

## **REKLAMACJA SPRZĘTU ZAKUPIONEGO PRZED 25 GRUDNIA 2014 ROKU**

Przed wprowadzeniem zmian w związku z Ustawą o Prawach Konsumenta z 30 maja 2014 roku

Kupujący ma prawo wyboru z jakiego uprawnienia skorzysta: z tytułu niezgodności towaru z umową, rękojmi za wady fizyczne rzeczy, czy Gwarancji. Dokonany wybór jest wiążący tylko w stosunku do konkretnej wady. Jeśli pojawi się kolejna wada towaru, klient ponownie ma prawo wyboru uprawnienia.

### **GWARANCJA**

Jest to odpowiedzialność gwaranta za towar. W jego imieniu naprawy realizowane są przez Autoryzowane Punkty Serwisowe.

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

Karta gwarancyjna to dokument wydawany przez Gwaranta potwierdzający uprawnienia do zgłoszenia naprawy gwarancyjnej. W karcie gwarancyjnej zawarte są informacje o warunkach naprawy gwarancyjnej, wskazane części sprzętu lub typy uszkodzeń które nie są objęte Gwarancją oraz czas obowiązywania Gwarancji. W Polsce są to z reguły dwa lata - jeżeli gwarant nie określił czasu, wówczas Gwarancja trwa 1 rok (Art.577 ust 2.k.c.).

Z Gwarancji może skorzystać zarówno klient Indywidualny jak i Biznesowy.

Okres gwarancyjny rozpoczyna swój bieg z dniem wydania rzeczy kupującemu przez sprzedawcę. Niemniej zgodnie z Art. 581 § 1 k.c. jeżeli w wykonaniu swoich obowiązków gwarant dostarczył uprawnionemu z Gwarancji zamiast rzeczy wadliwej rzecz wolną od wad albo dokonał istotnych napraw rzeczy objętej Gwarancją, termin Gwarancji biegnie na nowo od chwili dostarczenia rzeczy wolnej od wad lub zwrócenia rzeczy naprawionej. Jeżeli gwarant wymienił część rzeczy, przepis powyższy stosuje się odpowiednio do części wymienionej.

W celu ubiegania się o naprawę w ramach Gwarancji należy zabrać do Salonu Sprzedaży: sprzęt, oryginał karty gwarancyjnej i dowód zakupu. Dowodem zakupu jest faktura za sprzęt, paragon albo Umowa o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych.

Sprzęt można również oddać bezpośrednio do serwisu wskazanego przez producenta we własnym zakresie, korzystając z danych kontaktowych zawartych w karcie gwarancyjnej.

### **NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ**

Jest to odpowiedzialność sprzedawcy za wadę towaru, która nastąpiła w momencie jego zakupu. Z uprawnienia tego mogą skorzystać osoby, które dokonały zakupu niezwiązanego z działalnością gospodarczą.

Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U.2002.141.1176 ze zm.) muszą zaistnieć dwie przesłanki:

1. Towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową,
2. Niezgodność ta istniała w chwili wydania towaru.

Odpowiedzialność wobec kupującego w przypadku istnienia powyższych przesłanek ponosi sprzedawca. Sprzedawcą jest podmiot, który wystawił dowód zakupu.

Wada, która została w umowie przewidziana lub która jest zwykłą właściwością danego towaru nie stanowi niezgodności towaru z umową.

Sprzedawca ponosi odpowiedzialność jeżeli kupujący stwierdzi tę niezgodność przed upływem dwóch lat od wydania towaru.

W przypadku wymiany towaru na nowy, termin dwuletni biegnie na nowo.

Dla zaistnienia podstawy odpowiedzialności sprzedawcy konieczne jest, aby stwierdzona niezgodność z umową występowała w chwili wydania rzeczy. Jeżeli nie jest to jednoznaczne, stosuje się domniemanie z Art. 4 ust. 1 Ustawy z dnia 27 lipca 2002r. – przyjmuje się, że niezgodność towaru z umową istniała w chwili jego wydania, jeżeli niezgodność ta została stwierdzona przed upływem sześciu miesięcy od wydania towaru. Jeśli niezgodność ujawniła się po sześciu miesiącach, konsument powinien wykazać, że niezgodność taka istniała w chwili wydania rzeczy.

Kupujący traci uprawnienia jeżeli przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową nie zawiadomi o tym sprzedawcy.

Konsument może żądać usunięcia niezgodności przez naprawę lub wymianę. Sprzedawca może odmówić wymiany i towar naprawić jeśli wymiana jest niemożliwa lub wymaga nadmiernych kosztów. Jeżeli sprzedawca nie może towaru naprawić ani wymienić w odpowiednim czasie, konsument może odstąpić od umowy, chyba że niezgodność jest nieistotna.

Czas na udzielenie odpowiedzi przez sprzedawcę to 14 dni kalendarzowych .

W celu zgłoszenia reklamacji należy zabrać do Salonu Sprzedaży: sprzęt i dowód zakupu lub Umowę zawierającą numer IMEI urządzenia zgodny z oddawanym sprzętem. Dla Sprzętu zakupionego w salonach własnych P4 reklamację należy złożyć w miejscu zakupu lub w każdym salonie własnym Play.

W przypadku sprzętu zakupionego w salonach partnerskich można złożyć reklamację w miejscu zakupu lub w innym Salonie tego samego Dealera. Dane Dealera znajdują się na dowodzie zakupu.

## **RĘKOJMIA**

Reklamacja sprzętu z tytułu rękojmi to odpowiedzialność sprzedawcy za wady na podstawie Kodeksu Cywilnego Art. 556 – 576.

Przepisy o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej zawarte w ustawie Kodeks cywilny nie mają zastosowania do sprzedaży uregulowanej w ustawie o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.

Wyróżnia się dwa rodzaje wad rzeczy sprzedanej: wady fizyczne oraz wady prawne. Odpowiedzialność wobec kupującego w przypadku istnienia wyżej wymienionych wad ponosi sprzedawca. Sprzedawcą jest podmiot, który wystawił dowód zakupu.

Jeżeli sprzęt ma wady kupujący może żądać obniżenia ceny lub odstąpić od umowy. Jeżeli jest to pierwsza reklamacja i Kupujący zażąda rozwiązania umowy, sprzedawca może Kupującemu odmówić i naprawić bądź wymienić sprzęt. Jeżeli jest to druga reklamacja sprzedawca nie może klientowi odmówić rozwiązania umowy, chyba że wady są nieistotne.

Uprawnienia z tytułu rękojmi wygasają po upływie roku od daty wydania rzeczy i nie ulegają przedłużeniu w przypadku wymiany.

Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli kupujący wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy. Kupujący traci również uprawnienia z tytułu rękojmi jeżeli nie zawiadomi sprzedawcy o wadzie przed upływem miesiąca od jej wystąpienia.

Zgłoszenia z tytułu rękojmi może dokonać tylko osoba, która zakupiła sprzęt do firmy lub osoba fizyczna, która zakupiła sprzęt do celów związanych z działalnością gospodarczą lub zawodową.

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