

## **Reklamacje dokonywane przez konsumentów.**

***Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.***

Tam gdzie wyraźnie nie zastrzeżono każdy oferowany przez sprzedawcę produkt jest fabrycznie nowy.

Sprzedawca ponosi odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne towaru w zakresie określonym w przepisach zawartych w Tytule XI Dział II – „*rękojmia za wady*” ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 Kodeks cywilny (tekst jednolity Dz. U. z 2014, poz. 121 ze zmian).

***Wada fizyczna*** : polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli:

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

W przypadku gdy kupującym jest konsument, na równi z zapewnieniem sprzedawcy traktuje się publiczne zapewnienia producenta lub jego przedstawiciela, osoby, która wprowadziła rzecz do obrotu w zakresie swojej działalności gospodarczej, oraz osoby, która przez umieszczenie na rzeczy swojej nazwy, znaku towarowego lub innego oznaczenia odróżniającego przedstawia się jako producent. Sprzedawca nie ponosi jednak odpowiedzialności, gdy zapewnień tych nie znał ani, oceniając rozsądnie, nie mógł znać albo nie mogły one mieć wpływu na decyzję konsumenta o zawarciu umowy sprzedaży, a także gdy treść tych zapewnień została sprostowana przed zawarciem umowy sprzedaży.

Rzecz sprzedana ma wadę fizyczną także w razie nieprawidłowego jej zamontowania i uruchomienia, jeżeli te czynności zostały wykonane przez sprzedawcę lub osobę trzecią, za którą sprzedawca ponosi odpowiedzialność, albo przez kupującego, który postąpił według instrukcji otrzymanej od sprzedawcy.

**Wada prawna** : sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana stanowi własność osoby trzeciej albo jeżeli jest obciążona prawem osoby trzeciej, a także jeżeli ograniczenie w korzystaniu lub rozporządzaniu rzeczą wynika z decyzji lub orzeczenia właściwego organu; w razie sprzedaży prawa sprzedawca jest odpowiedzialny także za istnienie prawa.

Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania rzeczy konsumentowi.

W przypadku gdy kupującym jest konsument, a wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania rzeczy sprzedanej, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego.

Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę rzeczy wolną od wad przedawnia się z upływem roku, licząc od dnia stwierdzenia wady. W przypadku sprzedaży z udziałem konsumenta, bieg terminu nie może zakończyć się przed upływem dwóch lat od chwili wydania rzeczy konsumentowi.

Jeżeli towar ma wadę, konsument może złożyć oświadczenie (tryb składania reklamacji określono poniżej) o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie wymieni wadliwy towar na wolny od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli towar był już wymieniany lub naprawiany przez sprzedawcę albo sprzedawca nie uczynił za dość obowiązku wymiany towaru na wolny od wad lub usunięcia wady.

Jeżeli towar ma wadę, konsument może również żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo usunięcia wady.

Konsument może zamiast zaproponowanego przez sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość rzeczy wolnej od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby kupującego inny sposób zaspokojenia.

***Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.***

Sprzedawca ustosunkuje się do złożonej reklamacji w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji.

W przypadku uchybienia powyższego terminu ze strony sprzedawcy uważa się, że żądanie konsumenta jest uzasadnione.

W przypadku uznania reklamacji sprzedawca zobowiązuje się do:

- wymiany lub usunięcia wady w możliwie jak najszybszym terminie bez nadmiernych niedogodności dla kupującego,
- w wyniku odstąpienia od umowy bądź obniżenia ceny; zwrotu należnej kwoty w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru na rachunek bankowy wskazany przez konsumenta.
- zwrotu poniesionych kosztów związanych z dostarczeniem wadliwego produktu.

***W przypadku wystąpienia wady produktu reklamacje można składać:***

1. Osobiście w jednej z placówek firmy Olekmotocykle w której dokonano zakupu.
2. Listownie na adres: Olek Motocykle ul. Szklana 17, 43-300 Bielsko Biała.
3. W formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [reklamacje@olekmotocykle.pl](mailto:reklamacje@olekmotocykle.pl) .
4. Telefonicznie pod numerem: 517-484-922.

W celu ułatwienia i przyspieszenia procesu reklamacyjnego można skorzystać ze wzoru formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie [www.olekmotocykle.pl](http://www.olekmotocykle.pl) w zakładce „pliki do pobrania”.

W celu rozpatrzenia reklamacji konsument dostarczy produkt wraz z dowodem zakupu do placówki w której dokonano zakupu bądź prześle produkt na adres: Olekmotocykle ul. Szklana 17, 43-300 Bielsko Biała wraz załączonym formularzem reklamacyjnym lub poniższymi informacjami:

1. okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia niezgodności/wady,
2. żądanie sposobu doprowadzenia produktu do zgodności z umową sprzedaży lub oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy sprzedaży,
3. danych kontaktowych składających reklamację.

Jeżeli jednak ze względu na rodzaj niezgodności/wady, rodzaj Produktu lub sposób jego zamontowania dostarczenie Produktu przez konsumenta byłoby niemożliwe albo nadmiernie utrudnione, konsument obowiązany jest udostępnić Produkt Sprzedawcy w miejscu, w którym produkt się znajduje.

Wzór oświadczenia

Miejscowość, data .....

Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

Adres konsumenta(-ów)

.....  
.....  
.....

**OLEKMOTOCYKLE**

Aleksander Gwóźdź

Ul. Szklana 17

43-300 Bielsko Biała

**Reklamacja towaru**

Niniejszym zawiadamiam, iż zakupiony przeze mnie w dniu ..... na podstawie<sup>1</sup>  
..... towar jest wadliwy. Wada polega na

.....  
.....  
.....  
.....

Wada została stwierdzona w dniu ..... Z uwagi na powyższe, na podstawie  
ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny żądam:

- wymiany towaru na nowy\* (art. 561 § 1)
- nieodpłatną naprawę towaru\* (art. 561 § 1)
- obniżenia ceny o kwotę <sup>1</sup> .....

(słownie .....) Proszę o zwrot  
podanej kwoty na konto .....Lub przekazem  
pocztowym na mój adres\* (art. 560 § 1)

- odstępuję od umowy i proszę o zwrot ceny towaru na konto :

.....\* (art. 560 § 1)

Z poważaniem

\*niepotrzebne skreślić

.....

<sup>1</sup> prosimy o wpisanie numeru dowodu zakupu.