Reklamacja ustawowa - niezgodność towaru z umową

Ochrona ustawowa wobec sprzedawcy jest niezależna od gwarancji handlowej i programu SureFit 365™.

1. Sprzedawca i kontakt

Sprzedawcą i adresatem reklamacji dotyczącej zakupu od YIVO jest YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polska. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. E-mail: reklamacje@yivo.pl. Ten sam adres służy korespondencji i zwrotowi reklamowanego towaru. Przy zakupie od innego sprzedawcy roszczenie ustawowe kieruje się do tego sprzedawcy.

2. Kogo obejmuje procedura

Opisujemy ochronę konsumenta przy umowach zawartych od 1 stycznia 2023 r. Rozdział 5a ustawy o prawach konsumenta obejmuje także osobę fizyczną kupującą w związku z działalnością gospodarczą, gdy zakup nie ma dla niej charakteru zawodowego, ocenianego w szczególności według CEIDG (art. 7aa). Sama faktura nie wyłącza tej ochrony; oświadczenie przy zakupie nie jest jej warunkiem. Wcześniejsze umowy i pozostałe zakupy firmowe podlegają właściwym dla nich przepisom; ich praw nie wyłączamy.

3. Jak zgłosić problem

Zgłoszenie można wysłać e-mailem, pocztą na powyższy adres lub właściwym kanałem marketplace; dopuszczalne są też inne formy przewidziane prawem. Prosimy o opis towaru i problemu, datę jego ujawnienia, żądanie oraz dane do odpowiedzi i identyfikacji zakupu. Numer zamówienia, zdjęcia i dokument zakupu pomagają, ale formularz, zdjęcia, oryginalne opakowanie ani papierowy paragon nie są warunkiem przyjęcia reklamacji. Zakup można wykazać także innymi dowodami.

4. Zakres i czas ochrony

Odpowiadamy za niezgodność istniejącą przy dostarczeniu i ujawnioną w ciągu 2 lat; dłuższy określony termin przydatności uwzględnia się zgodnie z ustawą. Przez 2 lata domniemywa się istnienie niezgodności przy dostarczeniu, chyba że udowodniono inaczej albo sprzeciwia się temu specyfika towaru lub niezgodności. Podstępne zatajenie wyklucza powołanie się na upływ tego terminu. Dla towarów z elementami cyfrowymi zachowujemy także ustawowe obowiązki aktualizacji i ochronę dostaw ciągłych. Ten okres nie jest terminem przedawnienia roszczenia.

5. Naprawa lub wymiana

Kupujący może wybrać naprawę albo wymianę. Sprzedawca może zastosować drugi sposób, gdy wybrany jest niemożliwy lub wymaga nadmiernych kosztów; jeżeli oba są niemożliwe albo nadmiernie kosztowne, może odmówić doprowadzenia towaru do zgodności, z zachowaniem dalszych uprawnień kupującego. Naprawę lub wymianę wykonuje się w rozsądnym czasie od zgłoszenia, bez nadmiernych niedogodności, z uwzględnieniem towaru i celu zakupu.

6. Obniżenie ceny lub odstąpienie

Można żądać proporcjonalnego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy, gdy sprzedawca odmówił lub nie doprowadził towaru do zgodności, niezgodność pozostała mimo próby, jest dostatecznie istotna do natychmiastowego zastosowania tych środków, albo jasno wynika, że zgodność nie zostanie przywrócona w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności. Odstąpienie nie przysługuje przy nieistotnej niezgodności; jej istotność jest domniemywana. Przy części zamówienia zakres odstąpienia określa art. 43e ust. 5.

7. Odpowiedź na reklamację

Konsument otrzymuje odpowiedź na papierze lub innym trwałym nośniku, np. e-mailem, w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji, zgodnie z regułami obliczania terminów. Brak odpowiedzi oznacza uznanie reklamacji (art. 7a). Termin liczy się od otrzymania zgłoszenia, a nie dopiero od zwrotu towaru; nie jest to automatyczny termin zakończenia naprawy. Przedsiębiorcy objętemu art. 7aa odpowiadamy bez zbędnej zwłoki; sam ten przepis nie rozszerza na niego skutku milczenia z art. 7a. Odmowę uzasadniamy.

8. Odbiór i koszty

Kupujący udostępnia towar, a sprzedawca odbiera go na swój koszt. Sprzedawca ponosi koszty naprawy lub wymiany, w tym poczty, transportu, pracy i materiałów, oraz wymagany demontaż i ponowny montaż wcześniej zamontowanego towaru. Zwrot przy odstąpieniu z powodu niezgodności jest na koszt sprzedawcy. Prosimy uzgodnić bezpieczny sposób odbioru, ale nie jest to warunek praw ustawowych. Samo odrzucenie zgłoszenia nie uzasadnia automatycznego obciążenia kupującego kosztami transportu lub ekspertyzy. Za zwykłe korzystanie z następnie wymienionego towaru nie pobiera się opłaty.

9. Zwrot pieniędzy i dalsze roszczenia

Przy obniżeniu ceny zwracamy należną kwotę niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia. Przy odstąpieniu zwracamy cenę niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 14 dni od otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania. Zwrot następuje tym samym sposobem zapłaty, chyba że kupujący wyraźnie zgodzi się na inny, bezkosztowy sposób. Konsument może powstrzymać się z zapłatą do wykonania obowiązków z art. 43d i 43e. Zachowane są roszczenia odszkodowawcze wynikające z prawa.

10. Gwarancja i SureFit 365™

Kupujący wybiera podstawę reklamacji. Nie trzeba najpierw korzystać z gwarancji; odmowa w jednym trybie nie odbiera praw w drugim. Gwarancja handlowa i SureFit 365™ mają odrębne dokumenty i pozostają bez zmian. Ich ograniczenia, terminy i wyjątki od zwrotów nie ograniczają obowiązkowej ochrony ustawowej.

11. Zakupy zagraniczne i dochodzenie praw

Dokument nie narzuca wyboru prawa ani sądu. Nie ogranicza obowiązkowej ochrony wynikającej z właściwego prawa, w szczególności prawa zwykłego miejsca pobytu konsumenta w sytuacjach objętych art. 6 rozporządzenia Rzym I. Stosuje się także należne dłuższe okresy ochrony, w tym po naprawie. Wszystkie wersje językowe przekazują te same warunki. Można przekazać dodatkowe wyjaśnienia; nie jest to warunek drogi sądowej. Konsument może skorzystać z pomocy rzecznika konsumentów, właściwego Europejskiego Centrum Konsumenckiego lub dostępnego postępowania pozasądowego zgodnie z prawem.

Podstawa prawna: ustawa z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, w szczególności art. 7, 7a, 7aa i 43a-43g (tekst jednolity: Dz.U. 2026 poz. 1244), właściwe przepisy Kodeksu cywilnego oraz art. 6 rozporządzenia (WE) nr 593/2008 (Rzym I). Stan redakcji: 15.10.2026.