Wettelijke klacht - goederen die niet aan de overeenkomst beantwoorden

Wettelijke rechten tegenover de verkoper staan los van de commerciële garantie en het programma SureFit 365™.

1. Verkoper en contact

Bij een aankoop bij YIVO is de verkoper en ontvanger van de klacht YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polen. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. E-mail: reklamacje@yivo.pl. Dit adres dient ook voor correspondentie en het terugsturen van de betrokken goederen. Bij aankoop bij een andere verkoper richt u de wettelijke aanspraak tot die verkoper.

2. Voor wie geldt dit

Wij beschrijven consumentenbescherming voor overeenkomsten vanaf 1 januari 2023. Hoofdstuk 5a van de Poolse wet betreffende consumentenrechten geldt ook voor een natuurlijke persoon die voor zijn onderneming koopt, wanneer de aankoop voor hem geen beroepsmatig karakter heeft, met name beoordeeld aan de hand van CEIDG (art. 7aa). Een factuur alleen sluit deze bescherming niet uit; een verklaring bij aankoop is geen voorwaarde. Voor oudere overeenkomsten en andere zakelijke aankopen gelden de toepasselijke bepalingen; wij sluiten die rechten niet uit.

3. Een probleem melden

U kunt de klacht per e-mail, per post naar bovenstaand adres of via het geschikte marketplace-kanaal indienen; andere wettelijk toegestane vormen zijn eveneens mogelijk. Beschrijf de goederen, het probleem, wanneer het zichtbaar werd, de gewenste oplossing en gegevens om te antwoorden en de aankoop te vinden. Bestelnummer, foto's en aankoopbewijs helpen, maar formulier, foto's, originele verpakking of papieren kassabon zijn geen voorwaarden voor aanvaarding. De aankoop kan ook met ander bewijs worden aangetoond.

4. Omvang en duur

Wij zijn aansprakelijk voor non-conformiteit die bij levering bestond en binnen 2 jaar zichtbaar wordt; een vermelde langere gebruiksduur telt mee volgens de wet. Gedurende die 2 jaar wordt vermoed dat de non-conformiteit bij levering bestond, tenzij het tegendeel wordt bewezen of dit onverenigbaar is met de aard van de goederen of de non-conformiteit. Bedrieglijk verzwijgen verhindert een beroep op het verstrijken van deze periode. Voor goederen met digitale elementen blijven ook wettelijke updateplichten en bescherming bij doorlopende levering gelden. Deze periode is niet de verjaringstermijn voor een aanspraak.

5. Herstel of vervanging

De koper kan herstel of vervanging kiezen. De verkoper mag het andere middel toepassen als het gekozen middel onmogelijk of onevenredig duur is; als beide onmogelijk of onevenredig duur zijn, mag hij het conform maken weigeren, zonder de overige rechten van de koper weg te nemen. Herstel of vervanging vindt binnen een redelijke tijd na melding plaats, zonder buitensporige overlast, rekening houdend met de goederen en het aankoopdoel.

6. Prijsvermindering of ontbinding

Een evenredige prijsvermindering of ontbinding is mogelijk als de verkoper het conform maken weigerde of niet uitvoerde, de non-conformiteit na een poging blijft bestaan, zij ernstig genoeg is om deze middelen meteen te rechtvaardigen, of duidelijk is dat conformiteit niet binnen redelijke tijd of zonder buitensporige overlast zal worden bereikt. Bij een geringe non-conformiteit is ontbinding niet mogelijk; de betekenisvolle aard wordt vermoed. Voor een deel van een bestelling bepaalt art. 43e lid 5 de omvang van de ontbinding.

7. Antwoord op de klacht

Een consument ontvangt binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht antwoord op papier of een andere duurzame gegevensdrager, bijvoorbeeld e-mail, volgens de wettelijke regels voor termijnberekening. Zonder antwoord geldt de klacht als aanvaard (art. 7a). De termijn loopt vanaf ontvangst van de melding, niet pas vanaf teruggave van de goederen; dit is geen automatische eindtermijn voor herstel. Een ondernemer onder art. 7aa antwoorden wij zonder onnodige vertraging; dat artikel alleen breidt het gevolg van stilzwijgen uit art. 7a niet tot hem uit. Een afwijzing wordt gemotiveerd.

8. Ophalen en kosten

De koper stelt de goederen beschikbaar en de verkoper haalt ze op eigen kosten op. De verkoper betaalt herstel of vervanging, waaronder porto, vervoer, arbeid en materiaal, en noodzakelijke verwijdering en herinstallatie van eerder geïnstalleerde goederen. Terugzending na ontbinding wegens non-conformiteit is voor rekening van de verkoper. Stem een veilige ophaalmethode af; dit is echter geen voorwaarde voor wettelijke rechten. Alleen afwijzing rechtvaardigt geen automatische kosten voor vervoer of deskundigenonderzoek voor de koper. Voor normaal gebruik van later vervangen goederen wordt niets berekend.

9. Terugbetaling en overige aanspraken

Bij prijsvermindering betalen wij het verschuldigde bedrag onverwijld terug, uiterlijk 14 dagen na ontvangst van de verklaring. Bij ontbinding betalen wij de prijs onverwijld terug, uiterlijk 14 dagen na ontvangst van de goederen of het verzendbewijs van de terugzending. Wij gebruiken dezelfde betaalwijze, tenzij de koper uitdrukkelijk instemt met een andere kosteloze wijze. Een consument mag betaling opschorten totdat de verplichtingen van art. 43d en 43e zijn vervuld. Wettelijke schadevergoedingsaanspraken blijven bestaan.

10. Commerciële garantie en SureFit 365™

De koper kiest de grondslag van de klacht. Eerst gebruikmaken van de garantie is niet verplicht; afwijzing via één weg neemt de rechten via de andere niet weg. De commerciële garantie en SureFit 365™ hebben aparte documenten en blijven ongewijzigd. Hun beperkingen, termijnen en uitzonderingen op retouren beperken de verplichte wettelijke bescherming niet.

11. Grensoverschrijdende aankopen en rechten uitoefenen

Dit document legt geen rechtskeuze of bevoegde rechter op. Het beperkt geen dwingende bescherming van het toepasselijke recht, met name dat van de gewone verblijfplaats van de consument in gevallen van art. 6 van de Rome I-verordening. Ook verschuldigde langere beschermingsperioden, waaronder na herstel, gelden. Alle taalversies geven dezelfde voorwaarden weer. Nadere toelichting is mogelijk, maar geen voorwaarde voor toegang tot de rechter. Consumenten kunnen volgens de wet hulp zoeken bij een consumentenombudsman, het bevoegde Europees Consumentencentrum of een beschikbare buitengerechtelijke procedure.

Rechtsgrondslag: Poolse wet van 30 mei 2014 betreffende consumentenrechten, met name art. 7, 7a, 7aa en 43a-43g (geconsolideerde tekst: Dz.U. 2026, positie 1244), toepasselijke bepalingen van het Burgerlijk Wetboek en art. 6 van Verordening (EG) nr. 593/2008 (Rome I). Redactiedatum: 15.10.2026.