Reclamație legală – neconformitatea bunurilor cu contractul

Drepturile legale față de vânzător sunt independente de garanția comercială și de programul SureFit 365™.

1. Vânzătorul și contactul

Pentru cumpărături de la YIVO, vânzătorul și destinatarul reclamației este YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polonia. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. Email: reklamacje@yivo.pl. Aceeași adresă servește pentru corespondență și returnarea bunurilor vizate. Dacă ați cumpărat de la alt vânzător, adresați-i acestuia cererea legală.

2. Cine este protejat

Descriem protecția consumatorilor pentru contracte încheiate de la 1 ianuarie 2023. Capitolul 5a al Legii poloneze privind drepturile consumatorilor acoperă și persoana fizică ce cumpără în legătură cu activitatea economică, dacă achiziția nu are caracter profesional pentru ea, evaluat în special prin CEIDG (articolul 7aa). O factură singură nu înlătură protecția; declarația la cumpărare nu este o condiție a acesteia. Contractele anterioare și alte achiziții comerciale sunt guvernate de dispozițiile aplicabile lor; nu excludem acele drepturi.

3. Semnalarea unei probleme

Puteți reclama prin email, prin poștă la adresa de mai sus sau prin canalul adecvat al platformei; acceptăm și alte forme permise de lege. Descrieți bunul, problema, când a apărut, remediul solicitat și datele pentru răspuns și identificarea achiziției. Numărul comenzii, fotografiile și dovada cumpărării ajută, dar formularul, fotografiile, ambalajul original sau bonul pe hârtie nu sunt condiții de primire a reclamației. Achiziția poate fi probată și altfel.

4. Domeniu și durată

Răspundem pentru neconformitatea existentă la livrare și constatată în 2 ani; o durată de utilizare declarată mai lungă este luată în calcul potrivit legii. În acești 2 ani se prezumă că neconformitatea exista la livrare, dacă nu se dovedește contrariul sau dacă prezumția nu este incompatibilă cu natura bunului ori a neconformității. Ascunderea frauduloasă împiedică invocarea expirării perioadei. Pentru bunurile cu elemente digitale rămân obligațiile legale de actualizare și protecția furnizării continue. Această perioadă nu este termenul de prescripție al cererii.

5. Reparare sau înlocuire

Cumpărătorul poate alege repararea sau înlocuirea. Vânzătorul poate aplica cealaltă măsură dacă cea aleasă este imposibilă sau disproporționat de costisitoare; dacă ambele sunt imposibile sau disproporționat de costisitoare, poate refuza aducerea în conformitate fără a elimina celelalte remedii ale cumpărătorului. Repararea sau înlocuirea se face într-un termen rezonabil de la notificare, fără inconveniente excesive, ținând seama de bun și de scopul achiziției.

6. Reducerea prețului sau încetarea contractului

Reducerea proporțională a prețului sau încetarea contractului sunt disponibile dacă vânzătorul a refuzat sau nu a adus bunul în conformitate, neconformitatea persistă după o încercare, este suficient de gravă pentru a justifica imediat aceste remedii ori este clar că nu va fi remediată într-un termen rezonabil sau fără inconveniente excesive. Încetarea nu este disponibilă pentru o neconformitate nesemnificativă; caracterul semnificativ se prezumă. Pentru o parte a comenzii, articolul 43e alineatul (5) stabilește întinderea încetării.

7. Răspunsul la reclamație

Consumatorul primește răspuns pe hârtie sau pe alt suport durabil, precum emailul, în 14 zile de la primirea reclamației, calculate după regulile legale privind termenele. Lipsa răspunsului înseamnă acceptarea reclamației (articolul 7a). Termenul curge de la primirea notificării, nu doar de la returnarea bunului; nu este automat un termen de finalizare a reparației. Cumpărătorului profesionist protejat de articolul 7aa îi răspundem fără întârzieri nejustificate; această dispoziție singură nu îi extinde efectul tăcerii din articolul 7a. Motivăm refuzul.

8. Preluare și costuri

Cumpărătorul pune bunul la dispoziție, iar vânzătorul îl preia pe cheltuiala sa. Vânzătorul suportă costurile reparării sau înlocuirii, inclusiv poștă, transport, manoperă și materiale, precum și demontarea și reinstalarea necesară a bunului instalat anterior. Returul după încetarea pentru neconformitate este pe cheltuiala vânzătorului. Vă rugăm să convenim o preluare sigură, dar aceasta nu este o condiție a drepturilor legale. Respingerea singură nu justifică taxarea automată a cumpărătorului pentru transport sau expertiză. Nu taxăm utilizarea normală a bunului ulterior înlocuit.

9. Rambursări și alte cereri

La reducerea prețului rambursăm suma datorată fără întârziere, în cel mult 14 zile de la primirea declarației. La încetare rambursăm prețul fără întârziere, în cel mult 14 zile de la primirea bunului sau a dovezii returnării. Folosim aceeași metodă de plată, dacă nu există acordul expres al cumpărătorului pentru alta fără costuri. Consumatorul poate suspenda plata până la îndeplinirea obligațiilor din articolele 43d și 43e. Rămân disponibile cererile legale de despăgubire.

10. Garanția comercială și SureFit 365™

Cumpărătorul alege temeiul reclamației. Nu trebuie folosită întâi garanția; refuzul pe o cale nu elimină drepturile pe cealaltă. Garanția comercială și SureFit 365™ au documente separate și rămân neschimbate. Limitările, perioadele și excepțiile lor de retur nu limitează protecția legală obligatorie.

11. Cumpărături transfrontaliere și exercitarea drepturilor

Acest document nu impune alegerea legii sau a instanței. Nu limitează protecția obligatorie a legii aplicabile, în special a legii reședinței obișnuite a consumatorului în situațiile prevăzute la articolul 6 din Regulamentul Roma I. Se aplică și perioadele mai lungi de protecție cuvenite, inclusiv după reparare. Toate versiunile lingvistice transmit aceleași condiții. Puteți oferi explicații suplimentare; aceasta nu este o condiție pentru sesizarea instanței. Consumatorii pot solicita ajutor de la un ombudsman pentru consumatori, Centrul European al Consumatorilor competent sau o procedură extrajudiciară disponibilă potrivit legii.

Temei juridic: Legea poloneză privind drepturile consumatorilor din 30 mai 2014, în special articolele 7, 7a, 7aa și 43a–43g (text consolidat: Dz.U. 2026 poz. 1244), dispozițiile aplicabile ale Codului civil și articolul 6 din Regulamentul (CE) nr. 593/2008 (Roma I). Data redactării: 15.10.2026.