Reklamacje i zwroty (rękojmia)

1. W przypadku sprzedaży Produktów w obrocie pomiędzy Przedsiębiorcami (b2b) – na podstawie art. 558 §1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. *Kodeks cywilny* strony wyłączają odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi.
2. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność wobec Konsumenta na zasadach określonych w art. 556 Kodeksu cywilnego i kolejnych za wady rzeczy sprzedanej (rękojmia).
3. Jeżeli 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 Konsumenta.
4. Konsument, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, może:
    a. złożyć oświadczenie o żądaniu obniżenia ceny;
    b. złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy;

    chyba że Sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Jeżeli jednak rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez Sprzedawcę albo Sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady, nie przysługuje mu prawo do wymiany rzeczy lub usunięcia wady.

5. 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 Konsumenta inny sposób zaspokojenia.
6. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z Umowy, w jakiej wartość rzeczy z wadą pozostaje do wartości rzeczy bez wady.
7. Konsument nie może odstąpić od Umowy Sprzedaży, jeżeli wada jest nieistotna.
8. Konsument, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, może również:
    a. żądać wymiany rzeczy na wolną od wad;
    b. żądać usunięcia wady.
9. Sprzedawca jest obowiązany wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.
10. Sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu Konsumenta, jeżeli doprowadzenie do zgodności z Umową rzeczy wadliwej w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z Umową wymagałoby nadmiernych kosztów.
11. Konsument, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany na koszt Sprzedawcy dostarczyć rzecz wadliwą na adres reklamacyjny (**„P.P.H.U. MASCORT Krzysztof Marek", ul. Karolina 5, 32-700 Bochnia**), a jeżeli ze względu na rodzaj rzeczy dostarczenie rzeczy przez Konsumenta byłoby nadmiernie utrudnione, Konsument obowiązany jest udostępnić rzecz Sprzedawcy w miejscu, w którym rzecz się znajduje. W razie niewykonania obowiązku przez Sprzedawcę Konsument jest upoważniony do odesłania rzeczy na koszt i niebezpieczeństwo Sprzedawcy.
12. Koszty wymiany lub naprawy ponosi Sprzedawca.
13. Sprzedawca obowiązany jest przyjąć od Konsumenta rzecz wadliwą w razie wymiany rzeczy na wolną od wad lub odstąpienia od Umowy Sprzedaży.

14. Reklamację z tytułu rękojmi należy zgłosić pisemnie lub drogą elektroniczną na podane w §3 ust. 1-2 Regulaminu adresy Sprzedawcy.
15. Oświadczenie reklamacyjne można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.
16. Zaleca się, aby w reklamacji z tytułu rękojmi zawrzeć m.in. zwięzły opis wady, okoliczności (w tym datę) jej wystąpienia, dane Konsumenta korzystającego z uprawnień z tytułu rękojmi, oraz żądanie Konsumenta w związku z występującą wadą.
17. Jeżeli Konsument zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a Sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie czternastu dni, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.
18. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od momentu wydania rzeczy Konsumentowi, a jeżeli przedmiotem sprzedaży jest rzecz używana przed upływem roku od momentu wydania rzeczy Konsumentowi.
19. Roszczenie Konsumenta o usunięcie wady lub wymianę rzeczy sprzedanej na wolną od wad przedawnia się z upływem roku, licząc od dnia stwierdzenia wady jednak nie wcześniej niż przed upływem dwóch lat od momentu wydania rzeczy Konsumentowi, a jeżeli przedmiotem sprzedaży jest rzecz używana przed upływem roku od momentu wydania rzeczy Konsumentowi.
20. Jeżeli określony przez Sprzedawcę lub producenta termin przydatności rzeczy do użycia kończy się po upływie dwóch lat od dnia wydania rzeczy Konsumentowi, Sprzedawca odpowiada
    z tytułu rękojmi za wady fizyczne tej rzeczy stwierdzone przed upływem tego terminu.
21. W terminach określonych w pkt. 16-18 Konsument może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny z powodu wady fizycznej rzeczy sprzedanej, a jeżeli Konsument żądał wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady, bieg terminu do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny rozpoczyna się z chwilą bezskutecznego upływu terminu do wymiany rzeczy lub usunięcia wady.
22. W razie dochodzenia przed sądem albo sądem polubownym jednego z uprawnień z tytułu rękojmi termin do wykonania innych uprawnień, przysługujących Konsumentowi z tego tytułu, ulega zawieszeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania. Odpowiednio stosuje się również do postępowania mediacyjnego, przy czym termin do wykonania innych uprawnień z tytułu rękojmi, przysługujących Konsumentowi, zaczyna biec od dnia odmowy przez sąd zatwierdzenia ugody zawartej przed mediatorem lub bezskutecznego zakończenia mediacji.
23. Do wykonania uprawnień z tytułu rękojmi za wady prawne rzeczy sprzedanej stosuje się pkt. 18-19, z tym, że bieg terminu rozpoczyna się od dnia, w którym Konsument dowiedział się o istnieniu wady, a jeżeli Konsument dowiedział się o istnieniu wady dopiero na skutek powództwa osoby trzeciej – od dnia, w którym orzeczenie wydane w sporze z osobą trzecią stało się prawomocne.
24. Jeżeli z powodu wady prawnej rzeczy Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny, może on żądać naprawienia szkody, którą poniósł przez to, że zawarł umowę, nie wiedząc o istnieniu wady, choćby szkoda była następstwem okoliczności, za które Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności, a w szczególności może żądać zwrotu kosztów zawarcia umowy, kosztów odebrania, przewozu, przechowania i ubezpieczenia rzeczy, zwrotu dokonanych nakładów w takim zakresie, w jakim nie odniósł

z nich korzyści, a nie otrzymał ich zwrotu od osoby trzeciej, oraz zwrotu kosztów procesu. Nie uchybia to przepisom o obowiązku naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

25. Przepis pkt. 24 stosuje się odpowiednio w razie dostarczenia rzeczy wolnej od wad zamiast rzeczy wadliwej.
26. Upływ żadnego terminu do stwierdzenia wady nie wyłącza wykonania uprawnień z tytułu rękojmi, jeżeli Sprzedawca wadę podstępnie zataił.
27. Sprzedawca o ile jest zobowiązany do świadczenia lub świadczenia finansowego na rzecz Konsumenta wykona je bez zbędnej zwłoki, nie później niż w przewidzianym w prawie terminie.