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.

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.