# Reclamo legale - difetto di conformità del bene al contratto

**I diritti legali nei confronti del venditore sono indipendenti dalla garanzia commerciale e dal programma SureFit 365™.**

## 1. Venditore e contatti

Per un acquisto da YIVO, il venditore e destinatario del reclamo è YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polonia. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. E-mail: reklamacje@yivo.pl. Lo stesso indirizzo serve per la corrispondenza e la restituzione del bene contestato. Se l'acquisto è stato fatto da un altro venditore, la richiesta legale va rivolta a quel venditore.

## 2. A chi si applica

Descriviamo la tutela del consumatore per i contratti conclusi dal 1º gennaio 2023. Il capitolo 5a della legge polacca sui diritti dei consumatori si applica anche alla persona fisica che acquista nell'ambito dell'attività economica quando l'acquisto non ha per lei carattere professionale, valutato in particolare in base al CEIDG (art. 7aa). La sola fattura non esclude la tutela; una dichiarazione al momento dell'acquisto non ne è condizione. Ai contratti precedenti e agli altri acquisti aziendali si applicano le rispettive norme; non escludiamo tali diritti.

## 3. Come segnalare il problema

La segnalazione può essere inviata per e-mail, per posta all'indirizzo sopra indicato o tramite il canale marketplace appropriato; sono ammesse anche altre forme previste dalla legge. Indicare bene, problema, data in cui è emerso, rimedio richiesto e dati per rispondere e identificare l'acquisto. Numero d'ordine, foto e prova d'acquisto sono utili, ma modulo, foto, imballaggio originale o scontrino cartaceo non sono condizioni per accettare il reclamo. L'acquisto può essere dimostrato anche con altre prove.

## 4. Ambito e durata della tutela

Rispondiamo del difetto esistente alla consegna e manifestatosi entro 2 anni; un periodo di utilizzabilità dichiarato più lungo è considerato secondo la legge. Nei 2 anni si presume che il difetto esistesse alla consegna, salvo prova contraria o incompatibilità con la natura del bene o del difetto. L'occultamento doloso impedisce di invocare la scadenza di tale periodo. Per i beni con elementi digitali restano anche gli obblighi legali di aggiornamento e la tutela delle forniture continuative. Questo periodo non è il termine di prescrizione della richiesta.

## 5. Riparazione o sostituzione

L'acquirente può scegliere riparazione o sostituzione. Il venditore può adottare l'altro rimedio se quello scelto è impossibile o comporta costi sproporzionati; se entrambi sono impossibili o sproporzionati, può rifiutare il ripristino della conformità, lasciando intatti gli ulteriori rimedi dell'acquirente. Riparazione o sostituzione avvengono entro un termine ragionevole dalla segnalazione, senza eccessivi inconvenienti, considerando il bene e lo scopo dell'acquisto.

## 6. Riduzione del prezzo o risoluzione

Si può ottenere una riduzione proporzionata del prezzo o la risoluzione del contratto se il venditore ha rifiutato o non ha ripristinato la conformità, il difetto permane dopo un tentativo, è abbastanza grave da giustificare subito tali rimedi, oppure è chiaro che la conformità non sarà ripristinata entro un termine ragionevole o senza eccessivi inconvenienti. Non è ammessa risoluzione per un difetto lieve; la rilevanza del difetto è presunta. Per parte dell'ordine, l'art. 43e, paragrafo 5, determina l'estensione della risoluzione.

## 7. Risposta al reclamo

Il consumatore riceve risposta su carta o altro supporto durevole, ad esempio e-mail, entro 14 giorni dal ricevimento del reclamo, secondo le regole legali di calcolo dei termini. La mancata risposta equivale ad accettazione del reclamo (art. 7a). Il termine decorre dal ricevimento della segnalazione, non soltanto dalla restituzione del bene; non è un termine automatico di completamento della riparazione. All'imprenditore coperto dall'art. 7aa rispondiamo senza ingiustificato ritardo; tale articolo da solo non gli estende l'effetto del silenzio dell'art. 7a. Ogni rifiuto è motivato.

## 8. Ritiro e costi

L'acquirente mette a disposizione il bene e il venditore lo ritira a proprie spese. Il venditore sostiene i costi di riparazione o sostituzione, inclusi posta, trasporto, manodopera e materiali, oltre alla necessaria rimozione e reinstallazione di beni già installati. La restituzione dopo risoluzione per difetto di conformità è a carico del venditore. Concordare un ritiro sicuro è consigliato, ma non è condizione dei diritti legali. Il solo rigetto non giustifica l'addebito automatico all'acquirente di trasporto o perizia. Nulla è dovuto per l'uso normale di un bene successivamente sostituito.

## 9. Rimborsi e altre richieste

In caso di riduzione del prezzo rimborsiamo quanto dovuto senza ritardo, al più tardi entro 14 giorni dal ricevimento della dichiarazione. In caso di risoluzione rimborsiamo il prezzo senza ritardo, al più tardi entro 14 giorni dal ricevimento del bene o della prova della spedizione di ritorno. Usiamo lo stesso mezzo di pagamento, salvo consenso espresso dell'acquirente a un altro mezzo gratuito. Il consumatore può sospendere il pagamento fino all'adempimento degli obblighi degli art. 43d e 43e. Restano i diritti al risarcimento previsti dalla legge.

## 10. Garanzia commerciale e SureFit 365™

L'acquirente sceglie la base del reclamo. Non occorre usare prima la garanzia; il rifiuto in una procedura non elimina i diritti nell'altra. La garanzia commerciale e SureFit 365™ hanno documenti separati e rimangono invariati. Limitazioni, periodi ed eccezioni ai resi in essi previsti non limitano la tutela legale obbligatoria.

## 11. Acquisti transfrontalieri ed esercizio dei diritti

Il documento non impone una scelta di legge o di foro. Non limita la tutela inderogabile della legge applicabile, in particolare quella della residenza abituale del consumatore nei casi dell'art. 6 del regolamento Roma I. Si applicano anche gli eventuali periodi di tutela più lunghi spettanti, compresi quelli dopo una riparazione. Tutte le versioni linguistiche esprimono le stesse condizioni. Si possono fornire ulteriori chiarimenti, ma non è condizione per ricorrere al giudice. Il consumatore può rivolgersi a un difensore dei consumatori, al Centro Europeo Consumatori competente o a una procedura stragiudiziale disponibile secondo la legge.

Base giuridica: legge polacca del 30 maggio 2014 sui diritti dei consumatori, in particolare art. 7, 7a, 7aa e 43a-43g (testo consolidato: Dz.U. 2026, voce 1244), norme applicabili del Codice civile e art. 6 del regolamento (CE) n. 593/2008 (Roma I). Data di redazione: 15.10.2026.