

## PROCEDURA REKLAMACYJNA (ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA WADY, RĘKOJMIA, ROSZCZENIA)

Niniejszy Regulamin reklamacji podlega odpowiednim przepisom Kodeksu cywilnego w brzmieniu obowiązującym w czasie jego obowiązywania. 250/2007 Dz.U. o ochronie konsumentów oraz o zmianie ustawy Słowackiej Rady Narodowej nr 372/1990 Dz.U. o wykroczeniach, z późniejszymi zmianami, w przypadku odpowiedzialności za wady i stosowania odpowiedzialności za wady sprzedanych towarów i świadczonych usług.

1. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za wady produktu, a Kupujący powinien niezwłocznie złożyć reklamację u Sprzedawcy zgodnie z obowiązującą procedurą reklamacyjną. Okres rękojmi na sprzedane produkty określają przepisy powszechnie obowiązujące - Kodeks cywilny obowiązujący w chwili sprzedaży.
2. Do rozpatrywania reklamacji stosuje się obowiązującą Procedurę Reklamacyjną. Wysyłając zamówienie do Sprzedawcy, Kupujący potwierdza, że został należycie poinformowany o warunkach i sposobie reklamacji towaru, w tym o miejscu, w którym można złożyć reklamację, oraz o wykonywaniu napraw gwarancyjnych zgodnie z § 18 ust. 1 ustawy nr 250/2007 Dz. 372/1990 Dz. U. o wykroczeniach, z późniejszymi zmianami (zwanej dalej "Ustawą").
3. Procedura reklamacyjna ma zastosowanie do produktu zakupionego przez Kupującego od Sprzedawcy w formie e-sklepu na stronie e-sklepu Sprzedawcy lub za pośrednictwem poczty elektronicznej lub w inny sposób.
4. Procedura reklamacyjna w tej formie obowiązuje we wszystkich przypadkach handlowych, chyba że w umowie uzgodniono inne warunki gwarancji.
5. Kupujący jest uprawniony do żądania od Sprzedawcy gwarancji wyłącznie na produkt, który ma wady spowodowane przez producenta, dostawcę lub Sprzedawcy, jest objęty gwarancją i został zakupiony od Sprzedawcy.
6. Kupujący powinien sprawdzić produkt po jego otrzymaniu. Po wykryciu wady produktu może on zgłaszać roszczenia z tytułu wad wykrytych podczas tej kontroli. W okresie gwarancyjnym klient ma prawo do bezpłatnego usunięcia wady poprzez przedstawienie sprzedawcy produktu wraz z dowodem zakupu.
7. Jeśli produkt wykazuje wady, klient ma prawo do złożenia reklamacji u sprzedawcy zgodnie z postanowieniami §18 (2) ustawy o ochronie konsumentów za pośrednictwem poczty elektronicznej lub kontaktu telefonicznego.
8. Procedura reklamacyjna produktu, który można obiektywnie przedstawić Sprzedawcy, rozpoczyna się w dniu, w którym spełnione są wszystkie poniższe warunki:
  - o (a) konsument dostarczył reklamowany produkt do Activstar s.r.o., Piaristická 276/46, 911 01 Trenčín, nr ID: 47 876 085.
  - o b) wraz z reklamowanym produktem na powyższy adres został przesłany dowód zakupu - paragon gotówkowy (faktura), imię i nazwisko oraz adres konsumenta lub kontakt telefoniczny, dokładny opis wady produktu lub sposób wystąpienia wady produktu.
9. Wzór zgłoszenia reklamacyjnego jest dostępny na stronie internetowej:

[https://www.activstar.sk/dokument/activstar/obchodne\\_podmienky/reklamacny-protokol-24-02.pdf](https://www.activstar.sk/dokument/activstar/obchodne_podmienky/reklamacny-protokol-24-02.pdf)

Konsument wypełnia pola a-g w zgłoszeniu reklamacyjnym i przesyła zgłoszenie reklamacyjne do Sprzedawcy pocztą elektroniczną, pocztą słowacką lub osobiście na powyższy adres.

10. Datą rozpoczęcia procedury reklamacyjnej jest również data złożenia reklamacji. Kupujący zobowiązany jest przedstawić reklamowany produkt w miejscu określonym w niniejszym Regulaminie Reklamacji /pkt 8.a./.
11. W miejscu wyznaczonym do przyjmowania reklamacji Sprzedawca zobowiązany jest zapewnić obecność osoby upoważnionej do rozpatrywania reklamacji zgodnie z postanowieniami § 18 ust. 3 Ustawy.
12. Kupujący powinien dochodzić odpowiedzialności za wady produktu od Sprzedawcy bez zbędnej zwłoki.
13. W dniu otrzymania reklamacji Sprzedawca wyda Kupującemu dokument przyjęcia reklamacji w formie pisemnej, np. w formie wiadomości e-mail lub w formie pisemnej, w którym Sprzedawca zobowiązany jest dokładnie określić wady towaru zgodnie z § 18 ust. 5 Ustawy.
14. W przypadku złożenia reklamacji przez konsumenta, Sprzedawca lub upoważniony przez niego pracownik lub wyznaczona osoba ma obowiązek pouczyć konsumenta o jego uprawnieniach wynikających z ogólnego rozporządzenia na podstawie decyzji konsumenta, z którego z tych uprawnień konsument korzysta, ma obowiązek określić sposób rozpatrzenia reklamacji zgodnie z § 2 lit. m) niezwłocznie, w skomplikowanych przypadkach nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji, w uzasadnionych przypadkach, w szczególności gdy wymagana jest kompleksowa ocena techniczna stanu produktu lub usługi, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji. Po ustaleniu sposobu rozpatrzenia reklamacji, reklamacja jest rozpatrywana niezwłocznie; w uzasadnionych przypadkach reklamacja może być rozpatrzona w terminie późniejszym, nie dłuższym jednak niż 30 dni od dnia złożenia reklamacji. Po upływie terminu na rozpatrzenie reklamacji konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy lub wymiany produktu na nowy.
15. Kupującemu nie przysługują roszczenia z tytułu rękojmi za wady, o których został powiadomiony przez sprzedawcę w chwili zawarcia umowy.
16. Prawo kupującego do uznania rękojmi przez sprzedawcę wygasa:
  - (a) niedostarczenie dowodu zapłaty (którego kopię zalecamy Kupującemu zabezpieczyć i zachować) dowodu dostawy,
  - b) upływ okresu gwarancji produktu,
  - c) uszkodzeń mechanicznych produktu spowodowanych przez Kupującego,
  - d) użytkowania produktu w warunkach nieodpowiadających środowisku naturalnemu,
  - e) niewłaściwej obsługi, eksploatacji lub zaniedbania produktu,
  - f) uszkodzenie produktu w wyniku przeciążenia, niewłaściwej obsługi lub użytkowania niezgodnego z warunkami określonymi w dokumentacji, ogólnych zasadach, normach technicznych lub przepisach bezpieczeństwa obowiązujących w Republice Słowackiej,
  - g) uszkodzenia produktu w wyniku nieuniknionych lub nieprzewidywalnych zdarzeń,
  - h) uszkodzenie produktu w wyniku przypadkowego zepsucia i przypadkowego pogorszenia jakości, innej nieprofesjonalnej interwencji, uszkodzenia lub elektryczności atmosferycznej lub innej siły wyższej, nieuprawnionej ingerencji w produkt.
17. Sprzedawca zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji i zakończenia postępowania reklamacyjnego w jeden z następujących sposobów:
  - (a) poprzez przekazanie naprawionego produktu,
  - b) wymieniając produkt,
  - c) zwrot ceny zakupu produktu,

- d) wypłatę rozsądnego rabatu od ceny produktu,
  - (e) poprzez pisemne wezwanie do odbioru świadczenia określonego przez sprzedawcę,
  - (f) uzasadnione odrzucenie reklamacji produktu.
18. Sprzedający zobowiązany jest wydać Kupującemu pisemny dowód załatwienia reklamacji nie później niż w terminie 30 dni od daty zgłoszenia reklamacji.
19. Okres gwarancji wynosi 24 miesiące na sprzedane towary i na towary wykonane na zamówienie od daty zawarcia umowy kupna-sprzedaży. Okres gwarancji na towary używane wynosi 12 miesięcy. Okres gwarancji ulega przedłużeniu o czas, w którym kupujący nie mógł korzystać z towaru z powodu naprawy gwarancyjnej towaru.
20. W przypadku wady usuwalnej reklamacja zostanie rozpatrzona w następujący sposób:
- (a) Sprzedający zorganizuje usunięcie wady, lub,
  - b) Sprzedający wymieni wadliwy produkt na nowy, identyczny z reklamowanym.
21. Jeśli jest to wada, której nie można usunąć, lub jeśli jest to pojedyncza powtarzająca się wada usuwalna, lub jeśli jest to szereg różnych wad usuwalnych, które uniemożliwiają prawidłowe użytkowanie produktu, tak jakby był wolny od wad, sprzedawca zaspokoi roszczenie:
- (a) poprzez odstąpienie od umowy sprzedaży lub, na żądanie klienta, poprzez wymianę produktu na inny funkcjonalny produkt o takich samych lub lepszych parametrach technicznych; lub
  - b) w przypadku braku możliwości wymiany produktu na inny, Sprzedawca zrealizuje reklamację poprzez wystawienie noty uznaniowej na wadliwy produkt.
22. Dla celów reklamacji wystąpienie i usunięcie tej samej wady usuwalnej więcej niż dwa razy uważa się za ponowne wystąpienie tej samej wady usuwalnej.
23. Dla celów reklamacji wystąpienie i usunięcie więcej niż dwóch różnych wad usuwalnych uznaje się za wielokrotne powtarzające się wady powtarzalne.
24. W przypadku, gdy sprzedawca zakończy procedurę reklamacyjną jako prawnie uzasadnione odrzucenie reklamacji, ale wada produktu, zdaniem konsumenta, obiektywnie istnieje i nie została usunięta, kupujący może skorzystać z prawa do usunięcia wady produktu na drodze sądowej.
25. Gwarancja nie obejmuje nieprofesjonalnej ingerencji w produkt lub nieprzestrzegania procedury określonej w instrukcji użytkowania - w przypadku produktów, dla których taka procedura wynika z charakteru produktu.
26. Instrukcje dla konsumenta:
1. Jeśli wada jest wadą, którą można usunąć, kupujący ma prawo do jej bezpłatnego usunięcia w odpowiednim czasie i we właściwy sposób. Sprzedawca jest zobowiązany do usunięcia wady bez zbędnej zwłoki.
  2. Kupujący może, zamiast usunięcia wady, zażądać wymiany produktu lub, jeśli wada dotyczy tylko części produktu, wymiany części, pod warunkiem, że sprzedawca nie poniesie nieproporcjonalnych kosztów w stosunku do ceny produktu lub wagi wady.
  3. Sprzedawca może zawsze wymienić wadliwy produkt na wolny od wad zamiast usuwać wadę, jeśli nie spowoduje to poważnych niedogodności dla kupującego.
  4. W przypadku wystąpienia wady, której nie można usunąć i która uniemożliwia prawidłowe korzystanie z produktu jako produktu bez wady, kupujący ma prawo do wymiany produktu lub odstąpienia od umowy. Te same prawa przysługują kupującemu, jeśli wady są usuwalne, ale kupujący nie może prawidłowo

korzystać z produktu z powodu ponownego wystąpienia wady po naprawie lub z powodu większej liczby wad.

5. W przypadku innych nieusuwalnych wad, kupującemu przysługuje prawo do rozsądnego rabatu od ceny produktu.

27. Jeśli po upływie 14 dni od zamówienia towar zostanie zwrócony do magazynu Activstar bez uzasadnienia, Activstar zastrzega sobie prawo do anulowania współpracy, jak również wszelkich zakupów produktów.

### **Alternatywne pozasądowe sposoby rozstrzygania sporów**

- a) Konsument ma prawo skontaktować się ze sprzedawcą z prośbą o zadośćuczynienie, telefonicznie do magazynu, pocztą elektroniczną na adres: [info@activstar.eu](mailto:info@activstar.eu) lub pisemnie na adres Activstar s.r.o, Bytčianska 359, 01003 Žilina, nr ID: 47 876 085, jeśli nie jest zadowolony ze sposobu, w jaki sprzedawca rozpatrzył jego reklamację lub jeśli uważa, że sprzedawca naruszył jego prawa. Jeśli sprzedawca odpowie na to żądanie w sposób negatywny lub nie odpowie w ciągu 30 dni od jego wysłania, konsument ma prawo złożyć wniosek o wszczęcie alternatywnego rozstrzygania sporów do podmiotu zajmującego się alternatywnym rozstrzygnięciem sporów (zwanego dalej podmiotem ADR) zgodnie z ustawą 391/2015 Coll. Podmioty ADR są organami i upoważnionymi osobami prawnymi zgodnie z § 3 ustawy 391/2015 Dz. Konsument może złożyć wniosek w sposób określony zgodnie z §12 ustawy 391/2015 Dz.
- b) Konsument może również złożyć skargę do podmiotów alternatywnego rozstrzygania sporów RSO wymienionych w Internecie pod adresem <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>.
- c) Z alternatywnych metod rozwiązywania sporów może skorzystać wyłącznie konsument - osoba fizyczna, która przy zawieraniu i wykonywaniu umowy konsumenckiej nie działa w ramach swojej działalności gospodarczej, zatrudnienia lub zawodu. Alternatywne metody rozstrzygania sporów mają zastosowanie wyłącznie do sporów między konsumentem a sprzedawcą wynikających z umowy konsumenckiej lub z nią związanych.

Alternatywne metody rozstrzygania sporów mają zastosowanie wyłącznie do umów zawieranych na odległość.

Alternatywne metody rozstrzygania sporów nie mają zastosowania do sporów, których wartość nie przekracza 20 EUR. Podmiot ADR może wymagać od konsumenta uiszczenia opłaty za wszczęcie ADR w maksymalnej wysokości 5 EUR z VAT.

W Powążskiej Bystrzycy, 23.11.2018 r.