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, искането 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.

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.

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.