

REKLAMACJA SPRZĘTU ZAKUPIONEGO PO 25 GRUDNIA 2014 ROKU

Po wprowadzeniu zmian w związku z Ustawą o Prawach Konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku

Zgodnie ze zmianami wprowadzonymi w związku z nową ustawą konsumencką reklamacja towaru zakupionego od dnia 25.12.2014r. może być składana na podstawie rękojmi lub Gwarancji. Korzystanie z uprawnień gwarancyjnych czy rękojmi jest niezależne od siebie.

GWARANCJA

Wskazuje obowiązki gwaranta i uprawnienia konsumenta w przypadku, gdy sprzedany towar nie ma właściwości określonych w oświadczeniu gwarancyjnym.

Zgodnie z Art. 577. §1. k.c. udzielenie Gwarancji następuje przez złożenie oświadczenia gwarancyjnego, które określa obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego w przypadku, gdy rzecz sprzedana nie ma właściwości określonych w tym oświadczeniu. Oświadczenie gwarancyjne może zostać złożone w reklamie.

Gwarantem jest firma produkująca towary w celu sprzedaży ich na rynku np. Samsung, Nokia, HTC. Może być nim też dystrybutor.

Karta gwarancyjna to dokument potwierdzający uprawnienia do zgłoszenia naprawy gwarancyjnej, w którym zawarte są informacje o warunkach naprawy gwarancyjnej.

Czas Gwarancji zależy od woli gwaranta, może więc ona trwać np. rok lub 5 lat lub zostać udzielona dożywotnio. Czas Gwarancji jest określony na oświadczeniu gwarancyjnym (w karcie gwarancyjnej). W przypadku, gdy nie został określony inny okres ochronny, okres trwania Gwarancji wynosi dwa lata.

Z Gwarancji może skorzystać zarówno klient Indywidualny jak i Biznesowy.

Gwarant powinien wykonać swoje obowiązki (np. związane z naprawą lub wymianą towaru) w terminie wskazanym w treści oświadczenia gwarancyjnego. Jeżeli nie przewiduje ono takiego terminu, gwarant powinien dokonać tego niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych, licząc od dnia dostarczenia przez konsumenta wadliwego produktu do gwaranta lub udostępnienia go w miejscu, w którym się znajduje.

W razie pozytywnego rozpatrzenia reklamacji złożonej z tytułu Gwarancji, w wyniku której gwarant wymienił wadliwy towar na nowy lub dokonał istotnych napraw, termin Gwarancji biegnie od nowa od momentu dostarczenia wymienionego lub naprawionego produktu. W przypadku dokonywania wymiany pojedynczej części będącej elementem reklamowanego towaru termin Gwarancji biegnie od nowa w zakresie tej części, np. baterii w telefonie, która została wymieniona. W pozostałych przypadkach okres trwania Gwarancji wydłuża się o czas, przez który konsument nie mógł korzystać z towaru w związku ze złożoną reklamacją.

W celu ubiegania się o naprawę w ramach Gwarancji klient powinien zabrać do Salonu Sprzedaży: sprzęt, oryginał karty gwarancyjnej i kopię dowodu zakupu. Klient może złożyć reklamację z tytułu

Gwarancji w salonie Play lub bezpośrednio do producenta we własnym zakresie, korzystając z danych kontaktowych zawartych w karcie gwarancyjnej.

RĘKOJMIA

Ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 poz. 827), (nowa ustawa konsumencka) uchyla dotychczas obowiązującą ustawę o sprzedaży konsumenckiej oraz zmienia Kodeks Cywilny w zakresie odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady. Wprowadzone zostaje pojęcie wady fizycznej rzeczy, które zastąpiło pojęcie niezgodności towaru z umową.

Zgodnie z: Art. 5561 § 1 K.C. Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową.

W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli:

1. nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
2. nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
3. nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
4. została kupującemu wydana w stanie niezupełnym.

Z tytułu rękojmi odpowiedzialność ponosi sprzedawca. Sprzedawcą jest podmiot, który wystawił dowód zakupu.

Wybór żądania reklamacyjnego należy do kupującego. W przypadku reklamacji zakupionego towaru na podstawie rękojmi kupujący (konsument oraz przedsiębiorca) może zażądać:

- wymiany towaru na nowy,
- naprawy towaru,
- obniżenia ceny towaru,
- odstąpienia od umowy – o ile wada towaru jest istotna.

Przedsiębiorca może odmówić spełnienia żądania obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy w przypadku gdy wymiana lub naprawa odbywać się będzie niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego. Ograniczenie dotyczące wymiany lub naprawy nie ma zastosowania, jeżeli reklamowany z tytułu rękojmi towar był już wymieniany lub naprawiany (niezależnie od tego, czy jest to ta sama czy inna wada).

W przypadku, gdy kupującym jest konsument może on zamiast sposobu usunięcia wady zaproponowanego przez sprzedawcę żądać innego chyba, że sposób wybrany przez konsumenta jest niemożliwy do zrealizowania lub wymaga nadmiernych kosztów. Odmawiając, sprzedawca może zaproponować inne rozwiązanie. Niezależnie od tego konsument ma prawo zmienić swój

wybór i żądać doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową w inny sposób. Jeżeli zatem np. przedsiębiorca odmówił wymiany rzeczy, to konsument może żądać jej naprawy.

Sprzedawca ponosi odpowiedzialność przez 2 lata od jego wydania towaru.

W przypadku konsumenta, dla zaistnienia podstawy odpowiedzialności sprzedawcy konieczne jest, aby stwierdzona niezgodność z umową występowała już w chwili wydania rzeczy. Jeżeli nie jest to jednoznaczne stosuje się domniemanie z art. 5562 K.C. – przyjmuje się, że wada fizyczna istniała w chwili wydania rzeczy, jeżeli niezgodność ta została stwierdzona przed upływem roku od wydania towaru. Jeżeli niezgodność ujawniła się po upływie jednego roku, konsument powinien wykazać, że niezgodność taka istniała w chwili wydania rzeczy.

Przy sprzedaży między przedsiębiorcami utrata uprawnień z tytułu rękojmi następuje, jeżeli kupujący nie zbadał rzeczy w czasie i w sposób przyjęty przy rzeczach tego rodzaju i nie zawiadomił niezwłocznie sprzedawcy o dostrzeżonej wadzie, a w wypadku gdy wada wyszła na jaw dopiero później - jeżeli nie zawiadomił sprzedawcy niezwłocznie po jej wykryciu (art. 563 k.c. § 1).

Do zachowania terminów zawiadomienia o wadach rzeczy sprzedanej wystarczy wysłanie przed upływem tych terminów zawiadomienia (art. 563 § 2 k.c.).

Termin na rozpatrzenie sprawy z tytułu rękojmi wynosi 14 dni.

W celu złożenia reklamacji z tytułu rękojmi należy zabrać do Salonu Sprzedaży: sprzęt i dowód zakupu lub Umowę zawierającą numer IMEI urządzenia zgodny z oddawanym telefonem. Dla Sprzętu zakupionego w salonach własnych P4 lub na odległość klient może złożyć reklamację w miejscu zakupu lub w każdym salonie własnym Play. W przypadku sprzętu zakupionego w salonach partnerskich reklamację należy złożyć w miejscu zakupu lub w innym POS tego samego Dealera. Dane Dealera znajdują się na dowodzie zakupu.