

РЕКЛАМАЦІЯ ТА ПОВЕРНЕННЯ

Повернення – СПОЖИВАЧ

Споживач (придбання з метою, не пов'язаною з підприємницькою чи професійною діяльністю), відповідно до ст. 27 Закону від 30 травня 2014 р. про права споживачів (Законодавчий вісник від 24 червня 2014 р., п. 827, зі змінами) може відмовитися від договору, укладеного дистанційно протягом 14 днів без пояснення причини та без понесення витрат, за винятком витрат, визначених Законом.

Для отримання додаткової інформації про умови відмови від договору Додаткову інформацію про умови розірвання договору можна отримати [натиснувши тут](#) [Формуляр про розірвання договору](#) необхідно надіслати на електронну адресу cok@onninen.com

Надсилайте повернення за адресою:

Sklep Onninen.pl

Teolin 18B

92-701 Łódź

Обов'язково з приміткою "DZIAŁ REKLAMACJI" ("ВІДДІЛ РОЗГЛЯДУ СКАРГ")

Рекламації, пов'язані з гарантією

Про Рекламації на придбані товари через їх виробничі дефекти слід повідомляти безпосередньо до Авторизованого Сервісного центру Виробника/Гаранта або через наш магазин, надіславши рекламацію за допомогою [формуляра для рекламації онлайн](#).

Будь ласка, вкажіть у своєму повідомленні:

- номер рахунку-фактури, чеку або видаткової накладної (dowód dostawy)
- номер каталогу рекламної продукції
- детальний опис дефектів або пошкоджень
- фотографії, що підтверджують вид пошкодження

- скан-копія рекламацийного протоколу, складений кур'єром (у разі пошкодження під час перевезення)
- номер телефону і електронна адреса для інформування про процес розгляду скарги

ПРИМІТКА: Рекомендуємо в присутності кур'єра перевірити посилку на відсутність пошкоджень і, по можливості, скласти рекламацийний протокол. Це дозволить позитивно розглянути будь-які скарги на пошкодження, заподіяні під час перевезення.

Якщо у Вас виникли додаткові питання, звертайтеся за телефоном [42 676 89 70](tel:426768970)

Onninen Sp. z o.o.

Teolin 18B

92-701 Łódź

Poland

РЕКЛАМАЦІЯ – СПОЖИВАЧ

ПІДСТАВА ДЛЯ РЕКЛАМАЦІЇ

через невідповідність Товару умовам Договору

ДАТА УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ КУПІВЛІ-ПРОДАЖУ

поширюється на укладені Договори купівлі-продажу з 1 січня 2023 року

ПРАВОВА ПІДСТАВА

Закон від 30 травня 2014 року про права споживачів (Законодавчий вісник 2020 п. 827, зі змінами)

ОСНОВНІ ПЕРЕДУМОВИ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ПРОДАВЦЯ

Продавець несе відповідальність перед Споживачем за невідповідність Товару умовам Договору купівлі-продажу.

Відповідність товару умовам Договору купівлі-продажу

Товар відповідає Договору купівлі-продажу, якщо відповідають Договору зокрема його:

1. опис, тип, кількість, якість, комплектність і функціональність, а щодо товарів з цифровими елементами – також сумісність, інтероперабельність та наявність оновлень;
2. придатність для конкретної мети, для якої він потрібен Споживачеві, про яку Споживач повідомив Продавця не пізніше, ніж під час укладення Договору купівлі-продажу і яку Продавець прийняв.

Крім того, для того, щоб Товар вважався таким, що відповідає Договору купівлі-продажу, Товар повинен:

1. бути придатним для цілей, для яких товар цього типу зазвичай використовується, з урахуванням відповідних законів, технічних стандартів або найкращих практик;
2. бути присутнім у такій кількості та мати такі характеристики, у тому числі довговічність та безпеку, а щодо товарів з цифровими елементами – також функціональність та сумісність, які характерні для Товару даного типу та на які Споживач може розраховувати в розумних межах, беручи до уваги призначення Товару та публічне запевнення, надане Продавцем, його юридичними посередниками або особами, які діють від їх імені, зокрема в рекламі чи на етикетці, якщо Продавець доведе, що:
 - а) не знав про публічне запевнення і судячи з обґрунтованих підстав, не міг про нього знати,
 - б) перед укладенням Договору купівлі-продажу публічне запевнення було виправлено відповідно до умов і форми, в яких було складено публічне запевнення, або подібним чином,
 - с) публічне запевнення не вплинуло на рішення Споживача укласти Договір купівлі-продажу;
3. поставлятися з упаковкою, аксесуарами та інструкціями, які Споживач може очікувати, що вони будуть надані;
4. мати таку саму якість, що і зразок або взірць, який Продавець надав Споживачеві перед укладенням Договору купівлі-продажу, і відповідати опису такого зразка або взірця.

Звільнення Продавця від відповідальності

Продавець не несе відповідальності за невідповідність Товару умовам Договору купівлі-продажу в межах, зазначених у попередньому абзаці, якщо Споживач не пізніше ніж під час укладення Договору купівлі-продажу був чітко проінформований про те, що конкретна характеристика Товару відрізняється від вимог щодо відповідності Договору купівлі-продажу чітко та окремо визнає відсутність певної функції Товару.

ОСНОВНІ ПРАВА СПОЖИВАЧА

Ремонт/Заміна

Якщо Товар не відповідає Договору купівлі-продажу, Споживач може вимагати його ремонту або заміни.

Продавець може здійснити заміну, коли Споживач вимагає ремонту, або Продавець може здійснити ремонт, коли Споживач вимагає заміни, якщо привести Товар у відповідність до Договору купівлі-продажу способом, вибраним Споживачем, неможливо або вимагатиме надмірних витрат для Продавця. Якщо ремонт і заміна неможливі або вимагатимуть надмірних витрат для Продавця, Продавець може відмовитися привести Товар у відповідність з Договором купівлі-продажу.

При оцінці надмірних витрат Продавця враховуються всі обставини справи, зокрема значущість невідповідності Товару умовам Договору купівлі-продажу, вартість Товару відповідно до Договору купівлі-продажу та надмірні незручності для Споживача внаслідок зміни способу приведення Товару у відповідність до Договору купівлі-продажу.

Продавець відремонтує або замінить його протягом розумного строку з моменту, коли Споживач поінформував Продавця про невідповідність з Договором купівлі-продажу, та без зайвих незручностей для Споживача, враховуючи специфіку Товару та призначення, для якого Споживач його придбав. Витрати на ремонт або заміну, включаючи, зокрема, поштові витрати, перевезення, оплату праці та матеріали, несе Продавець.

Споживач надає Продавцю Продукт, який підлягає ремонту або заміні. Продавець забирає Товар у Споживача за свій рахунок.

Якщо Товар був встановлений до того, як було виявлено невідповідність Товару умовам Договору купівлі-продажу, Продавець демонтує Товар і знову монтує його після ремонту чи заміни, або замовляє виконання цих дій за власний рахунок.

Споживач не зобов'язаний платити за звичайне використання Товару, який був згодом замінений.

Зниження ціни/розірвання Договору купівлі-продажу

Якщо Продукт не відповідає умовам Договору купівлі-продажу, Споживач може подати заяву про зниження ціни або відмову від Договору купівлі-продажу, якщо:

1. Продавець відмовився привести Товар у відповідність з Договором купівлі-продажу;

2. Продавець не привів Товар у відповідність до Договору купівлі-продажу;
3. Невідповідність Товару умовам Договору купівлі-продажу все ще має місце, навіть якщо Продавець намагався привести Товар у відповідність до Договору купівлі-продажу;
4. Невідповідність Товару умовам Договору купівлі-продажу є достатньо значною, щоб виправдати зниження ціни або відмову від договору без попереднього застосування заходів захисту у вигляді ремонту або заміни Продукту;
5. Із заяви Продавця або обставин зрозуміло, що він не приведе Товар у відповідність з Договором купівлі-продажу протягом розумного строку або без надмірних незручностей для Споживача.

Знижена ціна має залишитись пропорційною до ціни, що впливає з Договору купівлі-продажу, за якої вартість Товару, який не відповідає Договору купівлі-продажу, залишається у відповідності до вартості Товару, який відповідає Договору купівлі-продажу.

Продавець повертає Споживачеві належну вартість в результаті реалізації права на зниження ціни негайно, не пізніше 14 днів з моменту отримання заяви Споживача про зниження ціни.

Споживач не може відмовитися від Договору купівлі-продажу, якщо невідповідність Товару умовам Договору купівлі-продажу є неістотною. Передбачається, що невідповідність Товару умовам Договору купівлі-продажу є значною.

Якщо невідповідність умовам Договору купівлі-продажу стосується лише деяких Товарів, поставлених за договором, Споживач може відмовитися від Договору купівлі-продажу лише щодо цих Товарів, а також щодо інших Товарів, придбаних Споживачем разом із Товарами, які не відповідають Договору купівлі-продажу, якщо не можна обґрунтовано очікувати, щоб Споживач погодився затримати лише Товари, які відповідають Договору купівлі-продажу.

У разі відмови від Договору Споживач негайно повертає Товар Продавцю за свій рахунок. Продавець повертає вартість Споживачеві негайно, не пізніше ніж протягом 14 днів з моменту отримання Товару або підтвердження його повернення. Продавець повертає вартість Товару, використовуючи той самий спосіб оплати, який використав Споживач, якщо Споживач чітко не погодився на інший спосіб повернення, який не передбачає для нього жодних витрат.

Споживач може утриматися від сплати вартості до виконання Продавцем вищезазначених зобов'язань.

ВАЖЛИВІ ТЕРМІНИ ДЛЯ РЕКЛАМАЦІЇ

Продавець несе відповідальність за невідповідність Товару Договору купівлі-продажу, який існував на момент його поставки та виявлений протягом 2 років з цього моменту.

Вважається, що невідповідність Товару умовам Договору купівлі-продажу, яка була виявлена до закінчення 2 років з дати доставки Продукту, існувала на момент його доставки, якщо не буде доведено інше або припущення не можна погодити зі специфікою Товару або характером невідповідності Товару умовам Договору про продаж.

МІСЦЕ ТА ПОДАННЯ РЕКЛАМАЦІЇ

Рекламація може бути складена Споживачем, наприклад:

- письмово на адресу: Teolin 18 B, 92-701 Łódź;
- в електронному вигляді електронною поштою на адресу sok@onninen.com;
- за допомогою [формуляра для рекламації онлайн](#)

ЗМІСТ РЕКЛАМАЦІЇ

Рекомендується, щоб Споживач вказав в описі рекламації наступну інформацію - це полегшить і прискорить розгляд рекламації Продавцем:

1. інформація та обставини щодо предмета рекламації, зокрема вид і дата невідповідності;
2. вимогання що до способу приведення Товару у відповідність з Договором купівлі-продажу або заяви про зниження ціни чи відмови від Договору купівлі-продажу;
3. контактні дані особи, яка складає рекламацію.

Викладені вище вимоги є лише рекомендаціями та не впливають на результативність рекламацій, поданих без рекомендованого опису рекламації.

Доставка рекламowanego Товару

Споживач, який користується правами через невідповідність Товару Договору купівлі-продажу, зобов'язаний негайно доставити дефектний Товар за рахунок Продавця за адресою: Teolin 18 B, 92-701 Łódź. Якщо через тип Товару або спосіб його встановлення доставка Товару Споживачем буде надмірно ускладнена, Споживач зобов'язаний надати Товар Продавцю у місці, де він знаходиться.

Відповідь Продавця

Продавець надає відповідь на рекламацию Споживача негайно, не пізніше ніж протягом 14 календарних днів з моменту її отримання. Якщо Продавець не відповів на рекламацию протягом вищевказаного терміну, вважається, що рекламация прийнята.

ПОЗАСУДОВІ СПОСОБИ РОЗГЛЯДУ РЕКЛАМАЦІЇ ТА ПОДАННЯ ПРЕТЕНЗІЙ ТА ПРАВИЛА ДОСТУПУ ДО ПРОЦЕДУРИ

Детальна інформація щодо можливості Споживача використовувати позасудові способи розгляду рекламаций та розгляду претензій, а також правила доступу до цих процедур доступні в установах та на веб-сайтах районних (міських) уповноважених з прав споживачів, громадські організації, до статутних завдань яких входить захист прав споживачів, Воєводські інспекторати торгової інспекції та за такими інтернет-адресами Управління з питань конкуренції та захисту прав споживачів:

- http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php;
- http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php oraz
- http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php.

Споживач має наступні можливості використання позасудових способів розгляду рекламаций та претензій:

- Споживач має право звернутися до постійно діючого арбітражного суду для споживачів, зазначеного у ст. 37 Закону від 15 грудня 2000 р. Про торговельну інспекцію (Закон. вісник 2020 р., п. 1706, зведений текст), з проханням вирішити спір, що виникає з укладеного Договору купівлі-продажу. Правила організації та діяльності постійних арбітражних судів визначені Постановою Міністра юстиції від 6 липня 2017 року про визначення правил організації та діяльності постійних арбітражних судів при Воєводських інспекторатах торговельної інспекції (Закон. вісник 2017)., пункт 1356).
- Споживач має право звернутися до обласного інспектора торгової інспекції, відповідно до ст. 36 Закону від 15 грудня 2000 р. «Про торговельну інспекцію» (Закон. вісник 2020 р., поз. 1706, зведений текст), з проханням розпочати процедуру посередництва щодо мирного врегулювання спору між Споживачем і Продавцем. Інформація про правила та порядок процедури медіації, яку проводить воєводський інспектор торгової інспекції, доступна в установах та на веб-сайтах окремих воєводських інспекцій Торгової інспекції.
- Споживач може отримати безкоштовну допомогу у вирішенні спору між Споживачем і Продавцем, використовуючи також безкоштовну допомогу повітового (міського) уповноваженого з прав споживачів або громадської

організації, до статутних завдань якої входить захист прав споживачів (включаючи Федерацію споживачів, Асоціацію споживачів Польщі). Консультації надає Федерація споживачів на безкоштовній телефонній лінії допомоги споживачам 800 007 707 та Асоціація споживачів Польщі на електронну адресу: porady@dlakonsumentow.pl.

Рекламації, пов'язані з договірною гарантією - ПІДПРИЄМЕЦЬ

Що стосується Договорів Купівлі-продажу, укладених з 25.12.2014 року, то відповідно до пункту 1 статті 558 Цивільного кодексу відповідальність Продавця за гарантією від Продавця на Товар перед Клієнтом, який не є споживачем, виключається.