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).

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.