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.

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.

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.