħand ombudsman tal-konsumatur, iċ-Ċentru Ewropew tal-Konsumatur rilevanti jew proċedura disponibbli barra mill-qorti kif tipprovdi l-liġi.

Bażi legali: l-Att Pollakk dwar id-Drittijiet tal-Konsumatur tat-30 ta' Mejju 2014, partikolarment l-Artikoli 7, 7a, 7aa u 43a–43g (test konsolidat: Dz.U. 2026 punt 1244), dispożizzjonijiet applikabbli tal-Kodiċi Ċivili u l-Artikolu 6 tar-Regolament (KE) Nru 593/2008 (Ruma I). Data editorjali: 15.10.2026.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	**54**	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

Reclamação legal - falta de conformidade do bem com o contrato

Os direitos legais perante o vendedor são independentes da garantia comercial e do programa SureFit 365™.

1. Vendedor e contacto

Numa compra à YIVO, o vendedor e destinatário da reclamação é YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polónia. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. Email: reklamacje@yivo.pl. A mesma morada serve para correspondência e devolução do bem reclamado. Numa compra a outro vendedor, a pretensão legal deve ser dirigida a esse vendedor.

2. A quem se aplica

Descrevemos a proteção do consumidor nos contratos celebrados desde 1 de janeiro de 2023. O capítulo 5a da lei polaca dos direitos dos consumidores abrange também a pessoa singular que compra no âmbito da sua atividade económica quando a compra não tem para ela caráter profissional, avaliado em especial pelo CEIDG (art. 7aa). A fatura, por si só, não exclui esta proteção; uma declaração na compra não é condição para a mesma. Os contratos anteriores e outras compras empresariais regem-se pelas normas aplicáveis; não excluímos esses direitos.

3. Como comunicar o problema

A comunicação pode ser enviada por email, por correio para a morada acima ou pelo canal adequado do marketplace; admitem-se também outras formas legais. Indique o bem, o problema, quando surgiu, a solução pretendida e os dados para responder e identificar a compra. Número de encomenda, fotografias e comprovativo ajudam, mas formulário, fotografias, embalagem original ou recibo em papel não são condições para aceitar a reclamação. A compra pode ser demonstrada por outras provas.

4. Âmbito e duração da proteção

Respondemos pela falta de conformidade existente na entrega e revelada no prazo de 2 anos; uma vida útil declarada mais longa é considerada nos termos da lei. Durante esses 2 anos presume-se que a falta existia na entrega, salvo prova em contrário ou incompatibilidade com a natureza do bem ou da falta. A ocultação dolosa impede invocar o fim desse prazo. Para bens com elementos digitais mantêm-se também os deveres legais de atualização e a proteção dos fornecimentos contínuos. Este período não é o prazo de prescrição da pretensão.

5. Reparação ou substituição

O comprador pode escolher reparação ou substituição. O vendedor pode aplicar a outra solução se a escolhida for impossível ou desproporcionadamente onerosa; se ambas o forem, pode recusar repor a conformidade, sem eliminar os restantes direitos do comprador. A reparação ou substituição é realizada num prazo razoável após a comunicação, sem inconvenientes excessivos, considerando o bem e a finalidade da compra.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	**54**	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

6. Redução do preço ou resolução

É possível uma redução proporcional do preço ou a resolução do contrato se o vendedor recusou ou não repôs a conformidade, a falta persiste após uma tentativa, é suficientemente grave para justificar imediatamente estes meios, ou é claro que a conformidade não será reposta num prazo razoável ou sem inconvenientes excessivos. Não há resolução por uma falta insignificante; presume-se o caráter significativo da falta. Para parte de uma encomenda, o art. 43e, n.º 5, determina o âmbito da resolução.

7. Resposta à reclamação

O consumidor recebe uma resposta em papel ou noutro suporte duradouro, por exemplo email, no prazo de 14 dias após a receção da reclamação, segundo as regras legais de contagem dos prazos. A falta de resposta equivale à aceitação da reclamação (art. 7a). O prazo conta da receção da comunicação, não apenas da devolução do bem; não é um prazo automático para concluir a reparação. Ao empresário abrangido pelo art. 7aa respondemos sem demora injustificada; esse artigo, por si só, não lhe estende o efeito do silêncio do art. 7a. Fundamentamos as recusas.

8. Recolha e custos

O comprador disponibiliza o bem e o vendedor recolhe-o a suas expensas. O vendedor suporta os custos de reparação ou substituição, incluindo correio, transporte, mão de obra e materiais, e a necessária remoção e reinstalação de bens anteriormente instalados. A devolução após resolução por falta de conformidade é a cargo do vendedor. Pedimos que combine uma recolha segura, mas isso não condiciona os direitos legais. A simples rejeição não justifica cobrar automaticamente ao comprador transporte ou peritagem. Não se cobra a utilização normal de um bem posteriormente substituído.

9. Reembolsos e outras pretensões

Na redução do preço devolvemos o montante devido sem demora, o mais tardar 14 dias após receber a declaração. Na resolução devolvemos o preço sem demora, o mais tardar 14 dias após receber o bem ou a prova do seu envio de retorno. Usamos o mesmo meio de pagamento, salvo acordo expresso do comprador quanto a outro meio sem custos. O consumidor pode suspender o pagamento até ao cumprimento dos deveres dos art. 43d e 43e. Mantêm-se os direitos legais de indemnização.

10. Garantia comercial e SureFit 365™

O comprador escolhe o fundamento da reclamação. Não tem de recorrer primeiro à garantia; a recusa por uma via não elimina os direitos pela outra. A garantia comercial e o SureFit 365™ têm documentos separados e permanecem inalterados. As suas limitações, prazos e exceções às devoluções não restringem a proteção legal obrigatória.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	**54**	Română	57	Slovenščina	60	Svenska	62

11. Compras internacionais e exercício de direitos

O documento não impõe escolha de lei nem tribunal. Não limita a proteção imperativa da lei aplicável, especialmente a do país de residência habitual do consumidor nas situações do art. 6 do Regulamento Roma I. Aplicam-se também os períodos de proteção mais longos que sejam devidos, incluindo após reparação. Todas as versões linguísticas transmitem as mesmas condições. Podem ser prestados esclarecimentos adicionais; não são condição de acesso aos tribunais. O consumidor pode recorrer a um defensor do consumidor, ao Centro Europeu do Consumidor competente ou a um procedimento extrajudicial disponível nos termos da lei.

Base jurídica: lei polaca de 30 de maio de 2014 sobre os direitos dos consumidores, nomeadamente art. 7, 7a, 7aa e 43a-43g (texto consolidado: Dz.U. 2026, posição 1244), disposições aplicáveis do Código Civil e art. 6 do Regulamento (CE) n.º 593/2008 (Roma I). Data de redação: 15.10.2026.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	**Română**	**57**	Slovenščina	60	Svenska	62

Reclamație legală – neconformitatea bunurilor cu contractul

Drepturile legale față de vânzător sunt independente de garanția comercială și de programul SureFit 365™.

1. Vânzătorul și contactul

Pentru cumpărături de la YIVO, vânzătorul și destinatarul reclamației este YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polonia. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. Email: reklamacje@yivo.pl. Aceeași adresă servește pentru corespondență și returnarea bunurilor vizate. Dacă ați cumpărat de la alt vânzător, adresați-i acestuia cererea legală.

2. Cine este protejat

Descriem protecția consumatorilor pentru contracte încheiate de la 1 ianuarie 2023. Capitolul 5a al Legii poloneze privind drepturile consumatorilor acoperă și persoana fizică ce cumpără în legătură cu activitatea economică, dacă achiziția nu are caracter profesional pentru ea, evaluat în special prin CEIDG (articolul 7aa). O factură singură nu înlătură protecția; declarația la cumpărare nu este o condiție a acesteia. Contractele anterioare și alte achiziții comerciale sunt guvernate de dispozițiile aplicabile lor; nu excludem acele drepturi.

3. Semnalarea unei probleme

Puteți reclama prin email, prin poștă la adresa de mai sus sau prin canalul adecvat al platformei; acceptăm și alte forme permise de lege. Descrieți bunul, problema, când a apărut, remediul solicitat și datele pentru răspuns și identificarea achiziției. Numărul comenzii, fotografiile și dovada cumpărării ajută, dar formularul, fotografiile, ambalajul original sau bonul pe hârtie nu sunt condiții de primire a reclamației. Achiziția poate fi probată și altfel.

4. Domeniu și durată

Răspundem pentru neconformitatea existentă la livrare și constatată în 2 ani; o durată de utilizare declarată mai lungă este luată în calcul potrivit legii. În acești 2 ani se prezumă că neconformitatea exista la livrare, dacă nu se dovedește contrariul sau dacă prezumția nu este incompatibilă cu natura bunului ori a neconformității. Ascunderea frauduloasă împiedică invocarea expirării perioadei. Pentru bunurile cu elemente digitale rămân obligațiile legale de actualizare și protecția furnizării continue. Această perioadă nu este termenul de prescripție al cererii.

5. Reparare sau înlocuire

Cumpărătorul poate alege repararea sau înlocuirea. Vânzătorul poate aplica cealaltă măsură dacă cea aleasă este imposibilă sau disproporționat de costisitoare; dacă ambele sunt imposibile sau disproporționat de costisitoare, poate refuza aducerea în conformitate fără a elimina celelalte remedii ale cumpărătorului. Repararea sau înlocuirea se face într-un termen rezonabil de la notificare, fără inconveniente excesive, ținând seama de bun și de scopul achiziției.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	**Română**	**57**	Slovenščina	60	Svenska	62

6. Reducerea prețului sau încetarea contractului

Reducerea proporțională a prețului sau încetarea contractului sunt disponibile dacă vânzătorul a refuzat sau nu a adus bunul în conformitate, neconformitatea persistă după o încercare, este suficient de gravă pentru a justifica imediat aceste remedii ori este clar că nu va fi remediată într-un termen rezonabil sau fără inconveniente excesive. Încetarea nu este disponibilă pentru o neconformitate nesemnificativă; caracterul semnificativ se prezumă. Pentru o parte a comenzii, articolul 43e alineatul (5) stabilește întinderea încetării.

7. Răspunsul la reclamație

Consumatorul primește răspuns pe hârtie sau pe alt suport durabil, precum emailul, în 14 zile de la primirea reclamației, calculate după regulile legale privind termenele. Lipsa răspunsului înseamnă acceptarea reclamației (articolul 7a). Termenul curge de la primirea notificării, nu doar de la returnarea bunului; nu este automat un termen de finalizare a reparației. Cumpărătorului profesionist protejat de articolul 7aa îi răspundem fără întârzieri nejustificate; această dispoziție singură nu îi extinde efectul tăcerii din articolul 7a. Motivăm refuzul.

8. Preluare și costuri

Cumpărătorul pune bunul la dispoziție, iar vânzătorul îl preia pe cheltuiala sa. Vânzătorul suportă costurile reparării sau înlocuirii, inclusiv poștă, transport, manoperă și materiale, precum și demontarea și reinstalarea necesară a bunului instalat anterior. Returul după încetarea pentru neconformitate este pe cheltuiala vânzătorului. Vă rugăm să convenim o preluare sigură, dar aceasta nu este o condiție a drepturilor legale. Respingerea singură nu justifică taxarea automată a cumpărătorului pentru transport sau expertiză. Nu taxăm utilizarea normală a bunului ulterior înlocuit.

9. Rambursări și alte cereri

La reducerea prețului rambursăm suma datorată fără întârziere, în cel mult 14 zile de la primirea declarației. La încetare rambursăm prețul fără întârziere, în cel mult 14 zile de la primirea bunului sau a dovezii returnării. Folosim aceeași metodă de plată, dacă nu există acordul expres al cumpărătorului pentru alta fără costuri. Consumatorul poate suspenda plata până la îndeplinirea obligațiilor din articolele 43d și 43e. Rămân disponibile cererile legale de despăgubire.

10. Garanția comercială și SureFit 365™

Cumpărătorul alege temeiul reclamației. Nu trebuie folosită întâi garanția; refuzul pe o cale nu elimină drepturile pe cealaltă. Garanția comercială și SureFit 365™ au documente separate și rămân neschimbate. Limitările, perioadele și excepțiile lor de retur nu limitează protecția legală obligatorie.

11. Cumpărături transfrontaliere și exercitarea drepturilor

Acest document nu impune alegerea legii sau a instanței. Nu limitează protecția obligatorie a legii aplicabile, în special a legii reședinței obișnuite a consumatorului în situațiile prevăzute la articolul 6 din Regulamentul Roma I. Se aplică și perioadele mai lungi de protecție cuvenite, inclusiv după reparare. Toate versiunile lingvistice transmit aceleași condiții. Puteți oferi explicații suplimentare; aceasta nu este o condiție pentru sesizarea instanței. Consumatorii pot solicita ajutor de la un ombudsman pentru consumatori, Centrul European al Consumatorilor competent sau o procedură extrajudiciară disponibilă potrivit legii.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	**Română**	**57**	Slovenščina	60	Svenska	62

Temei juridic: Legea poloneză privind drepturile consumatorilor din 30 mai 2014, în special articolele 7, 7a, 7aa și 43a–43g (text consolidat: Dz.U. 2026 poz. 1244), dispozițiile aplicabile ale Codului civil și articolul 6 din Regulamentul (CE) nr. 593/2008 (Roma I). Data redactării: 15.10.2026.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	**Slovenščina**	**60**	Svenska	62

Zakonska reklamacija – neskladnost blaga s pogodbo

Zakonske pravice do prodajalca so neodvisne od tržne garancije in programa SureFit 365™.

1. Prodajalec in kontakt

Pri nakupu pri YIVO je prodajalec in prejemnik reklamacije YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Poljska. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. E-pošta: reklamacje@yivo.pl. Isti naslov velja za dopisovanje in vračilo zadevnega blaga. Če ste kupili pri drugem prodajalcu, zakonski zahtevek naslovite nanj.

2. Upravičenci do varstva

Opisujemo varstvo potrošnikov za pogodbe, sklenjene od 1. januarja 2023. Poglavje 5a poljskega Zakona o pravicah potrošnikov zajema tudi fizično osebo, ki kupuje v zvezi s poslovanjem, kadar nakup zanjo ni poklicne narave, kar se presoja zlasti po CEIDG (člen 7aa). Sam račun ne odvzame varstva; izjava ob nakupu ni njegov pogoj. Za starejše pogodbe in druge poslovne nakupe veljajo zanje upoštevni predpisi; teh pravic ne izključujemo.

3. Prijava težave

Prijavite lahko po e-pošti, po pošti na zgornji naslov ali po ustreznem kanalu spletne tržnice; sprejemamo tudi druge zakonsko dovoljene oblike. Opišite blago, težavo, kdaj se je pokazala, zahtevano rešitev in podatke za odgovor ter prepoznavo nakupa. Številka naročila, fotografije in dokazilo o nakupu pomagajo, vendar obrazec, fotografije, izvirna embalaža ali papirni račun niso pogoji za sprejem reklamacije. Nakup je mogoče dokazati tudi drugače.

4. Obseg in trajanje

Odgovarjamo za neskladnost, ki obstaja ob dobavi in se pokaže v 2 letih; daljša navedena življenjska doba se upošteva po zakonu. V teh 2 letih se domneva obstoj neskladnosti ob dobavi, razen če se dokaže drugače ali je to nezdružljivo z naravo blaga ali neskladnosti. Goljufivo prikrivanje preprečuje sklicevanje na potek tega roka. Pri blagu z digitalnimi elementi ostajajo zakonske obveznosti posodobitev in varstvo nepretrgane dobave. To obdobje ni zastaralni rok zahtevka.

5. Popravilo ali zamenjava

Kupec lahko izbere popravilo ali zamenjavo. Prodajalec lahko uporabi drugo možnost, če je izbrana nemogoča ali nesorazmerno draga; če sta obe nemogoči ali nesorazmerno dragi, lahko zavrne vzpostavitev skladnosti, ne da bi odvzel nadaljnja pravna sredstva kupca. Popravilo ali zamenjava se opravita v razumnem času od obvestila, brez pretiranih nevšečnosti, ob upoštevanju blaga in namena nakupa.

6. Znižanje cene ali odstop od pogodbe

Sorazmerno znižanje cene ali odstop sta na voljo, če prodajalec zavrne ali ne vzpostavi skladnosti, neskladnost ostane po poskusu, je dovolj resna za takojšnjo uporabo teh sredstev ali je jasno, da skladnost ne bo vzpostavljena v razumnem času ali brez pretiranih nevšečnosti. Odstop ni mogoč zaradi neznatne neskladnosti; pomembnost se domneva. Za del naročila obseg odstopa določa člen 43e(5).

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	**Slovenščina**	**60**	Svenska	62

7. Odgovor na reklamacijo

Potrošnik prejme odgovor na papirju ali drugem trajnem nosilcu, na primer e-pošti, v 14 dneh od prejema reklamacije, izračunanih po zakonskih pravilih o rokih. Če odgovora ni, se reklamacija šteje za sprejeto (člen 7a). Rok teče od prejema obvestila, ne šele vrnitve blaga; ni samodejni rok za dokončanje popravila. Poslovnemu kupcu, varovanemu po členu 7aa, odgovorimo brez nepotrebnega odlašanja; ta določba sama nanj ne razširi učinka molka po členu 7a. Zavrnitev obrazložimo.

8. Prevzem in stroški

Kupec da blago na voljo, prodajalec ga prevzame na svoje stroške. Prodajalec krije stroške popravila ali zamenjave, vključno s poštnino, prevozom, delom in materialom, ter potrebno odstranitev in ponovno namestitev prej nameščenega blaga. Vračilo po odstopu zaradi neskladnosti je na stroške prodajalca. Prosimo, uskladite z nami varen prevzem, vendar to ni pogoj zakonskih pravic. Sama zavrnitev ne upravičuje samodejnega zaračunavanja prevoza ali izvedenskega mnenja kupcu. Običajne uporabe pozneje zamenjanega blaga ne zaračunamo.

9. Povračila in drugi zahtevki

Pri znižanju cene dolgovani znesek povrnemo brez odlašanja, najpozneje 14 dni od prejema izjave. Pri odstopu ceno povrnemo brez odlašanja, najpozneje 14 dni od prejema blaga ali dokazila o vračilu. Uporabimo isto plačilno sredstvo, razen če kupec izrecno soglaša z drugim brez stroškov. Potrošnik lahko zadrži plačilo do izpolnitve obveznosti iz členov 43d in 43e. Zakonski odškodninski zahtevki ostajajo.

10. Tržna garancija in SureFit 365™

Kupec izbere podlago reklamacije. Ni treba najprej uporabiti garancije; zavrnitev po eni poti ne odvzame pravic po drugi. Tržna garancija in SureFit 365™ imata ločena dokumenta in ostajata nespremenjena. Njune omejitve, roki in izjeme pri vračilih ne omejujejo obveznega zakonskega varstva.

11. Čezmejni nakupi in uveljavljanje pravic

Ta dokument ne nalaga izbire prava ali sodišča. Ne omejuje obveznega varstva po veljavnem pravu, zlasti pravu običajnega prebivališča potrošnika v primerih iz člena 6 Uredbe Rim I. Veljajo tudi pripadajoča daljša obdobja varstva, vključno po popravilu. Vse jezikovne različice izražajo iste pogoje. Lahko podate dodatna pojasnila; to ni pogoj za sodno varstvo. Potrošniki lahko poiščejo pomoč pri varuhu pravic potrošnikov, pristojnem Evropskem potrošniškem centru ali razpoložljivem izvensodnem postopku po zakonu.

Pravna podlaga: poljski Zakon o pravicah potrošnikov z dne 30. maja 2014, zlasti členi 7, 7a, 7aa in 43a–43g (prečiščeno besedilo: Dz.U. 2026 poz. 1244), veljavne določbe civilnega zakonika in člen 6 Uredbe (ES) št. 593/2008 (Rim I). Datum redakcije: 15.10.2026.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	**Svenska**	**62**

Lagstadgad reklamation – varor som inte överensstämmer med avtalet

Lagstadgade rättigheter gentemot säljaren är oberoende av den kommersiella garantin och SureFit 365™.

1. Säljare och kontakt

Vid köp från YIVO är säljaren och mottagaren av reklamationen YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polen. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. E-post: reklamacje@yivo.pl. Samma adress används för korrespondens och retur av berörda varor. Om du köpt från en annan säljare riktar du ditt lagstadgade krav till den säljaren.

2. Vem omfattas

Vi beskriver konsumentskyddet för avtal som ingåtts från den 1 januari 2023. Kapitel 5a i den polska lagen om konsumenträttigheter omfattar även en fysisk person som köper i samband med näringsverksamhet, när köpet inte är yrkesmässigt för personen, bedömt särskilt utifrån CEIDG (artikel 7aa). En faktura i sig tar inte bort skyddet; en förklaring vid köpet är inte ett villkor. Äldre avtal och andra företagsköp regleras av de bestämmelser som gäller för dem; vi utesluter inte dessa rättigheter.

3. Anmäla ett problem

Du kan anmäla via e-post, post till adressen ovan eller marknadsplatsens lämpliga kanal; även andra lagliga former accepteras. Beskriv varan, problemet, när det visade sig, önskad åtgärd och uppgifter för svar och identifiering av köpet. Ordernummer, foton och köpbevis hjälper, men formulär, foton, originalförpackning eller papperskvitto är inte villkor för att ta emot reklamationen. Köpet kan styrkas på andra sätt.

4. Omfattning och tid

Vi ansvarar för bristande överensstämmelse som finns vid leveransen och visar sig inom 2 år; en längre uppgiven livslängd beaktas enligt lag. Under dessa 2 år antas bristen ha funnits vid leveransen, om inte annat bevisas eller det är oförenligt med varans eller bristens art. Bedrägligt döljande hindrar åberopande av periodens utgång. För varor med digitala delar kvarstår lagstadgade uppdateringsskyldigheter och skydd vid kontinuerlig leverans. Denna period är inte kravets preskriptionstid.

5. Reparation eller omleverans

Köparen kan välja reparation eller omleverans. Säljaren kan använda den andra åtgärden om den valda är omöjlig eller oproportionerligt dyr; om båda är omöjliga eller oproportionerligt dyra kan säljaren vägra avhjälpande utan att ta bort köparens ytterligare påföljder. Reparation eller omleverans ska ske inom skälig tid från anmälan och utan oskälig olägenhet, med hänsyn till varan och köpets ändamål.

Polski	1	English	4	Deutsch	7	Čeština	10
Slovenčina	12	Magyar	14	Français	17	Italiano	20
Español	23	Nederlands	26	Български	29	Hrvatski	32
Dansk	34	Eesti	36	Suomi	38	Ελληνικά	41
Gaeilge	44	Lietuvių	47	Latviešu	49	Malti	51
Português	54	Română	57	Slovenščina	60	**Svenska**	**62**

6. Prisavdrag eller hävning

Proportionerligt prisavdrag eller hävning är möjligt om säljaren vägrat eller underlåtit att avhjälpa, bristen kvarstår efter ett försök, den är tillräckligt allvarlig för dessa påföljder omedelbart eller det är tydligt att avhjälpande inte sker inom skälig tid eller utan oskälig olägenhet. Hävning är inte möjlig för en obetydlig brist; betydelse presumeras. För en del av beställningen bestäms hävningens omfattning av artikel 43e.5.

7. Svar på reklamationen

En konsument får svar på papper eller annat varaktigt medium, exempelvis e-post, inom 14 dagar från mottagen reklamation, beräknat enligt lagens tidsfristsregler. Uteblivet svar innebär att reklamationen godtas (artikel 7a). Tiden räknas från mottagen anmälan, inte först från varans retur; detta är inte en automatisk tidsfrist för färdig reparation. Vi svarar utan oskäligt dröjsmål till en företagsköpare skyddad enligt artikel 7aa; den bestämmelsen utvidgar inte i sig tystnadens verkan enligt artikel 7a till denne. Avslag motiveras.

8. Hämtning och kostnader

Köparen gör varan tillgänglig och säljaren hämtar den på egen bekostnad. Säljaren bär kostnader för reparation eller omleverans, inklusive porto, transport, arbete och material samt nödvändig demontering och återinstallation av tidigare installerade varor. Retur efter hävning på grund av bristande överensstämmelse sker på säljarens bekostnad. Kom gärna överens med oss om säker hämtning; detta är inte ett villkor för lagstadgade rättigheter. Avslag i sig motiverar inte automatisk debitering av köparen för transport eller expertbedömning. Normal användning av en vara som senare ersätts debiteras inte.

9. Återbetalning och ytterligare krav

Vid prisavdrag återbetalar vi det skyldiga beloppet utan dröjsmål, senast 14 dagar efter mottagen förklaring. Vid hävning återbetalar vi priset utan dröjsmål, senast 14 dagar efter mottagen vara eller bevis på retur. Samma betalningsmetod används om köparen inte uttryckligen samtycker till en annan utan kostnad. En konsument får hålla inne betalning tills skyldigheterna enligt artiklarna 43d och 43e uppfyllts. Lagstadgade skadeståndskrav kvarstår.

10. Kommersiell garanti och SureFit 365™

Köparen väljer grunden för reklamationen. Garantin behöver inte användas först; avslag enligt en grund tar inte bort rättigheter enligt den andra. Den kommersiella garantin och SureFit 365™ har separata dokument och förblir oförändrade. Deras begränsningar, perioder och undantag för returer begränsar inte tvingande lagstadgat skydd.

11. Gränsöverskridande köp och rättigheternas utövande

Detta dokument föreskriver inte lagval eller domstolsval. Det begränsar inte tvingande skydd enligt tillämplig lag, särskilt lagen i konsumentens vanliga vistelseland i situationer enligt artikel 6 i Rom I-förordningen. Även längre skyddsperioder som tillkommer köparen gäller, inklusive efter reparation. Alla språkversioner återger samma villkor. Du kan lämna ytterligare förklaringar; detta är inte ett villkor för domstolsprövning. Konsumenter kan söka hjälp hos en konsumentombudsman, relevant europeiskt konsumentcentrum eller ett tillgängligt utomrättsligt förfarande enligt lag.

Rättslig grund: polsk lag om konsumenträttigheter av den 30 maj 2014, särskilt artiklarna 7, 7a, 7aa och 43a–43g (konsoliderad text: Dz.U. 2026 post 1244), tillämpliga bestämmelser i civillagen samt artikel 6 i förordning (EG) nr 593/2008 (Rom I). Redaktionsdatum: 15.10.2026.