REKLAMACJA KROK PO KROKU

WSZYSTKO CO MUSISZ WIEDZIEĆ O REKLAMACJACH

PRZEWODNIK
DLA KONSUMENTA

wydanie
www.reklamacje.online

Chcesz skutecznie reklamować buty, ubranie, sprzęt AGD/RTV, meble i wiele innych rzeczy? Z naszym eBookiem szybko się tego nauczysz.

Ten eBook jest dla Ciebie, jeśli:

- zastanawiasz się czym jest rękojmia, a czym gwarancja, a być może nigdy nie słyszałeś o rękojmi,
- chcesz odzyskać pieniądze za wadliwy towar, ale nie wiesz kiedy jest to możliwe,
- nie wiesz czego możesz żądać od sprzedawcy,
- chcesz wiedzieć jakie wady podlegają reklamacji,
- nie wiesz ile masz czasu na złożenie reklamacji,
- zastanawiasz się jak napisać pismo reklamacyjne,
- nie znasz obowiązujących przepisów, na które warto się powołać.

Z naszego eBooka dowiesz się m.in. co zrobić w sytuacji, gdy:

- kupione buty, sprzęt AGD/RTV, meble i wiele innych rzeczy okazały się słabej jakości,
- producent skusił Cię na zakup reklamą, która okazała się nieprawdziwa,
- Twoja reklamacja została odrzucona,
- przy składaniu reklamacji zażądali od Ciebie paragonu lub oryginalnego opakowania.

Czy wiesz, że ...

.... nasz eBook pomoże Ci przy wielu reklamacjach i pozwoli skutecznie walczyć z nieuczciwymi sprzedawcami oraz producentami.

Dokonując zakupu pomagasz dzieciom

Dzielimy się nie tylko wiedzą. Chcemy się również podzielić dochodem ze sprzedaży eBooka. Pragniemy finansowo wspierać organizacje stworzone z myślą o dzieciach. W tym celu 10% zapłaconych przez Ciebie pieniędzy trafi do najbardziej potrzebujących maluszków. Z radością będziemy Cię informować komu wspólnie pomogliśmy.

Spis treści:

1. Wstęp 4
2. Po pierwsze zdecyduj - rękojmia czy gwarancja 4
3. Po drugie - sprawdź jak napisać reklamację 8

Rękojmia

1. Kiedy możesz złożyć reklamację? 10
   - wady obuwia
   - wady ubrań
   - wady mebli
   - wady sprzętu RTV/AGD
2. Czego możesz żądać od sprzedawcy? Różnica pomiędzy pierwszą reklamacją, a kolejną 15
   - naprawa lub wymiana
   - zwrot gotówki lub obniżenie ceny
3. Ile masz czasu na złożenie reklamacji? 19
4. W jakim czasie powinieneś otrzymać odpowiedź na reklamację? 21
5. Reklamujesz w ciągu 12 miesięcy od zakupu? – przeczytaj koniecznie! 23
6. Uszkodzenie mechaniczne – kiedy może być podstawą do odrzucenia reklamacji, a kiedy nie? 24
7. Kiedy sprzedawca ma prawo odrzucić reklamację? 25
8. Czy paragon jest obowiązkowy przy składaniu reklamacji? 26
9. Czy oryginalne opakowanie jest niezbędne do złożenia reklamacji? 26
10. Jak reklamować używane rzeczy? 27
11. Reklamacja rzeczy kupionych w promocji 27
12. Jakie koszty związane z reklamacją ponosi sprzedawca? 27
13. Reklamacja towaru, a jego zwrot – różnice 29
14. Reklamuj również montaż 30
15. Gdzie możesz znaleźć bezpłatną pomoc i poradę? 31

Gwarancja

1. Jakie towary objęte są gwarancją? 33
2. Dlaczego producenci udzielają gwarancji? 34
3. Co znajdziesz w karcie gwarancyjnej? 34
4. Kiedy możesz skorzystać z udzielonej gwarancji? 34
5. Gdzie dostarczyć wadliwą rzecz i na czyj koszt? 34
6. W jakim czasie powinna nastąpić naprawa lub wymiana? 35
7. Czy możliwe jest otrzymanie nowej gwarancji? 35
8. Na co zwracać szczególną uwagę czytając kartę gwarancyjną? 35
9. Czy skorzystanie z gwarancji wyklucza możliwość skorzystania z rękojmi? 36

Wzory pism i paragrafy

1. Wzory pism reklamacyjnych 37
2. Paragrafy 46

Wstęp

Nasz przewodnik przeznaczony jest dla osób robiących zakupy na potrzeby prywatne. Wyjaśnia w jaki sposób napisać reklamację oraz wskazuje uprawnienia, z których warto skorzystać.

Szczegółowo opisuje zasady odpowiedzialności sprzedawcy, określa ważne terminy, a co najważniejsze robi to w sposób jasny i zrozumiały dla każdego. Przytacza konkretne przepisy prawa.

Kompleksowo podchodzi do tematu. Odnosi się do wszystkich elementów, które składają się na proces reklamacyjny. Wskazuje miejsca, gdzie można znaleźć bezpłatną pomoc w przypadku odrzuconej reklamacji.

1. Po pierwsze zdecyduj - rękojmia czy gwarancja

Reklamację możesz złożyć na dwa sposoby – korzystając z gwarancji lub rękojmi. Skorzystanie z jednego nie wyklucza możliwości skorzystania z drugiego. Rękojmia co do zasady daje Ci większe możliwości i lepiej Cię zabezpiecza.

Nie każdy produkt posiada gwarancję

Z reguły gwarancja udzielana jest na sprzęt AGD i RTV. Buty, czy ubrania co do zasady nie są nią objęte. Ale to nie oznacza, że nie możesz ich reklamować z tytuły rękojmi.

Nieprawdą jest, że producenci obowiązkowo muszą udzielać gwarancji na określone towary

Gwarancja jest udzielana zupełnie dobrowolnie. To producent decyduje, czy jej udzieli i jakie towary będą nią objęte.

Nieprawdą jest, że warunki gwarancji są takie same dla wszystkich i są regulowane przepisami prawa

Gwarancja jest dobrowolna i rządzi się swoimi prawami. Warunki gwarancji określone są w karcie gwarancyjnej. Każdy producent może samodzielnie decydować o jej treści. Twoje uprawnienia, czas rozpatrzenia reklamacji, sposób naprawy – to wszystko może być dowolnie opisane. Stąd ważne jest przed złożeniem reklamacji zapoznanie się z treścią karty gwarancyjnej.

Nieprawdą jest, że reklamację możesz złożyć tylko wtedy, gdy masz gwarancję

Zawsze możesz złożyć reklamację korzystając z rękojmi.

Nieprawdą jest, że jeśli masz gwarancję to musisz z niej skorzystać przy składaniu reklamacji

Składając reklamację to Ty powinieneś wybrać podstawę – gwarancję lub rękojmię. Z rękojmi możesz skorzystać zawsze, z gwarancji tylko wtedy, gdy producent jej udzielił.

Pamiętaj - wybór należy do Ciebie!

Sprzedawca nie powinien decydować za Ciebie. Nie może narzucić Ci określonej podstawy

złożenia reklamacji. Jeśli słyszysz w sklepie, że towar zostanie odesłany do serwisu, oznacza to, że sprzedawca zdecydował za Ciebie - wybrał gwarancję. To nie zawsze będzie dla Ciebie najlepsze rozwiązanie.

Czy wiesz, że ...

... jeśli nie uznano Ci reklamacji na podstawie gwarancji, możesz złożyć ponowną reklamację, na podstawie rękojmi. Mówi o tym art. 579 § 1. Kodeksu cywilnego.

Co jest korzystniejsze - rękojmia czy gwarancja?

Rękojmia, jeśli:

- prawa przyznane przez producenta w karcie gwarancyjnej są bardzo skromne, np. możesz żądać wymiany sprzętu na nowy dopiero, gdy trzy razy zepsuje się w nim ta sama część,
- chcesz uzyskać zwrot pieniędzy, czyli odstąpić od umowy - w przypadku gwarancji masz najczęściej do wyboru tylko naprawę lub wymianę towaru na nowy,
- składasz reklamację w ciągu 12 miesięcy od zakupu – istnieje wówczas domniemanie, że wada istniała od samego początku,
- zależy Ci na szybkiej odpowiedzi na reklamację – w przypadku rękojmi to co do zasady 14 dni, przy gwarancji często 30 dni.

Gwarancja, jeśli:

- okres gwarancji jest dłuższy niż 2 lata – po tym czasie nie masz już prawa do reklamacji towaru w ramach rękojmi,
- zależy Ci, żeby na nową lub naprawioną rzecz mieć nową gwarancję – okres gwarancji po naprawie lub wymianie biegnie od początku.

Co przemawia za tym, żeby w pierwszej kolejności skorzystać z rękojmi?

- rękojmią objęte są wszystkie przedmioty materialne, w tym nieruchomości, jak również rzeczy używane. Przy złożeniu reklamacji nie zastanawiasz się, czy ta akurat rzecz jest objęta rękojmią,
- masz szereg możliwości w zakresie żądań reklamacyjnych – możesz wybrać naprawę, wymianę, obniżenie ceny lub zwrot gotówki. W przypadku gwarancji obniżenie ceny i zwrot gotówki z reguły nie są możliwe,
- składając reklamację w ciągu 12 miesięcy od zakupu masz łatwiej, ponieważ to sprzedawca musi udowodnić, że sprzedał Ci rzecz pozbawioną wady. Zakłada się, że jeśli pralka zepsuła się po 3 miesiącach, to od samego początku była wadliwa – jest to tzw. domniemanie istnienia wady w dniu zakupu. Przeczytasz o tym tutaj,
- sprzedawca, w przypadku uznanej reklamacji, musi oddać Ci pieniądze za demontaż wadliwej rzeczy oraz ponowny montaż,
- sprzedawca ma ściśle określony czas na odpowiedź i ponosi poważne konsekwencje, jeśli jej nie udzieli w terminie – reklamacja zostaje wówczas uznana za zasadną i sprzedawca musi spełnić Twoje żądanie,
- Twoje uprawnienia z tytułu rękojmi wynikają wprost z Kodeksu cywilnego. Możesz się na nie w łatwy sposób powołać, podając konkretny paragraf. Wybierając gwarancję godzisz się na warunki określone w karcie gwarancyjnej – a one bywają różne i niekoniecznie mogą oznaczać uznanie reklamacji,
- na podstawie rękojmi możesz reklamować towar, który nie ma właściwości zaprezentowanych w reklamie (TV, ulotka) – np. plamoodporna farba, która nie jest odporna na plamy.

Czy wiesz, że ...

... po wymianie rzeczy rękojmia trwa nadal, a gwarancja biegnie od nowa.

Jeśli po roku, w ramach rękojmi, sprzedawca wymieni Ci towar na nowy, rękojmia trwa jeszcze tylko przez rok. Wymiana w ramach gwarancji oznacza, że jej termin biegnie od nowa. Na nowy towar masz nową gwarancję. Mówi o tym art. 581 § 1 Kodeksu cywilnego.