

Termék reklamáció

Tisztelt Vásárlónk!

Törődünk jogaival, ideértve a reklamációhoz való jogot is. Lentebb részletesebb információkat talál a felelősségünkről az általunk értékesített termék hibáit tekintve, továbbá az Ön panaszával kapcsolatos jogait illetően, a **jótállás** keretén belül.

Fontos! Amennyiben a termék garanciális, akkor a reklamáció alapja akár a jótállás is lehet: ebben az esetben a címzett a jótállásban megjelölt kezes lesz. A jótállás minden alkalommal meghatározza az Ön jogainak körét is. Ne feledje, hogy a szavatossági jogok gyakorlása nem érinti a garanciális felelősségünket, továbbá hogy a jótállás nem zárja ki, korlátozza vagy függeszti fel az eladott termék hibáira vonatkozó, az Ön jótállási rendelkezések szerinti jogait.

Felelősségünk alapja és kiterjedése a garanciális termék hibákat illetően az általánosan alkalmazandó jog, így különösen a Ptk. rendelkezései a meghatározók..

Kötelességünk sérülés nélkül kézbesíteni a terméket. A garanciális felelősséget vállaljuk, amennyiben a termék fizikai hibája a vásárlóhoz való átadástól számított két éven belül észlelhető. **Fontos!** A fizikai hibákért garanciális felelősséggel tartozunk, **amely sérülés a vevőnek való átruházásakor keletkezett, vagy az ugyanabban a időben eladott termék eladásakor keletkezett.**

Panaszt tehet:

- írásban, erre a címre küldött levélben: **Galeria w Chmurach, ul. Franciszka Zembali 20c/2, 41-809 Zabrze**
- e-mailen: **info@darvakgaleriaja.hu;**

Írja meg a panaszlevelében: (1) a panasz tárgyával kapcsolatos információk és körülmények, különösen a hiba típusa és időpontja; (2) a termék adásvételi szerződésben megfogalmazott állapotára való javítása, cseréje vagy kérelem benyújtása a termék árának csökkentéséről vagy éppen kérelem a szerződéstől való elállásról; továbbá (3) saját elérhetőségei megadása - megkönnyíti és felgyorsítja a panasz elbírálását. Ne feledje, hogy az előző mondatban meghatározott követelmények csak ajánlások, és nem befolyásolják a panasz javasolt leírása nélkül benyújtott panaszok elbírálását.

Reklamáció esetén kitöltheti a reklamációs formanyomtatványt, de ez nem kötelező.

A Vevő alapvető jogai a termékre vonatkozó reklamáció kapcsán

2014. december 25.-től megkötött szerződéseket illetően

Ebben az esetben a jogosultságok egyenértékűek, ami azt jelenti, hogy lehetősége van igénybe venni az egyik és a másik jogosultság csoportot:

1) csoport: árcsökkentés/pénzvisszafizetés

Amennyiben az eladott termék hibás, nyilatkozatot tehet az ár csökkentéséről vagy a szerződéstől való elállásról, kivéve, ha azonnal és kellemetlenség nélkül kicseréljük a hibás terméket vagy javítjuk a hibát.

Fontos! Ez a korlátozás nem érvényes, ha ezt a terméket már egyszer kicseréltük vagy javítottuk vagy nem tettünk eleget kötelezettségeinek, tehát a terméket nem cseréltük ki vagy nem javítottuk ki.

- Amennyiben a Vevő, a fogyasztó és a termék javítása helyett kérheti a termék cseréjét vagy a termék cseréje helyett kérheti annak javítását, hacsak a termék adásvételi szerződésben fogalmazott állapotba való visszaállítása az általa nem lehetséges vagy túlzott költségeket igényel az általunk javasolt módszerhez képest.

Fontos! A Vevő nem állhat el a szerződéstől amennyiben a hiba irreleváns.

2) csoport: javítás/csere

Amennyiben az eladott termék hibás, kérheti a termék cseréjét vagy a hiba javítását. Azonban előfordulhat, hogy megtagadjuk kérésének teljesítését, amennyiben az Ön által választott javítási módszer nem lehetséges, egy másik javítási módszerrel ellentétben, mely túlzott költségeket jelentene.

Ne feledje, a Vevő, - aki él a garanciális jogaival, annak - kötelessége a mi költségünkre kézbesíteni a hibás terméket az adott címre: **ul. Franciszka Zembali 20c/2 41-809 Zabrze, Lengyelország**. Amennyiben a termék jellegét tekintve, a csomagolás, kézbesítés problémás lenne, a Vevőnek kötelessége terméket a termék elhelyezkedési helyén rendelkezésünkre bocsátani.

~~Bejelentés az ügyintézésről a termék elhelyezkedési helyén az ügyintézés megkezdését követően azonnal.~~

A fogyasztónak lehetősége van peren kívüli vitarendezésre is.

További információkat a Fogyasztó peren kívüli vitarendezéséről továbbá az ezen eljárásokhoz való hozzáférés szabályokról a lengyel Verseny-és Fogyasztóvédelmi Hivatal honlapján talál:

https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php.

A lengyel Verseny-és Fogyasztóvédelmi Hivatalnál kapcsolattartási pont is van (telefon: 22 55 60 333, email: kontakt.adr@uokik.gov.pl vagy írásban: (Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa.), amelynek feladata többek között a fogyasztók segítése a fogyasztói jogviták peren kívüli rendezésével kapcsolatos ügyekben.

A fogyasztónak az alábbi lehetőségei vannak a peren kívüli vitarendezés esetén: (1) állandó peren kívüli fogyasztóvédelmi bírósághoz benyújtott vitarendezési kérelem (több információ a <http://www.spsk.wiih.org.pl/> weboldalon); (2) a vita peren kívüli rendezése iránti kérelem benyújtása a Kereskedelmi Felügyelőség tartományi felügyelőjéhez (több információ az Eladó telephelye szerinti felügyelő honlapján); továbbá (3) tartományi (önkormányzati) fogyasztóvédelmi ombudsman vagy társadalmi szervezet segítése, amelyeknek törvényi feladatai közé tartozik a fogyasztóvédelem (Fogyasztói Szövetség, Lengyel Fogyasztók Szövetsége). A tanácsadás többek között e-mailben történik, porady@dlakonsumentow.pl e-mail címen, továbbá a +48 801 440 220 telefonszámon (munkanapokon 8:00-18:00 óra között, szolgáltatói tarifa szerinti csatlakozási díj).

A <http://ec.europa.eu/consumers/odr> weboldalon elérhető a fogyasztók és kereskedők közötti online uniós vitarendezési platform (ODR Platform). Az ODR Platform egy interaktív, többnyelvű weboldal, egyablakos ügyintézással az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből eredő szerződéses kötelezettségekkel kapcsolatos vitás kérdések peren kívüli rendezését kereső fogyasztók és vállalkozók számára. (További információ a Verseny- és Fogyasztóvédelmi Hivatal honlapján https://uokik.gov.pl/spory_konsumenckie_faq_platforma_odr.php

Egyéb reklamációk

Ugyanúgy lehet panaszt tenni webáruházunkon keresztül az elektronikus szolgáltatásokkal kapcsolatban (pl. megrendelő formanyomtatvány), továbbá más egyéb reklamációt a webáruház működésével kapcsolatban.

A reklamáció leírásában adja meg (1) a panasz tárgyával kapcsolatos információt és körülményt, különösen a szabálytalanság típusát és időpontját; (2) Kéréseit; továbbá (3) saját elérhetőségeit- megkönnyíti és felgyorsítja a panasz elbírálását. Ne feledje, hogy az előző mondatban meghatározott követelmények csak ajánlások, és nem befolyásolják a panasz javasolt leírása nélkül benyújtott panaszok elbírálását.