

WARUNKI REKLAMACJI TOWARÓW ZAKUPIONYCH W STACJONARNYCH SKLEPACH AUCHAN POLSKA SP. Z O.O.*

1. Podstawą prawną reklamacji jest – według wyboru klienta – rękojmia albo gwarancja (jeżeli została udzielona).

2. W przypadku reklamacji z tytułu gwarancji, gwarant odpowiada zgodnie z oświadczeniem gwarancyjnym. Jeśli na dany towar została udzielona gwarancja, informacje o sposobie wykonywania uprawnień wynikających z gwarancji oraz o podmiocie odpowiedzialnym z tytułu gwarancji są zawarte w oświadczeniu gwarancyjnym (np. w dokumencie gwarancji, jaki w danym wypadku zostanie dołączony do towaru).

3. Sprzedawca (Auchan Polska sp. z o.o.) ma obowiązek dostarczenia kupującemu towaru bez wad. W przypadku sprzedaży produktów używanych produkty te mogą posiadać wady lub ślady użytkowania - co zostanie odpowiednio oznaczone. Sprzedawca odpowiada wobec kupującego z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne zakupionego towaru na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym. W przypadku towarów używanych, jeśli konsument został uprzedzony o konkretnych brakach, usterkach czy defektach rzeczy używanej, a mimo to zdecydował się rzecz taką nabyć, wówczas uprawnienie z tytułu rękojmi w tym zakresie nie przysługuje.

4. W przypadku, gdy towar zakupiony w sklepach stacjonarnych od Auchan Polska sp. z o.o. (sprzedawca) ma wadę, kupujący może złożyć reklamację, w której określi swoje żądanie dotyczące doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową (przez naprawę lub wymianę na wolny od wad) lub zwrotu całości bądź części wpłaconych środków (przez obniżenie ceny czy odstąpienie od umowy).

5. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne towaru, jeżeli wada została stwierdzona przed upływem 2 lat od jego wydania kupującemu. Niemniej, z przepisów wynika, że kupujący powinien złożyć reklamację z tytułu rękojmi w ciągu roku od dnia stwierdzenia wady. Jeśli jednak kupującym jest (A) konsument lub (B) osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej – roczny termin na zgłoszenie reklamacji nie może prowadzić do skrócenia okresu odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi, który wynosi 2 lata od dnia wydania towaru kupującemu.

7. Ponadto, jeśli określony przez sprzedawcę lub producenta termin przydatności rzeczy do użycia kończy się po upływie 2 lat od dnia wydania rzeczy kupującemu, sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne tej rzeczy stwierdzone przed upływem tego terminu.

8. Jeżeli konsument lub osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, składa reklamację z tytułu rękojmi, w której żąda naprawy towaru, wymiany towaru na wolny od wad lub obniżenia ceny, to sprzedawca ma obowiązek ustosunkowania się do tego roszczenia w terminie 14 dni kalendarzowych. Brak ustosunkowania się do wskazanych wyżej żądań w terminie 14 dni oznacza, że sprzedawca uznał reklamację za uzasadnioną. Jeżeli w ramach reklamacji złożono oświadczenie o

odstąpieniu od umowy, to brak odpowiedzi ze strony sprzedawcy w terminie 14 dni nie powoduje automatycznego uznania zasadności tego żądania.

9. Kupujący, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany na koszt sprzedawcy dostarczyć wadliwy towar do miejsca określonego w umowie sprzedaży, a gdy takiego miejsca nie wskazano – do miejsca, w którym towar został wydany. Gdy ze względu na rodzaj towaru lub sposób jego zamontowania dostarczenie przedmiotu do sprzedawcy byłoby nadmiernie utrudnione, kupujący powinien udostępnić go sprzedawcy w miejscu, w którym się znajduje. W takim przypadku sprzedawca powinien odebrać reklamowany towar we własnym zakresie lub rozpatrzyć reklamację i usunąć wady w wyżej wymienionym miejscu.

10. Przy sprzedaży między przedsiębiorcami – z wyłączeniem osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej – kupujący traci uprawnienia z tytułu rękojmi, jeżeli nie zbadał rzeczy w czasie i w sposób przyjęty przy rzeczach tego rodzaju i nie zawiadomił niezwłocznie sprzedawcy o wadzie, a w przypadku gdy wada wyszła na jaw dopiero później – jeżeli nie zawiadomił sprzedawcy niezwłocznie po jej stwierdzeniu.

11. Konsumentowi przysługuje prawo do wykonywania uprawnień wynikających z rękojmi niezależnie od tych przyznanych w ramach gwarancji. Wykonanie uprawnień z gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi (jednakże w razie wykonywania przez kupującego uprawnień z gwarancji bieg terminu do wykonania uprawnień z tytułu rękojmi ulega zawieszeniu z dniem zawiadomienia sprzedawcy o wadzie; termin ten biegnie dalej od dnia odmowy przez gwaranta wykonania obowiązków wynikających z gwarancji albo bezskutecznego upływu czasu na ich wykonanie). Przykładowo, w przypadku nieuwzględnienia przez gwaranta żądania wskazanego w gwarancji, kupujący ma możliwość dochodzenia swoich praw w stosunku do tej samej wady w ramach rękojmi od sprzedawcy – obowiązkiem sprzedawcy jest w tym przypadku rozpatrzenie reklamacji na podstawie przepisów dotyczących rękojmi.

12. Wszystkie artykuły zakupione w sklepach stacjonarnych od Auchan Polska sp. z o.o. mogą być reklamowane za okazaniem dowolnego dowodu zakupu, na którym jest wskazana data zakupu (najlepiej paragonu, faktury lub innego dokumentu potwierdzającego zakup towaru od Auchan Polska sp. z o.o.). Dodatkowo może to być oświadczenie Klienta, przy czym musi zostać podana data zakupu i miejsce. Paragon lub faktura nie są konieczne do rozpatrzenia reklamacji.

13. Proces reklamacji towarów sprzedawanych w sklepie internetowym www.zakupy.auchan.pl jest określony w „Regulaminie Cyfrowego Konta Auchan oraz Sklepu internetowego Zakupy.Auchan.pl”, zaś w przypadku sklepu internetowego www.zakupy.auchan.pl w „Regulaminie www.zakupy.auchan.pl”.

** Nie dotyczy sklepów, które mają na paragonie lub fakturze inny adres właściciela i NIP, niż: AUCHAN POLSKA SP. Z O.O., UL. PUŁAWSKA 46 05-500 PIASECZNO, NIP: 5260309174 oraz zakupów dokonywanych na platformie Allegro, Ceneo, Empik oraz sklepu internetowego www.zakupy.auchan.pl. W przypadku sklepów działających pod szyldem Auchan, lecz nienależących do Auchan Polska sp. z o.o., tj. sklepów franczyzowych, prosimy o kontakt ze sklepem, gdzie dokonano zakupu.*

Reklamacje – porady praktyczne

Zanim przystąpisz do zgłoszenia reklamacji:

upewnij się, że produkt został prawidłowo podłączony i uruchomiony zgodnie z instrukcją obsługi dołączoną do produktu (w przypadku produktów wymagających podłączenia i uruchomienia);

sprawdź rozdział w instrukcji obsługi dotyczący najczęściej występujących problemów i sposobów ich rozwiązywania;

najszybszą metodą w przypadku reklamacji z tytułu gwarancji jest bezpośredni kontakt z autoryzowanym serwisem lub działem wsparcia producenta, który wesprze Cię w rozwiązaniu problemu z urządzeniem lub przyjmie od Ciebie zgłoszenie reklamacyjne;

dane kontaktowe do autoryzowanych zakładów serwisowych dostępne są w karcie gwarancyjnej lub w dołączonej instrukcji produktu oraz na ogólnodostępnych stronach w Internecie;

W przypadku pytań, skontaktuj się z naszymi Punktami Serwisowymi w sklepach. Możesz też dzwonić na naszą infolinię pod nr: 22 726 33 00 lub pisać na adres kontakt@auchan.pl w celu uzyskania potrzebnych informacji.