

Reklamacja produktu

Szanowny Kliencie,

dbamy o Twoje prawa, w tym także o prawo do złożenia reklamacji. Poniżej znajdziesz szczegółowe informacje dotyczące naszej odpowiedzialności z tytułu wady sprzedanego przez nas produktu oraz Twoich uprawnień związanych z reklamacją na podstawie ustawowej – z tytułu **rękojmi**.

Ważne! Pamiętaj, że jeżeli na dany produkt została udzielona także **gwarancja**, to również na jej podstawie możesz złożyć reklamację – w tym wypadku jednak adresatem będzie gwarant wskazany w gwarancji. Gwarancja określa również każdorazowo zakres Twoich uprawnień. Pamiętaj, że wykonanie uprawnień z gwarancji nie wpływa na naszą odpowiedzialność z tytułu rękojmi oraz, że gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza Twoich uprawnień wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej

Podstawa i zakres naszej odpowiedzialności za wady produktu z tytułu rękojmi jest określona powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności przepisami Kodeksu Cywilnego, a dla umów sprzedaży zawartych do dnia 24 grudnia 2014 roku przepisami ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. 2002 nr 141, poz. 1176 ze zm.).

Mamy obowiązek dostarczyć produkt bez wad. Odpowiadamy z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna produktu zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia jego wydania kupującemu. **Ważne!** Jesteśmy odpowiedzialny z tytułu rękojmi za wady fizyczne, **które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego lub wynikły z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej w tej samej chwili.**

Reklamację możesz złożyć na przykład:

- pisemnie na adres: **ul. Kilińskiego 31; 34-700 Rabka**;
- w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: **sklep@cerampol.com**;

Podaj w opisie reklamacji: (1) informacje i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady; (2) żądanie sposobu doprowadzenia produktu do zgodności z umową sprzedaży lub oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy sprzedaży; oraz (3) swoje dane kontaktowe – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie Twojej reklamacji. Pamiętaj, że wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

Składając reklamację mogą Państwo skorzystać z naszego **[przykładowego formularza reklamacyjnego](#)**, jednak nie jest to obowiązkowe.

Podstawowe uprawnienia kupującego w związku z reklamacją produktu	
Dla umów sprzedaży zawartych do 24 grudnia 2014 r.	Dla umów sprzedaży zawartych od 25 grudnia 2014 r.
<p>W tym wypadku uprawnienia mają co do zasady charakter dwuetapowy, co oznacza, że masz możliwość przejścia do drugiego etapu uprawnień dopiero po uprzednim wyczerpaniu uprawnień z pierwszego etapu:</p> <p>1) Etap: naprawa / wymiana</p> <p>Jeżeli produkt jest niezgodny z umową, możesz żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub</p>	<p>W tym wypadku uprawnienia mają co do zasady charakter równorzędny, co oznacza, że masz możliwość korzystania od razu zarówno z pierwszej, jak i drugiej grupy uprawnień:</p> <p>1) Grupa: obniżenie ceny /zwrot pieniędzy</p> <p>Jeżeli sprzedany produkt ma wadę, możesz złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Ciebie wymienimy wadliwy Produkt na wolny od wad albo wadę usuniemy.</p>

wymagają nadmiernych kosztów. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość produktu zgodnego z umową oraz rodzaj i stopień stwierdzonej niezgodności, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie naraziłby Cię inny sposób zaspokojenia.

2) Etap: obniżenie ceny /zwrot pieniędzy

Jeżeli z przyczyn określonych powyżej, nie możesz żądać naprawy ani wymiany albo jeżeli nie zdołamy uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby Cię na znaczne niedogodności, to masz prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy.

Ważne! Od umowy nie możesz odstąpić, gdy niezgodność produktu z umową jest nieistotna.

Ważne! Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli produkt był już przez nas wymieniony lub naprawiany albo jeżeli nie uczyniliśmy zadość obowiązкови wymiany produktu na wolny od wad lub usunięcia wady.

- Jeżeli Klientem jest konsument, może zamiast zaproponowanego przez nas zgodnie z postanowieniami powyżej usunięcia wady żądać wymiany produktu na wolny od wad albo zamiast wymiany produktu żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie produktu do zgodności z umową sprzedaży w sposób wybrany przez Ciebie jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez nas.

Ważne! Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.

2) Grupa: naprawa/wymiana

Jeżeli sprzedany produkt ma wadę, możesz żądać wymiany produktu na wolny od wad albo usunięcia wady. Możemy jednak odmówić zadośćuczynienia Twojemu żądaniu, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową produktu wadliwego w sposób wybrany przez Ciebie jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów.

Pamiętaj, że klient, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany na nasz koszt **dostarczyć produkt wadliwy** na adres: **ul. Kilińskiego 31; 34-700 Rabka**. Jeżeli jednak ze względu na rodzaj produktu lub sposób jego zamontowania jego dostarczenie byłoby nadmiernie utrudnione, Klient obowiązany jest nam udostępnić produkt w miejscu, w którym produkt się znajduje.

Ustosunkujemy się do Twojej reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. **Ważne!** Brak ustosunkowania się w powyższym terminie oznacza, że uznaliśmy reklamację za uzasadnioną.

Dodatkowe ograniczenia związane z reklamacją produktu dotyczące klientów nie będących konsumentów mogą być zawarte w regulaminie naszego sklepu.

Inne reklamacje

W ten sam sposób jak wyżej możesz złożyć także reklamację związane ze świadczeniem za pomocą naszego sklepu internetowego usług elektronicznych (np. konto lub formularz zamówienia) oraz inne reklamacje związane z działaniem naszego sklepu internetowego.

W opisie reklamacji podaj (1) informacje i okoliczności dotyczące przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości; (2) Twoje żądanie; oraz (3) dane kontaktowe – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji. Pamiętaj, że wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.