

Zgodnie z art. 556 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Kupującego, jeżeli sprzedany towar ma wadę fizyczną lub prawną. Sprzedawca jest zwolniony z odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli Kupujący wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy.

Na podstawie art. 558 Kodeksu cywilnego w przypadku sprzedaży towaru na rzecz Klienta niebędącego konsumentem w rozumieniu art. 22[1] Kodeksu Cywilnego (dalej: Konsument) oraz kupującemu będącemu osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (dalej: Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta) wyłącza się odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi.

Zgłoszenie reklamacji należy wysłać na adres e-mail: allegro.familia22@gmail.com. Zgłoszenie powinno zawierać: imię i nazwisko, dane kontaktowe, opis wady towaru lub innych okoliczności uzasadniających reklamację, a także żądanie Klienta związane ze składaną reklamacją.

Reklamacje rozpatrywane są wedle następujących zasad:

1. Towar jest zgodny z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności jego:

1) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi - również kompatybilność, interoperacyjność i dostępność aktualizacji;

2) przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny Konsumentowi lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta, o którym Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta, powiadomił Sprzedawcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który Sprzedawca zaakceptował.

2. Ponadto towar, aby został uznany za zgodny z umową, musi:

1) nadawać się do celów, do których zazwyczaj używa się towaru tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;

2) występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym trwałość (przez którą rozumie się zdolność towaru do zachowania jego funkcji i właściwości w toku zwykłego korzystania) i bezpieczeństwo, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi - również funkcjonalność i kompatybilność, jakie są typowe dla towaru tego rodzaju i których Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że Sprzedawca wykaże, że:

3) nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć;

a) przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób;

b) publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję Konsumenta lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta o zawarciu umowy.

c) być dostarczany z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta może rozsądnie oczekiwać;

4) być takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które Sprzedawca udostępnił Konsumentowi lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta przed zawarciem umowy, i odpowiadać opisowi takiej próbki lub takiego wzoru.

3. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności towaru z umową w zakresie, o którym mowa w pkt. 1, jeżeli Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta, najpóźniej w chwili zawarcia umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha Towaru odbiega od wymogów

zgodności z umową określonych w pkt 1, oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy towaru.

4. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową wynikający z niewłaściwego zamontowania towaru, jeżeli:

1) zostało ono przeprowadzone przez Sprzedawcę lub na jego odpowiedzialność;

2) niewłaściwe zamontowanie przeprowadzone przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę z uprawnieniami Konsumenta wynikało z błędów w instrukcji dostarczonej przez przedsiębiorcę lub osobę trzecią.

5. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności towaru do użycia, określony przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia towaru, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką towaru lub charakterem braku zgodności towaru z umową.

6. Sprzedawca nie może powoływać się na upływ terminu do stwierdzenia braku zgodności towaru z umową określonego w pkt 5, jeżeli brak ten podstępnie zataił.

7. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta może żądać jego naprawy lub wymiany.

8. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta żąda naprawy, lub Sprzedawca może dokonać naprawy, gdy Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę z uprawnieniami Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową.

9. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Sprzedawcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności towaru z umową, wartość towaru zgodnego z umową oraz nadmierne niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia towaru do zgodności z umową.

10. Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę z uprawnieniami Konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, w jakim Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Sprzedawca.

11. Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta udostępnia Sprzedawcy towar podlegający naprawie lub wymianie. Sprzedawca odbiera od Konsumenta lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta towar na swój koszt.

12. Jeżeli towar został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności towaru z umową, Sprzedawca demontuje towar oraz montuje go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zleca wykonanie tych czynności na swój koszt.

13. Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykle korzystanie z towaru, który następnie został wymieniony.

14. Jeżeli towar jest niezgodny z umową Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:

- 1) Sprzedawca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową zgodnie z pkt 8;
 - 2) Sprzedawca nie doprowadził towaru do zgodności z umową zgodnie z pkt. 10 - 12;
 - 3) brak zgodności towaru z umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową;
 - 4) brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych od pkt 5 -12;
 - 5) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta.
15. Sprzedawca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
16. Sprzedawca zwraca Konsumentowi lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta, kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta o obniżeniu ceny.
17. Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności Towaru z umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową jest istotny.
18. Jeżeli brak zgodności z umową dotyczy jedynie niektórych towarów dostarczonych na podstawie umowy Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta może odstąpić od umowy jedynie w odniesieniu do tych towarów, a także w odniesieniu do innych towarów nabytych przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę z uprawnieniami Konsumenta wraz z towarami niezgodnymi z umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta zgodził się zatrzymać wyłącznie towary zgodne z umową.
19. W razie odstąpienia od umowy Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta niezwłocznie zwraca towar Sprzedawcy na jego koszt. Sprzedawca zwraca Konsumentowi lub Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania.
20. Sprzedawca dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta, chyba że Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

Pozasądowe metody rozstrzygania sporów. Sąd właściwy

1. Klient może skorzystać z następujących pozasądowych możliwości skorzystania z pozasądowych metod rozwiązywania sporu:

- 1) zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu;

- 2) skierowania sprawy do stałego sądu polubownego przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej;
 - 3) zwrócenia się do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów m.in. Federacji Konsumentów.
-
2. Sprzedawca informuje, że pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR jest interaktywną stroną internetową, za pośrednictwem której konsument może złożyć swoją skargę co do zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii, a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii.
 3. Skorzystanie z dostępnych pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń jest możliwe po zakończeniu procedury reklamacyjnej i ma charakter dobrowolny – obie strony muszą wyrazić zgodę na postępowanie.
 4. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, a także zasady dostępu do tych procedur dostępne są m.in. pod następującymi adresami: www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumentckich.php; www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php, zaś pod adresem www.uokik.gov.pl dostępny jest wykaz instytucji zajmujących się pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich wraz z informacją o rodzaju spraw, jakimi poszczególne podmioty się zajmują.
 5. Adres strony internetowej Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Krakowie <http://www.krakow.wiih.gov.pl/>. Wykaz wszystkich wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz stałych sądów polubownych wraz z adresami ich stron internetowych dostępne są pod adresem www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php.