Zakonska reklamacija – neskladnost blaga s pogodbo

Zakonske pravice do prodajalca so neodvisne od tržne garancije in programa SureFit 365™.

1. Prodajalec in kontakt

Pri nakupu pri YIVO je prodajalec in prejemnik reklamacije YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Poljska. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. E-pošta: reklamacje@yivo.pl. Isti naslov velja za dopisovanje in vračilo zadevnega blaga. Če ste kupili pri drugem prodajalcu, zakonski zahtevek naslovite nanj.

2. Upravičenci do varstva

Opisujemo varstvo potrošnikov za pogodbe, sklenjene od 1. januarja 2023. Poglavje 5a poljskega Zakona o pravicah potrošnikov zajema tudi fizično osebo, ki kupuje v zvezi s poslovanjem, kadar nakup zanjo ni poklicne narave, kar se presoja zlasti po CEIDG (člen 7aa). Sam račun ne odvzame varstva; izjava ob nakupu ni njegov pogoj. Za starejše pogodbe in druge poslovne nakupe veljajo zanje upoštevni predpisi; teh pravic ne izključujemo.

3. Prijava težave

Prijavite lahko po e-pošti, po pošti na zgornji naslov ali po ustreznem kanalu spletne tržnice; sprejemamo tudi druge zakonsko dovoljene oblike. Opišite blago, težavo, kdaj se je pokazala, zahtevano rešitev in podatke za odgovor ter prepoznavo nakupa. Številka naročila, fotografije in dokazilo o nakupu pomagajo, vendar obrazec, fotografije, izvirna embalaža ali papirni račun niso pogoji za sprejem reklamacije. Nakup je mogoče dokazati tudi drugače.

4. Obseg in trajanje

Odgovarjamo za neskladnost, ki obstaja ob dobavi in se pokaže v 2 letih; daljša navedena življenjska doba se upošteva po zakonu. V teh 2 letih se domneva obstoj neskladnosti ob dobavi, razen če se dokaže drugače ali je to nezdružljivo z naravo blaga ali neskladnosti. Goljufivo prikrivanje preprečuje sklicevanje na potek tega roka. Pri blagu z digitalnimi elementi ostajajo zakonske obveznosti posodobitev in varstvo nepretrgane dobave. To obdobje ni zastaralni rok zahtevka.

5. Popravilo ali zamenjava

Kupec lahko izbere popravilo ali zamenjavo. Prodajalec lahko uporabi drugo možnost, če je izbrana nemogoča ali nesorazmerno draga; če sta obe nemogoči ali nesorazmerno dragi, lahko zavrne vzpostavitev skladnosti, ne da bi odvzel nadaljnja pravna sredstva kupca. Popravilo ali zamenjava se opravita v razumnem času od obvestila, brez pretiranih nevšečnosti, ob upoštevanju blaga in namena nakupa.

6. Znižanje cene ali odstop od pogodbe

Sorazmerno znižanje cene ali odstop sta na voljo, če prodajalec zavrne ali ne vzpostavi skladnosti, neskladnost ostane po poskusu, je dovolj resna za takojšnjo uporabo teh sredstev ali je jasno, da skladnost ne bo vzpostavljena v razumnem času ali brez pretiranih nevšečnosti. Odstop ni mogoč zaradi neznatne neskladnosti; pomembnost se domneva. Za del naročila obseg odstopa določa člen 43e(5).

7. Odgovor na reklamacijo

Potrošnik prejme odgovor na papirju ali drugem trajnem nosilcu, na primer e-pošti, v 14 dneh od prejema reklamacije, izračunanih po zakonskih pravilih o rokih. Če odgovora ni, se reklamacija šteje za sprejeto (člen 7a). Rok teče od prejema obvestila, ne šele vrnitve blaga; ni samodejni rok za dokončanje popravila. Poslovnemu kupcu, varovanemu po členu 7aa, odgovorimo brez nepotrebnega odlašanja; ta določba sama nanj ne razširi učinka molka po členu 7a. Zavrnitev obrazložimo.

8. Prevzem in stroški

Kupec da blago na voljo, prodajalec ga prevzame na svoje stroške. Prodajalec krije stroške popravila ali zamenjave, vključno s poštnino, prevozom, delom in materialom, ter potrebno odstranitev in ponovno namestitev prej nameščenega blaga. Vračilo po odstopu zaradi neskladnosti je na stroške prodajalca. Prosimo, uskladite z nami varen prevzem, vendar to ni pogoj zakonskih pravic. Sama zavrnitev ne upravičuje samodejnega zaračunavanja prevoza ali izvedenskega mnenja kupcu. Običajne uporabe pozneje zamenjanega blaga ne zaračunamo.

9. Povračila in drugi zahtevki

Pri znižanju cene dolgovani znesek povrnemo brez odlašanja, najpozneje 14 dni od prejema izjave. Pri odstopu ceno povrnemo brez odlašanja, najpozneje 14 dni od prejema blaga ali dokazila o vračilu. Uporabimo isto plačilno sredstvo, razen če kupec izrecno soglaša z drugim brez stroškov. Potrošnik lahko zadrži plačilo do izpolnitve obveznosti iz členov 43d in 43e. Zakonski odškodninski zahtevki ostajajo.

10. Tržna garancija in SureFit 365™

Kupec izbere podlago reklamacije. Ni treba najprej uporabiti garancije; zavrnitev po eni poti ne odvzame pravic po drugi. Tržna garancija in SureFit 365™ imata ločena dokumenta in ostajata nespremenjena. Njune omejitve, roki in izjeme pri vračilih ne omejujejo obveznega zakonskega varstva.

11. Čezmejni nakupi in uveljavljanje pravic

Ta dokument ne nalaga izbire prava ali sodišča. Ne omejuje obveznega varstva po veljavnem pravu, zlasti pravu običajnega prebivališča potrošnika v primerih iz člena 6 Uredbe Rim I. Veljajo tudi pripadajoča daljša obdobja varstva, vključno po popravilu. Vse jezikovne različice izražajo iste pogoje. Lahko podate dodatna pojasnila; to ni pogoj za sodno varstvo. Potrošniki lahko poiščejo pomoč pri varuhu pravic potrošnikov, pristojnem Evropskem potrošniškem centru ali razpoložljivem izvensodnem postopku po zakonu.

Pravna podlaga: poljski Zakon o pravicah potrošnikov z dne 30. maja 2014, zlasti členi 7, 7a, 7aa in 43a–43g (prečiščeno besedilo: Dz.U. 2026 poz. 1244), veljavne določbe civilnega zakonika in člen 6 Uredbe (ES) št. 593/2008 (Rim I). Datum redakcije: 15.10.2026.