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.

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.

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.