Lagstadgad reklamation – varor som inte överensstämmer med avtalet

Lagstadgade rättigheter gentemot säljaren är oberoende av den kommersiella garantin och SureFit 365™.

1. Säljare och kontakt

Vid köp från YIVO är säljaren och mottagaren av reklamationen YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polen. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. E-post: reklamacje@yivo.pl. Samma adress används för korrespondens och retur av berörda varor. Om du köpt från en annan säljare riktar du ditt lagstadgade krav till den säljaren.

2. Vem omfattas

Vi beskriver konsumentskyddet för avtal som ingåtts från den 1 januari 2023. Kapitel 5a i den polska lagen om konsumenträttigheter omfattar även en fysisk person som köper i samband med näringsverksamhet, när köpet inte är yrkesmässigt för personen, bedömt särskilt utifrån CEIDG (artikel 7aa). En faktura i sig tar inte bort skyddet; en förklaring vid köpet är inte ett villkor. Äldre avtal och andra företagsköp regleras av de bestämmelser som gäller för dem; vi utesluter inte dessa rättigheter.

3. Anmäla ett problem

Du kan anmäla via e-post, post till adressen ovan eller marknadsplatsens lämpliga kanal; även andra lagliga former accepteras. Beskriv varan, problemet, när det visade sig, önskad åtgärd och uppgifter för svar och identifiering av köpet. Ordernummer, foton och köpbevis hjälper, men formulär, foton, originalförpackning eller papperskvitto är inte villkor för att ta emot reklamationen. Köpet kan styrkas på andra sätt.

4. Omfattning och tid

Vi ansvarar för bristande överensstämmelse som finns vid leveransen och visar sig inom 2 år; en längre uppgiven livslängd beaktas enligt lag. Under dessa 2 år antas bristen ha funnits vid leveransen, om inte annat bevisas eller det är oförenligt med varans eller bristens art. Bedrägligt döljande hindrar åberopande av periodens utgång. För varor med digitala delar kvarstår lagstadgade uppdateringsskyldigheter och skydd vid kontinuerlig leverans. Denna period är inte kravets preskriptionstid.

5. Reparation eller omleverans

Köparen kan välja reparation eller omleverans. Säljaren kan använda den andra åtgärden om den valda är omöjlig eller oproportionerligt dyr; om båda är omöjliga eller oproportionerligt dyra kan säljaren vägra avhjälpande utan att ta bort köparens ytterligare påföljder. Reparation eller omleverans ska ske inom skälig tid från anmälan och utan oskälig olägenhet, med hänsyn till varan och köpets ändamål.

6. Prisavdrag eller hävning

Proportionerligt prisavdrag eller hävning är möjligt om säljaren vägrat eller underlåtit att avhjälpa, bristen kvarstår efter ett försök, den är tillräckligt allvarlig för dessa påföljder omedelbart eller det är tydligt att avhjälpande inte sker inom skälig tid eller utan oskälig olägenhet. Hävning är inte möjlig för en obetydlig brist; betydelse presumeras. För en del av beställningen bestäms hävningens omfattning av artikel 43e.5.

7. Svar på reklamationen

En konsument får svar på papper eller annat varaktigt medium, exempelvis e-post, inom 14 dagar från mottagen reklamation, beräknat enligt lagens tidsfristsregler. Uteblivet svar innebär att reklamationen godtas (artikel 7a). Tiden räknas från mottagen anmälan, inte först från varans retur; detta är inte en automatisk tidsfrist för färdig reparation. Vi svarar utan oskäligt dröjsmål till en företagsköpare skyddad enligt artikel 7aa; den bestämmelsen utvidgar inte i sig tystnadens verkan enligt artikel 7a till denne. Avslag motiveras.

8. Hämtning och kostnader

Köparen gör varan tillgänglig och säljaren hämtar den på egen bekostnad. Säljaren bär kostnader för reparation eller omleverans, inklusive porto, transport, arbete och material samt nödvändig demontering och återinstallation av tidigare installerade varor. Retur efter hävning på grund av bristande överensstämmelse sker på säljarens bekostnad. Kom gärna överens med oss om säker hämtning; detta är inte ett villkor för lagstadgade rättigheter. Avslag i sig motiverar inte automatisk debitering av köparen för transport eller expertbedömning. Normal användning av en vara som senare ersätts debiteras inte.

9. Återbetalning och ytterligare krav

Vid prisavdrag återbetalar vi det skyldiga beloppet utan dröjsmål, senast 14 dagar efter mottagen förklaring. Vid hävning återbetalar vi priset utan dröjsmål, senast 14 dagar efter mottagen vara eller bevis på retur. Samma betalningsmetod används om köparen inte uttryckligen samtycker till en annan utan kostnad. En konsument får hålla inne betalning tills skyldigheterna enligt artiklarna 43d och 43e uppfyllts. Lagstadgade skadeståndskrav kvarstår.

10. Kommersiell garanti och SureFit 365™

Köparen väljer grunden för reklamationen. Garantin behöver inte användas först; avslag enligt en grund tar inte bort rättigheter enligt den andra. Den kommersiella garantin och SureFit 365™ har separata dokument och förblir oförändrade. Deras begränsningar, perioder och undantag för returer begränsar inte tvingande lagstadgat skydd.

11. Gränsöverskridande köp och rättigheternas utövande

Detta dokument föreskriver inte lagval eller domstolsval. Det begränsar inte tvingande skydd enligt tillämplig lag, särskilt lagen i konsumentens vanliga vistelseland i situationer enligt artikel 6 i Rom I-förordningen. Även längre skyddsperioder som tillkommer köparen gäller, inklusive efter reparation. Alla språkversioner återger samma villkor. Du kan lämna ytterligare förklaringar; detta är inte ett villkor för domstolsprövning. Konsumenter kan söka hjälp hos en konsumentombudsman, relevant europeiskt konsumentcentrum eller ett tillgängligt utomrättsligt förfarande enligt lag.

Rättslig grund: polsk lag om konsumenträttigheter av den 30 maj 2014, särskilt artiklarna 7, 7a, 7aa och 43a–43g (konsoliderad text: Dz.U. 2026 post 1244), tillämpliga bestämmelser i civillagen samt artikel 6 i förordning (EG) nr 593/2008 (Rom I). Redaktionsdatum: 15.10.2026.