

PRAWA I OBOWIĄZKI WYNIKAJĄCE Z RĘKOJMI

Rękojmia konsumencka

1. Podstawa prawna odpowiedzialności Sprzedającego

W razie niezgodności towaru z umową, Sprzedawca odpowiada względem Kupującego będącego konsumentem na podstawie ustawy o Prawach konsumenta [Dz.U. 2020 poz. 287 t.j. ze zm.].

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

2. Zakres odpowiedzialności Sprzedającego i ograniczenia czasowe

2.1. Sprzedający ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia towaru, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemanie tego nie można pogodzić ze specyfiką towaru lub charakterem braku zgodności towaru z umową.

2.2. Sprzedający nie może powoływać się na upływ terminu do stwierdzenia braku zgodności towaru z umową, jeżeli brak ten podstępnie zataił.

3. Zgodność przedmiotu sprzedaży z umową

3.1. Towar jest zgodny z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności jego:

- 1) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność;
- 2) przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny konsumentowi, o którym konsument powiadomił przedsiębiorcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który przedsiębiorca zaakceptował.

3.2. Ponadto, aby towar został uznany za zgodny z umową, musi:

- 1) nadawać się do celów, do których zazwyczaj używa towaru tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych i dobrych praktyk;
- 2) występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, jakie są typowe dla towaru tego rodzaju i których konsument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter towaru oraz publiczne zapewnienie

- złożone przez Sprzedającego lub osoby działające w jego imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że Sprzedający wykaże, że:
- 3) nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć,
 - 4) przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób,
 - 5) publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję konsumenta o zawarciu umowy;
 - 6) być dostarczany z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia konsument może rozsądnie oczekiwać;
 - 7) być takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które Sprzedający udostępnił konsumentowi przed zawarciem umowy, i odpowiadać opisowi takiej próbki lub takiego wzoru.

4. Wyłączenie odpowiedzialności Sprzedającego

- 4.1. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności towaru z umową w zakresie, o którym mowa w ust. 5, jeżeli konsument, najpóźniej w chwili zawarcia umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha towaru odbiega od wymogów zgodności z umową określonych w ust. 5 oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy towaru.
- 4.2. Sprzedający ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową wynikającą z niewłaściwego zamontowania towaru, jeżeli:
- 1) zostało ono przeprowadzone przez Sprzedającego lub na jego odpowiedzialność;
 - 2) niewłaściwe zamontowanie przeprowadzone przez konsumenta wynikało z błędów w instrukcji dostarczonej przez Sprzedającego.
- 4.3. Konsumentowi prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów w której przedmiotem świadczenia jest towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokajaniu jego indywidualizowanych potrzeb.

5. Zasady naprawy lub wymiany towaru

- 5.1. W razie niezgodności towaru z umową, konsument może żądać jego naprawy lub wymiany.
- 5.2. Sprzedający może dokonać wymiany, gdy konsument żąda naprawy lub może dokonać naprawy, gdy konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedającego. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedającego, może on odmówić doprowadzenia do zgodności z umową.
- 5.3. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Sprzedającego uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności towaru z umową, wartość towaru zgodnego z umową oraz nadmierne niedogodności dla konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia towaru do zgodności z umową.
- 5.4. Naprawa lub wymiana będą dokonane w rozsądnym czasie od chwili, w której Sprzedający został poinformowany przez konsumenta o braku zgodności, i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, w jakim konsument go nabył.
- 5.5. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Sprzedający.
- 5.6. Konsument zobowiązany jest udostępnić Sprzedającemu towar podlegający wymianie lub naprawie. Sprzedający odbiera od konsumenta towar na swój koszt.
- 5.7. Jeżeli towar został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności towaru z umową, Sprzedający demontuje towar oraz montuje go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zleca wykonanie tych czynności na swój koszt.
- 5.8. Konsument nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z towaru, który następnie został wymieniony.

6. Zasady realizacji obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy

- 6.1. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:
 - 1) Sprzedający odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową, zgodnie z zasadami opisanymi w punkcie 5.2;

- 2) Sprzedający nie doprowadził towaru do zgodności z umową zgodnie z zasadami określonymi w punktach 5.4 – 5.7;
- 3) brak zgodności towaru z umową występuje nadal, mimo że Sprzedający próbował doprowadzić towar do zgodności z umową;
- 4) brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w rozdziale „Zasady naprawy lub wymiany towaru”;
- 5) z oświadczenia Sprzedającego lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta.

6.2. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość towaru niezgodnego z umową pozostaje do wartości towaru zgodnego z umową.

6.3. Sprzedający zwróci konsumentowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o obniżeniu ceny.

6.4. Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności towaru z umową jest nieistotny.

6.5. Jeżeli brak zgodności z umową dotyczy jedynie niektórych towarów dostarczonych na podstawie umowy konsument może odstąpić od umowy jedynie w odniesieniu do tych towarów, a także w odniesieniu do innych nabytych przez konsumenta wraz z towarami niezgodnymi z umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby konsument zgodził się zatrzymać wyłącznie towary zgodne z umową.

6.6. W razie odstąpienia od umowy konsument niezwłocznie zwraca towar Sprzedającemu na jego koszt. Sprzedający zwróci konsumentowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania.

6.7. Sprzedający dokona zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

7. Forma zgłoszenia roszczenia reklamacyjnego z rękojmi

Roszczenia z tytułu rękojmi można składać poprzez formularz dostępny na stronie www.naturestyle.pl/reklamacje, w formie pisemnej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: reklamacje@naturestyle.pl lub listownie na adres siedziby Sprzedającego. W celu usprawnienia procesu rozpatrywania reklamacji, zaleca się podanie następujących danych:

- a) imię i nazwisko;
- b) adres Kupującego;
- c) opis przedmiotu reklamacji wraz z załączonymi zdjęciami obrazującymi zgłaszane wady;
- d) określenie żądania.

Rękojmia w przypadku zakupów związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą Kupującego

1. Podstawa prawna odpowiedzialności Sprzedającego

Sprzedający odpowiada względem Kupującego, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną, rozumianą zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego [Dz.U. 2022 poz. 1360 t.j. ze zm.]

Brak złożenia przez Kupującego na etapie składania zamówienia wyraźnego oświadczenia co do faktu czy zakup jest związany z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą, skutkuje przyjęciem domniemania zakupu w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą.

2. Zakres odpowiedzialności Sprzedającego

2.1. Sprzedający odpowiada za wady fizyczne rzeczy sprzedanej, jeśli wada została stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania rzeczy.

2.2. Sprzedający odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne istniejące w chwili wydania Kupującemu rzeczy lub wynikły z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej w chwili jej wydania Kupującemu.

2.3. Sprzedający ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą względem Kupującego na zasadach ogólnych.

3. Terminy realizacji uprawnień

3.1. Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę rzeczy sprzedanej na wolną od wad przedawnia się z upływem roku, licząc od dnia stwierdzenia wady.

3.2. Reklamacje z tytułu rękojmi rozpatrywane są przez Sprzedającego w formie pisemnej w ciągu 14 dni od daty ich wpływu.

4. Udostępnienie przedmiotu sprzedaży i koszty

4.1. W celu wykonania uprawnień z tytułu rękojmi, Kupujący jest zobowiązany udostępnić rzecz Sprzedającemu w miejscu, w którym rzecz się znajduje lub dostarczyć rzecz na koszt Sprzedającego do jego siedziby.

4.2. Koszt naprawy lub wymiany ponosi Sprzedający.

5. Zwolnienie Sprzedającego z odpowiedzialności za wady

5.1. Sprzedający jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli Kupujący wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy.

5.2. Jeżeli Kupującym jest przedsiębiorca w rozumieniu Kodeksu cywilnego, traci on uprawnienia z tytułu rękojmi, jeśli nie zbadał rzeczy przy odbiorze zamówienia i nie zawiadomił niezwłocznie Sprzedającego o wadzie, a w przypadku, gdy wada wyszła na jaw dopiero później – jeśli nie zawiadomił Sprzedającego niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Do zachowania powyższego terminu wystarczy wysłanie przed jego upływem zawiadomienia o wadzie.

6. Uprawnienia Kupującego i zasady ich realizacji

6.1. Z tytułu rękojmi Kupującemu przysługuje alternatywnie: prawo żądania obniżenia ceny, odstąpienia od umowy, żądania usunięcia wady lub wymiany rzeczy na wolną od wad.

6.2. Sprzedający powinien zadośćuczynić żądaniu Kupującego w rozsądnym czasie, bez nadmiernych niedogodności dla Kupującego.

6.3. W przypadku złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny, Kupujący powinien w oświadczeniu wskazać konkretną kwotę o jaką domaga się obniżenia ceny. Kwota ta jednak musi pozostawać w odpowiedniej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość rzeczy sprzedanej z wadą, pozostaje do wartości rzeczy bez wady.

6.4. Odstąpienie od umowy nie może mieć miejsce w sytuacji, w której Sprzedający niezwłocznie usunie wadę lub dostarczy rzecz wolną od wad. Ograniczenie to nie ma jednak zastosowania, jeżeli rzecz była już raz wymieniana lub naprawiana przez Sprzedającego.

6.5. Sprzedający może odmówić naprawy rzeczy lub wymiany na wolną od wad, jeżeli zadośćuczynienie takiemu żądaniu jest niemożliwe lub wiązałoby się dla Sprzedającego, w porównaniu do innego sposobu doprowadzenia rzeczy do zgodności z umową, z nadmiernymi kosztami.

7. Zawiadomienie Sprzedającego o skorzystaniu z rękojmi

Roszczenia z tytułu rękojmi można składać poprzez formularz dostępny na stronie www.naturestyle.pl/reklamacje, w formie pisemnej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: reklamacje@naturestyle.pl lub listownie na adres siedziby

Sprzedającego. W celu usprawnienia procesu rozpatrywania reklamacji, zaleca się podanie następujących danych:

- a) imię i nazwisko;
- b) adres Kupującego;
- c) opis przedmiotu reklamacji wraz z załączonymi zdjęciami obrazującymi zgłaszane wady;
- d) określenie żądania.