

Reklamacje produktów kupionych w Auchan Polska - informacje dla Klientów

Informacje wstępne

W tym dokumencie znajdują Państwo informacje dotyczące reklamacji produktów kupionych od Auchan Polska. Dokument przedstawia m.in. zasady naszej odpowiedzialności wynikające z przepisów oraz opisuje nasze procedury reklamacyjne.

Dokument dotyczy zarówno naszych sklepów stacjonarnych (hipermarkety, supermarkety oraz markety, których właścicielem jest Auchan Polska), jak i sklepu internetowego Auchan oraz sprzedaży, którą prowadzimy na internetowych platformach handlowych lub poprzez aplikacje innych firm.

Dla Państwa wygody dokument podzieliliśmy na dwie części. Pierwsza (str. 2-9) zawiera informacje ogólne i praktyczne wskazówki odnośnie do reklamacji. Druga część (str. 10-21) zawiera bardziej szczegółowe informacje na temat zasad naszej odpowiedzialności i Państwa uprawnień dotyczących reklamacji produktów, jakie wynikają z przepisów prawa (niezgodność z umową, rękojmia, gwarancja).

Dokument nie dotyczy sklepów franczyzowych Auchan. W sprawie reklamacji produktu kupionego w sklepie franczyzowym prosimy zwrócić się do właściciela takiego sklepu (więcej informacji znajdują Państwo w rozdziale „SKLEPY FRANCZYZOWE”, str. 8).

Definicje pojęć, którymi się posługujemy, znajdują Państwo w tabeli na str. 8 (rozdział „DEFINICJE”).

Dokument dotyczy stanu prawnego na **1 stycznia 2023 r.** i produktów kupionych począwszy od tej daty.

SPIS TREŚCI

1. PODSTAWY REKLAMACJI – NAJWAŻNIEJSZE INFORMACJE	2
2. JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ – ADRESY I DANE KONTAKTOWE	3
3. TREŚĆ REKLAMACJI I ZAŁĄCZNIKI	5
4. PROCEDURA REKLAMACYJNA – INFORMACJE PRAKTYCZNE, TERMIN I SPOSÓB ODPOWIEDZI	6
5. PARAKONSUMENTI	7
6. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZWIĄZYWANIA SPORÓW I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ, PORADNICTWO KONSUMENCKIE (DOTYCZY KONSUMENTÓW)	7
7. DATA ZAKUPU PRODUKTU A PRZEPISY STOSOWANE DO REKLAMACJI	8
8. SKLEPY FRANCZYZOWE	8
9. DEFINICJE	8
10. KONTAKT Z AUCHAN POLSKA I NASZE DANE	9
11. NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ (DOTYCZY KONSUMENTÓW I PARAKONSUMENTÓW – ZAKUPY PO 31 GRUDNIA 2022 R.)	10
12. NIEZGODNOŚĆ TREŚCI CYFROWEJ LUB USŁUGI CYFROWEJ Z UMOWĄ	13
13. RĘKOJMIA (DOTYCZY KLIENTÓW NIEBĘDĄCYCH KONSUMENTEM ANI PARAKONSUMENTEM – ZAKUPY PO 31 GRUDNIA 2022 R.)	17
14. GWARANCJA	20

Część I. Ogólne informacje o reklamacjach

1. PODSTAWY REKLAMACJI – NAJWAŻNIEJSZE INFORMACJE

Gdy kupują Państwo od nas produkt, mamy obowiązek wydać go Państwu zgodnego z umową, bez wad. Jeśli udzielamy gwarancji na produkt, dodatkowo odpowiadamy też wobec Państwa zgodnie z warunkami gwarancji.

Z dniem **1 stycznia 2023 r.** zmieniły się przepisy dotyczące odpowiedzialności sprzedawcy związanej z reklamacjami produktów. Nowe przepisy dotyczą zakupów **po 31 grudnia 2022 r.**¹ (decyduje data zawarcia umowy). Zgodnie z nowymi przepisami, podstawą reklamacji produktu może być – w zależności od sytuacji:

- **Niezgodność z umową** – jeśli kupili Państwo produkt jako konsument lub parakonsument (zob. rozdział „DEFINICJE”, str. 8);
- **Rękojmia** – jeśli nie kupili Państwo produktu jako konsument ani parakonsument (np. zakup przez spółkę handlową, fundację, stowarzyszenie, jednostkę sektora publicznego itp.);
- **Gwarancja** – jeśli na produkt jest udzielona gwarancja.

Więcej informacji na temat naszej odpowiedzialności i Państwa uprawnień wynikających z niezgodności z umową, rękojmi i gwarancji znajdą Państwo w szczegółowej części dokumentu (rozdziały 11-14, str. 10-21).

Najważniejsze informacje dotyczące poszczególnych podstaw reklamacji zgodnie z nowymi przepisami (obowiązującymi **od 1 stycznia 2023 r.**) są przedstawione w tabeli:

PODSTAWY REKLAMACJI (zakupy od 1 stycznia 2023 r.¹)				
	NIEZGODNOŚĆ Z UMOWĄ		RĘKOJMIA	GWARANCJA
	TOWARY	TREŚCI CYFROWE, USŁUGI CYFROWE		
Odpowiedzialność Auchan Polska obowiązkowa?	tak	tak	możliwe ograniczenie lub wyłączenie w umowie	nie (udzielenie gwarancji jest dobrowolne)
Kogo dotyczy?	konsumenci, parakonsumenci	konsumenci, parakonsumenci	Klienci niebędący konsumentami ani parakonsumentami (np. spółki handlowe, osoby prawne)	zależnie od gwarancji
Jakich produktów dotyczy?	towary	treści cyfrowe, usługi cyfrowe	towary	towary lub inne produkty – zależnie od gwarancji
Okres odpowiedzialności	2 lata (z wyjątkami)	2 lata (z wyjątkami) – w przypadku dostarczania jednorazowo lub w częściach	2 lata (z wyjątkami)	2 lata (z wyjątkami) – chyba że w gwarancji wskazano inny

¹ Wyjątkiem są umowy o dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, do których stosuje się nowe przepisy o niezgodności z umową także wtedy, gdy umowa została zawarta przed 1 stycznia 2023 r., ale dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej miało nastąpić lub nastąpiło po 31 grudnia 2022 r.

		przez okres dostarczania treści cyfrowej lub usługi cyfrowej (z wyjątkami) – w przypadku dostarczania w sposób ciągły		okres
Uprawnienia Klienta	- wymiana produktu na wolny od wad - naprawa - odstąpienie od umowy - obniżenie ceny	- doprowadzenie do zgodności z umową - odstąpienie od umowy - obniżenie ceny	- odstąpienie od umowy - obniżenie ceny - wymiana produktu na wolny od wad - naprawa	zgodnie z treścią gwarancji; (gwarancja trwałości dla konsumenta lub parakonsumenta – co najmniej naprawa lub wymiana)

2. JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ – ADRESY I DANE KONTAKTOWE

Przed złożeniem reklamacji

Zanim złożą Państwo reklamację dotyczącą sprzętu lub urządzenia, prosimy upewnić się, że zostało ono prawidłowo podłączone i uruchomione zgodnie z dołączoną do niego instrukcją obsługi (dotyczy produktów wymagających podłączenia i uruchomienia). Prosimy sprawdzić rozdział w instrukcji obsługi dotyczący najczęściej występujących problemów i sposobów ich rozwiązywania.

Przed skierowaniem reklamacji do nas, prosimy upewnić się, że kupili Państwo reklamowany produkt w sklepie należącym do Auchan Polska, a nie w sklepie franczyzowym (zob. rozdział „SKLEPY FRANCZYZOWE”, str. 8).

Jeśli składają Państwo do nas reklamację na podstawie gwarancji, prosimy upewnić się, że produkt jest objęty gwarancją, a jeśli tak, to kto jest gwarantem (zob. rozdział „GWARANCJA”, str. 20-21). Jeśli gwarantem nie jest Auchan Polska, tylko inny podmiot (np. producent, importer, dystrybutor), w przypadku niektórych produktów możemy w imieniu gwaranta – jako pośrednik – przyjąć reklamację od Państwa i przekazać reklamowany produkt do serwisu gwarancyjnego lub pomóc w zorganizowaniu odbioru produktu objętego gwarancją „door-to-door”. W przypadku pytań w sprawie gwarancji mogą Państwo skontaktować się z punktami serwisowymi w naszych sklepach, zadzwonić na naszą infolinię (numer **22 444 02 22**) lub napisać e-mail na adres **kontakt@auchan.pl** w celu uzyskania potrzebnych informacji.

W celu złożenia reklamacji mogą Państwo dobrowolnie skorzystać z naszego **wzoru formularza reklamacyjnego**, który udostępniamy nieodpłatnie w naszych sklepach stacjonarnych i na naszych stronach internetowych. Mogą też Państwo przygotować reklamację według własnego uznania (np. na własnym druku, odręcznie, e-mailowo).

Zakup w sklepie stacjonarnym Auchan Polska

Reklamację produktu kupionego w naszym sklepie stacjonarnym mogą Państwo złożyć osobiście, korespondencyjnie lub e-mailem.

Reklamacja w sklepie

Nasze sklepy stacjonarne prowadzimy w ramach różnych formatów. Są to: **hipermarkety Auchan, supermarkety Auchan oraz sklepy Moje Auchan**. Różnią się one powierzchnią, asortymentem i szczegółami logotypu Auchan. Więcej informacji o formatach sklepów Auchan Polska znajdą Państwo na stronie: **<https://www.auchan.pl/pl/dla-klienta/nasze-sklepy/nasze-sklepy>**. Ponieważ poszczególne formaty naszych sklepów oferują różny asortyment produktów, reklamację należy złożyć **w sklepie tego samego formatu, w którym nastąpił zakup** (np. jeśli kupili Państwo produkt w hipermarkecie Auchan, to reklamację należy złożyć w hipermarkecie Auchan). Reklamację mogą Państwo złożyć w **dowolnym sklepie właściwego formatu, należącym do Auchan Polska** (np. sklep Auchan Polska, w którym nastąpił zakup).

Zalecamy zabrać ze sobą reklamowany produkt i dowód zakupu (jeśli go Państwo posiadają – np. paragon lub fakturę). W sprawie reklamacji prosimy kierować się do Punktu Obsługi Klienta, a jeśli w danym sklepie nie ma takiego punktu – prosimy udać się do kasy. Nasz pracownik pomoże Państwu wypełnić formularz reklamacyjny i odbierze od Państwa reklamowany produkt. Otrzymają też Państwo potwierdzenie złożenia reklamacji.

Reklamacja korespondencyjnie lub e-mailem

Reklamację dotyczącą produktu kupionego w naszym sklepie stacjonarnym mogą Państwo również złożyć e-mailem lub korespondencyjnie. Dane adresowe/kontaktowe znajdują się w tabeli poniżej.

Zakup w sklepie internetowym Auchan

Reklamację dotyczącą produktu kupionego w sklepie internetowym Auchan (zakupy.auchan.pl) mogą Państwo złożyć e-mailem lub korespondencyjnie, na adres placówki/sklepu, który obsługiwał Państwa zamówienie (informacje o takiej placówce/sklepie znajdują się m.in. w wiadomości e-mail potwierdzającej zawarcie umowy, na paragonie lub fakturze, a także w danych zapisanych na Państwa koncie w sklepie internetowym). Szczegóły znajdują Państwo w regulaminie naszego sklepu internetowego oraz w tabeli poniżej.

Zakup poprzez platformę internetową lub aplikację

Jeśli kupili Państwo od nas produkt za pośrednictwem zewnętrznej platformy internetowej lub aplikacji (np. w naszym sklepie na platformie Wolt, na platformie Bolt Food, poprzez Too Good To Go lub Glovo), szczegółowe informacje na temat procedury reklamacyjnej i dostępnych sposobów złożenia reklamacji znajdują Państwo na takiej platformie lub w aplikacji. Informacje na ten temat przedstawiliśmy też w tabeli poniżej.

Dane kontaktowe i adresowe

Mogą Państwo wybrać dogodny dla Państwa sposób złożenia reklamacji (np. e-mailem, korespondencyjnie, osobiście). W poniższej tabeli zebraliśmy potrzebne dane adresowe i kontaktowe.

O ile co innego nie wynika z zawartej z Państwem umowy, **podane poniżej adresy korespondencyjne są również adresami na potrzeby przekazania nam/zwrotu reklamowanego produktu** (UWAGA: w niektórych przypadkach może to w ogóle nie być potrzebne do pozytywnego załatwienia reklamacji – zob. str. 6).

Gdzie nastąpił zakup?	Jak złożyć reklamację?
Sklep stacjonarny Auchan Polska	osobiście w sklepie stacjonarnym Auchan Polska*
	korespondencyjnie na adres sklepu stacjonarnego Auchan Polska, w którym doszło do zakupu (zalecamy dopisek: „Reklamacja”)
	e-mailem na adres: kontakt@auchan.pl
Sklep internetowy Auchan	e-mailem na adres: kontakt@auchan.pl
	korespondencyjnie (zalecamy dopisek: „Reklamacja – sklep internetowy”):
	- na adres placówki/sklepu Auchan Polska, który realizował zamówienie (dotyczy zamówień z dostawą własną Auchan lub odbiorem osobistym); - w przypadku reklamacji dotyczących zamówień z dostawą kurierską (dotyczy zamówień wysyłanych z magazynu Auchan realizowanych w okresie, gdy w sklepie internetowym Auchan była oferowana dostawa kurierska) – na adres wskazany na stronie internetowej www.auchan.pl i w sklepie internetowym Auchan
Sklep Auchan Polska na platformie Wolt	za pośrednictwem Wolt, zgodnie z opcjami dostępnymi na platformie Wolt (w takim wypadku obowiązują procedury stosowane przez właściciela platformy Wolt; szczegółowe informacje znajdują się m.in. w regulaminie naszego sklepu na platformie Wolt oraz w regulaminie Wolt)
	pocztą elektroniczną na adres e-mail: kontakt@auchan.pl
	korespondencyjnie na adres sklepu stacjonarnego Auchan Polska, który realizował zamówienie (zalecamy dopisek: „Reklamacja – Wolt”)
	osobiście w sklepie stacjonarnym Auchan Polska, który zrealizował zamówienie
Sklep Auchan Polska na platformie Bolt Food	za pośrednictwem Bolt, zgodnie z opcjami dostępnymi na platformie Bolt Food (w takim wypadku obowiązują procedury stosowane przez właściciela platformy Bolt Food; szczegółowe informacje znajdują się m.in. w regulaminie naszego sklepu na

	platformie Bolt Food oraz w regulaminie Bolt Food) pocztą elektroniczną na adres e-mail: kontakt@auchan.pl korespondencyjnie na adres sklepu stacjonarnego Auchan Polska, który realizował zamówienie (zalecamy dopisek: "Reklamacja _ Bolt") osobiście w sklepie stacjonarnym Auchan Polska, który zrealizował zamówienie
Zakup poprzez Too Good To Go (TGTG)	reklamacja do operatora platformy TGTG, zgodnie z opcjami dostępnymi na tej platformie); operator platformy TGTG rozpatruje w naszym imieniu reklamacje dotyczące produktów kupionych od nas za pośrednictwem TGTG, zgodnie z warunkami i procedurami obowiązującymi na tej platformie; UWAGA: Warunki obowiązujące na platformie TGTG nie wyłączają prawa Klienta do złożenia reklamacji bezpośrednio do Auchan Polska (np. na adres e-mail: kontakt@auchan.pl bądź osobiście lub korespondencyjnie do sklepu stacjonarnego Auchan Polska, który realizował zamówienie). Ze względu na zasady funkcjonowania platformy TGTG, o reklamacji, która wpłynie bezpośrednio do nas, poinformujemy operatora platformy TGTG, który może przejąć rozpatrzenie reklamacji w naszym imieniu.
Zakup poprzez Glovo	pocztą elektroniczną na adres e-mail: kontakt@auchan.pl korespondencyjnie na adres sklepu stacjonarnego Auchan Polska, który zrealizował zamówienie (zalecamy dopisek: „Reklamacja – Glovo”) osobiście w sklepie stacjonarnym Auchan Polska, który zrealizował zamówienie

* Dowolny sklep stacjonarny należący do Auchan Polska, pod warunkiem, że jest takiego samego formatu, jak sklep, gdzie nastąpił zakup produktu (hipermarket Auchan, supermarket Auchan, sklep Moje Auchan).

3. TREŚĆ REKLAMACJI I ZAŁĄCZNIKI

Prosimy, żeby reklamacja zawierała:

- Państwa dane (imię i nazwisko osoby składającej reklamację, a w przypadku Klienta niebędącego osobą fizyczną lub klienta będącego przedsiębiorcą – pełną nazwę/firmę i NIP; adres do korespondencji lub adres e-mail; zachęcamy też do podania numeru telefonu – ułatwi on ewentualny kontakt w sprawie reklamacji);
- oznaczenie reklamowanego produktu (rekomendujemy podać nazwę i numer z kodu kreskowego (EAN) lub numer produktu);
- wskazanie podstawy reklamacji (niezgodność z umową, rękojmia albo gwarancja);
- wskazanie przyczyny reklamacji (opis reklamowanej wady/niezgodności z umową);
- wskazanie daty stwierdzenia wady/niezgodności z umową reklamowanego produktu;
- Państwa żądanie (np. naprawa, wymiana na nowy, obniżenie ceny, odstąpienie od umowy);
- datę otrzymania od nas produktu lub datę jego zakupu;
- cenę, jaką Państwo zapłacili za reklamowany produkt (zwłaszcza, gdy chcą Państwo obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy);
- jeśli chcą Państwo zwrotu pieniędzy na swoje konto – numer Państwa konta,
- wskazanie preferowanej formy odpowiedzi na reklamację (w braku takiego wskazania odpowiemy na reklamację odpowiednio do sposobu złożenia reklamacji – np. jeśli wysłali Państwo reklamację e-mailem, odpowiemy również e-mailem);
- w przypadku zakupu przez Internet – w miarę możliwości numer zamówienia;
- wskazanie, gdzie doszło do zakupu (np. w sklepie stacjonarnym, w sklepie internetowym Auchan itp.);
- Państwa podpis (gdy reklamacja jest składana na papierze).

Do reklamacji **rekomendujemy załączyć kopię paragonu lub faktury, jednak nie jest to niezbędne** do złożenia i rozpatrzenia reklamacji.

- Wszystkie produkty kupione od Auchan Polska mogą być reklamowane za okazaniem dowolnego dowodu zakupu, z którego powinna wynikać data zakupu lub wydania produktu Klientowi i fakt zakupu od Auchan Polska. W braku paragonu lub faktury dowodem zakupu może być np. potwierdzenie transakcji z Państwa konta bankowego, wydruk potwierdzenia płatności kartą, dane z historii zakupów w naszym sklepie internetowym lub dane z historii zakupów w naszym programie lojalnościowym „Skarbonka”, a nawet oświadczenie, w którym podane zostaną okoliczności zakupu w Auchan Polska (w tym choćby przybliżona data zakupu lub odbioru produktu). **Brak jakiegokolwiek dowodu zakupu produktu nie wyklucza możliwości złożenia reklamacji, ale w swoim własnym interesie powinni Państwo taki dowód przedstawić (w przeciwnym wypadku, jeśli nie dysponujemy informacjami, z których wynika, że odpowiadamy za reklamowany produkt, możemy rozpatrzyć reklamację odmownie).**

Jeśli składają Państwo reklamację przez Internet, zalecamy dołączyć do reklamacji w miarę możliwości **zdjęcia lub krótki film** (np. nagrany smartfonem) pokazujący wadę lub niezgodność produktu z umową. Może to przyspieszyć załatwienie reklamacji oraz **pozwolić nam na pozytywne rozpatrzenie niektórych reklamacji bez konieczności przekazywania nam produktu lub jego zwrotu do Auchan Polska**. Przykładowo:

- jeśli stwierdzimy zasadność reklamacji już na podstawie zdjęć, mogą Państwo otrzymać odpowiedź uznającą reklamację bez potrzeby bezpośrednich oględzin przez nas produktu (przekazanie nam reklamowanego produktu może być jednak konieczne na dalszym etapie reklamacji, np. jeśli żądali Państwo naprawy);
- jeśli odstępują Państwa od umowy i już na podstawie zdjęć uznamy, że jest to uzasadnione, możemy zrzec się prawa do otrzymania zwrotu reklamowanego produktu – zwłaszcza gdy ten produkt ma niewielką wartość w porównaniu do kosztów wysyłki; wówczas oddamy Państwu pieniądze bez potrzeby zwrotu reklamowanego produktu.

4. PROCEDURA REKLAMACYJNA – INFORMACJE PRAKTYCZNE, TERMIN I SPOSÓB ODPOWIEDZI

Niezwłocznie po otrzymaniu reklamacji przystąpimy do jej rozpatrywania. Jeśli do rozpatrzenia reklamacji będą konieczne dodatkowe informacje, zwrócimy się do Państwa z prośbą o ich przedstawienie. W związku z reklamacją możemy się z Państwem kontaktować za pomocą danych, które nam Państwo podali w reklamacji (np. telefonicznie, e-mailowo). W każdym wypadku formalną odpowiedź na reklamację otrzymają Państwo od nas na tzw. trwałym nośniku (czyli np. na piśmie lub e-mailem).

Jeśli w związku z reklamacją otrzymaliśmy od Państwa reklamowany produkt, który przesłali Państwo lub dostarczyli na własny koszt, w przypadku uznania reklamacji za zasadną zwrócimy Państwu uzasadnione koszty przesyłki lub dostarczenia produktu.

Jeśli reklamowany produkt znajduje się u Państwa, a do załatwienia reklamacji potrzebne jest przekazanie go nam, w odpowiedzi na reklamację **przekażemy Państwu informacje pozwalające na przesłanie reklamowanego produktu do nas, na nasz koszt, za pośrednictwem firmy kurierskiej, z którą współpracujemy.**

W bardziej skomplikowanych sprawach, wymagających np. demontażu lub naprawy na miejscu (u Państwa), przekażemy Państwu indywidualnie stosowne informacje odnośnie do sposobu postępowania.

Termin udzielenia odpowiedzi

Odpowiedzi na reklamację udzielimy w ciągu 14 dni od jej otrzymania. Zgodnie z przepisami UPK obowiązującymi od 1 stycznia 2023 r., jeśli są Państwo konsumentem i nie udzielimy odpowiedzi na reklamację w powyższym terminie, uważa się, że uznaliśmy reklamację (UWAGA: nie dotyczy to parakonsumentów).

Forma odpowiedzi na reklamację

Odpowiedź na reklamację otrzymają Państwo na tzw. trwałym nośniku (np. listownie na papierze lub e-mailem) – w sposób odpowiadający sposobowi złożenia przez Państwa reklamacji (np. jeśli przesłali Państwo reklamację e-mailem, odpowiedzi również udzielimy e-mailem, chyba że zażądali Państwo odpowiedzi w inny sposób – np. na papierze i podali nam Państwo adres do korespondencji).

5. PARAKONSUMENCI

Niektóre zasady reklamacji dotyczące konsumenta, opisane w tym dokumencie, stosuje się również do tzw. parakonsumenta, czyli „osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma 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” (art. 7aa ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta). Prosimy zwracać uwagę na informacje zawarte w dokumencie, dotyczące tego, czy określone zasady stosują się do parakonsumenta.

Przykłady 1: Klient prowadzi firmę jednoosobową, której przedmiotem działalności są roboty budowlane. Klient ten kupił od nas „na firmę” artykuły papiernicze do biura. Do reklamacji tych artykułów stosujemy zasady dotyczące konsumentów (odpowiedzialność za brak zgodności z umową).

Przykład 2: Klient prowadzi firmę jednoosobową, której przedmiotem działalności wpisanym do CEIDG są usługi fotograficzne. Klient ten kupił od nas „na fakturę” akcesoria fotograficzne, wskazujące na zawodowy charakter zakupu. Do reklamacji tych akcesoriów nie stosujemy zasad dotyczących konsumentów. Odpowiadamy zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego o rękojmi (chyba że w umowie z tym Klientem rękojmia została wyłączona).

W razie wątpliwości co do charakteru zakupu firmowego, możemy poprosić Państwa o złożenie oświadczenia, że zakup firmowy, którego dotyczy reklamacja, nie ma dla Państwa charakteru zawodowego.

6. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZWIĄZYWANIA SPORÓW I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ, PORADNICTWO KONSUMENCKIE (DOTYCZY KONSUMENTÓW)

Informacje ogólne

Jeśli są Państwo konsumentem, mogą Państwo skorzystać z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów i dochodzenia roszczeń. Jest to dla Państwa dobrowolne. Auchan Polska zgadza się na:

- udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez Inspekcję Handlową;
- rozstrzygnięcie sporu przez stały sąd polubowny przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej.

Inspekcja Handlowa

Wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego mogą Państwo złożyć pisemnie lub drogą elektroniczną (np. e-mail) do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez Auchan Polska (w zależności od lokalizacji naszego sklepu, którego dotyczy sprawa). Postępowanie jest dla Państwa nieodpłatne i trwa do 90 dni od złożenia kompletnego wniosku. Postępowanie może polegać na umożliwieniu zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez strony (mediacja) lub przedstawieniu stronom propozycji rozwiązania sporu (koncyliacja). Wynik postępowania nie jest wiążący dla Państwa ani dla Auchan Polska. Strona niezadowolona z wyniku postępowania może skierować sprawę do sądu powszechnego.

Szczegółowe informacje o procedurach pozasądowego rozwiązywania sporów stosowanych przez Inspekcję Handlową, a także o stałych sądach polubownych przy wojewódzkich inspektorach Inspekcji Handlowej znajdują się na stronach internetowych poszczególnych wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej: województwo dolnośląskie – wiih.ibip.wroc.pl, województwo kujawsko-pomorskie – www.wiih.com.pl, województwo lubelskie – www.ihlublin.pl, województwo lubuskie – www.ihgorzow.ires.pl, województwo łódzkie – www.wiih.lodz.pl, województwo małopolskie – www.krakow.wiih.gov.pl, województwo mazowieckie – wiih.org.pl, województwo opolskie – opole.wiih.gov.pl, województwo podkarpackie – wiih.rzeszow.pl, województwo podlaskie – www.bialystok.wiih.gov.pl, województwo pomorskie – www.ihgd.pl, województwo śląskie – www.katowice.wiih.gov.pl, województwo świętokrzyskie – www.wiihkielce.pl, województwo warmińsko-mazurskie – ih.olsztyn.pl, województwo wielkopolskie – poznan.wiih.gov.pl, województwo zachodniopomorskie – wiih.pomorzezachodnie.pl.

Uwaga: W niektórych przypadkach Inspekcja Handlowa może odmówić przeprowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich – np. wtedy, gdy nie podjęli Państwo przed złożeniem wniosku próby kontaktu z nami i bezpośredniego załatwienia sporu (w ramach reklamacji) lub gdy sprawa jest błaha. Zanim zdecydują się Państwo skorzystać z pozasądowego rozwiązywania sporu w Inspekcji Handlowej, zalecamy złożenie do nas reklamacji i oczekiwanie na jej wynik.

Dodatkowe informacje i poradnictwo konsumenckie

Jeśli są Państwo konsumentem, mogą Państwo w sprawie reklamacji skorzystać z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).

Więcej informacji na temat praw konsumentów i reklamacji znajdą Państwo w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej, a także na stronach internetowych Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (<https://uokik.gov.pl>).

7. DATA ZAKUPU PRODUKTU A PRZEPISY STOSOWANE DO REKLAMACJI

Z dniem **1 stycznia 2023 r.** zaczęły obowiązywać nowe przepisy dotyczące odpowiedzialności sprzedawcy w przypadku niezgodności z umową/wady produktu. Nowe przepisy stosuje się do umów sprzedaży towarów zawartych począwszy od 1 stycznia 2023 r. Do umów sprzedaży towarów zawartych przed tą datą stosuje się przepisy dotychczasowe (w tym m.in. przepisy Kodeksu cywilnego o rękojmi w brzmieniu obowiązującym przed 1 stycznia 2023 r.).

W odniesieniu do umów o dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, zawartych z konsumentami lub parakonsumentami przed **1 stycznia 2023 r.**, zasady opisane w rozdziale „NIEZGODNOŚĆ TREŚCI CYFROWEJ LUB USŁUGI CYFROWEJ Z UMOWĄ” (str. 13-16) znajdują zastosowanie, jeżeli dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej nastąpiło lub miało nastąpić po 31 grudnia 2022 r. W przypadku umów zawartych przed 1 stycznia 2023 r., gdzie dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej miało nastąpić lub nastąpiło również przed 1 stycznia 2023 r., zastosowanie znajdują przepisy dotychczasowe (tj. obowiązujące przed 1 stycznia 2023 r.).

8. SKLEPY FRANCYZOWE

Niektóre sklepy działające pod szyldem Auchan to sklepy franczyzowe. Są one prowadzone przez odrębne firmy, a nie przez Auchan Polska. Ten dokument **nie dotyczy reklamacji w sklepach franczyzowych**. W sprawie reklamacji produktu kupionego w sklepie franczyzowym, prosimy zwrócić się do firmy prowadzącej taki sklep.

- Aby dowiedzieć się, czy sklep, w którym kupili Państwo produkt, to sklep franczyzowy, wystarczy sprawdzić paragon lub fakturę. Na paragonie lub fakturze ze sklepu Auchan Polska jako sprzedawca będzie wskazana nasza spółka (Auchan Polska sp. z o.o., NIP: 5260309174). Na paragonie lub fakturze ze sklepu franczyzowego jako sprzedawca będzie wskazana inna firma. Mogą też Państwo sprawdzić listę sklepów, których właścicielem jest Auchan Polska, na stronie www.auchan.pl. Potrzebne informacje uzyskają Państwo również w każdym sklepie Auchan.

9. DEFINICJE

Pojęcie	Definicja
Auchan Polska, my	Auchan Polska sp. z o.o. z siedzibą w Piasecznie (ul. Puławska 46, 05-500 Piaseczno);
Funkcjonalność	zdolność treści cyfrowej, usługi cyfrowej lub towaru do pełnienia swoich funkcji z uwzględnieniem ich przeznaczenia;
Integracja (instalacja)	połączenie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z elementami środowiska cyfrowego Klienta i włączenie ich do tych elementów w celu zapewnienia zgodności z umową o dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej;
Interoperacyjność	zdolność treści cyfrowej, usługi cyfrowej lub towaru do współdziałania ze sprzętem komputerowym lub oprogramowaniem innymi niż te zazwyczaj używane do korzystania z treści cyfrowej, usługi cyfrowej lub towaru tego samego rodzaju;
Kompatybilność	współdziałanie treści cyfrowej, usługi cyfrowej lub towaru ze sprzętem komputerowym

	lub oprogramowaniem, które są zazwyczaj używane do korzystania z treści cyfrowej, usługi cyfrowej lub towaru tego samego rodzaju, bez konieczności ich przekształcania;
Konsument	osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
Parakonsument	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 (CEiDG);
Produkt	towar (rzecz ruchoma), w tym towar z elementami cyfrowym, treść cyfrowa lub usługa cyfrowa oferowane przez Auchan Polska;
Środowisko cyfrowe	sprzęt komputerowy, oprogramowanie i połączenia sieciowe wykorzystywane przez Klienta w celu uzyskania dostępu do treści cyfrowej lub usługi cyfrowej lub w celu korzystania z nich;
Towar z elementami cyfrowymi	towar zawierający treść cyfrową lub usługę cyfrową lub z nimi połączony w taki sposób, że brak treści cyfrowej lub usługi cyfrowej uniemożliwiłby jego prawidłowe funkcjonowanie (np. smartfon z systemem operacyjnym, smart TV z oprogramowaniem);
Treść cyfrowa	dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej; zasady dotyczące treści cyfrowych, opisane w dokumencie, dotyczą również towarów, które służą wyłącznie jako nośnik treści cyfrowej (np. płyta DVD z grą komputerową);
Trwałość	zdolność towaru do zachowania jego funkcji i właściwości w toku zwykłego korzystania;
Usługa cyfrowa	usługa pozwalająca Klientowi na: - wytwarzanie, przetwarzanie, przechowywanie lub dostęp do danych w postaci cyfrowej, - wspólne korzystanie z danych w postaci cyfrowej, które zostały przesłane lub wytworzone przez klienta lub innych użytkowników tej usługi, - inne formy interakcji za pomocą danych w postaci cyfrowej.

10. KONTAKT Z AUCHAN POLSKA I NASZE DANE

W przypadku pytań związanych z reklamacjami, mogą Państwo skontaktować się z Punktami Obsługi Klienta lub punktami serwisowymi w naszych sklepach. Mogą też Państwo:



napisać na nasz e-mail: kontakt@auchan.pl,



zadzwoić na naszą infolinię pod numerem: **22 444 02 22**. Infolinia jest czynna od poniedziałku do piątku w godzinach 08.00-22.00, a w soboty i niedziele w godzinach 08.00-20.00. Infolinia jest nieczynna w dni świąteczne (inne niż zwykłe niedziele). Opłata za połączenie – jak za zwykłe połączenie telefoniczne według taryfy Państwa operatora.

Nasze dane firmowe: Auchan Polska sp. z o.o. | adres siedziby: ul. Puławska 46, 05-500 Piaseczno | NIP: 5260309174 | REGON: 010001888 | numer KRS: 0000032892 | numer rejestrowy BDO: 000013917 | kapitał zakładowy: 906 928 900,00 zł | sąd rejestrowy: Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

Część II. Informacje szczegółowe

11. NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ (DOTYCZY KONSUMENTÓW I PARAKONSUMENTÓW – ZAKUPY PO 31 GRUDNIA 2022 R.²)

Kupując od nas towar, zawierają Państwo z nami umowę (umowa sprzedaży). Jeśli towar jest niezgodny z umową, ponosimy wobec Państwa odpowiedzialność za brak zgodności tego towaru z umową. Przepisy o niezgodności towaru z umową znajdują się w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (rozdział 5a tej ustawy). Poniżej przedstawiamy najważniejsze informacje.

Zgodność z umową – wymogi dotyczące towaru

Towar jest zgodny z umową jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności:

- 1) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi – również kompatybilność, interoperacyjność i dostępność aktualizacji;
- 2) przydatność do szczególnego celu, do którego jest Państwu potrzebny, o którym powiadomili nas Państwo najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który zaakceptowaliśmy.

Ponadto towar zgodny z umową musi:

- 3) nadawać się do celów, do których zazwyczaj używa się towaru tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
- 4) występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi – również funkcjonalność i kompatybilność, jakie są typowe dla towaru tego rodzaju i których mogą Państwo rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez nas, naszych poprzedników lub osoby działające w naszym imieniu (w szczególności w reklamie lub na etykiecie), chyba że wykażemy, iż:
 - a) nie wiedzieliśmy o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mogliśmy o nim wiedzieć;
 - b) przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich zostało złożone, lub w porównywalny sposób;
 - c) publiczne zapewnienie nie miało wpływu na Państwa decyzję o zawarciu umowy.
- 5) być dostarczany z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których mogą Państwo rozsądnie oczekiwać;
- 6) być takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które udostępniliśmy Państwu przed zawarciem umowy, i odpowiadać opisowi takiej próbki lub wzoru.

Dodatkowe wymogi dotyczące towaru z elementami cyfrowymi (aktualizacje)

W przypadku towaru z elementami cyfrowymi (np. smartfon sprzedawany z systemem operacyjnym), zgodność towaru z umową obejmuje też informowanie Państwa o aktualizacjach (w tym dotyczących zabezpieczeń), niezbędnych do zachowania zgodności z umową treści cyfrowej lub usługi cyfrowej zawartej w towarze lub z nim połączonej, oraz dostarczanie Państwu takich aktualizacji przez czas:

- dostarczania treści cyfrowej lub usługi cyfrowej określony w umowie, na podstawie której dostarczanie następuje w sposób ciągły (np. subskrypcja);
- zasadnie oczekiwany przez Państwa, uwzględniając rodzaj treści cyfrowej lub usługi cyfrowej i cel, w jakim są one wykorzystywane oraz okoliczności i charakter umowy, jeżeli umowa przewiduje dostarczenie jednorazowo lub częściami.

Odpowiadamy za brak zgodności z umową w zakresie opisanym powyżej (tj. dotyczącym aktualizacji), gdy taki brak wystąpił w czasie tam wskazanym. Jeśli nie zainstalują Państwo w rozsądnym czasie aktualizacji, nie odpowiadamy za brak zgodności z umową treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, zawartej w towarze lub z nim połączonej, wynikający wyłącznie z braku aktualizacji, jeżeli poinformowaliśmy Państwa o aktualizacjach i konsekwencjach ich niezainstalowania oraz niezainstalowanie lub niewłaściwa aktualizacja nie wynikały z błędów w instrukcji dostarczonej przez nas.

² Decyduje data zawarcia umowy.

Akceptacja towaru odbiegającego od wymogów zgodności z umową

Nie odpowiadamy za brak zgodności towaru z umową, w zakresie dotyczącym ppkt 3-6 powyżej, a także dotyczącym aktualizacji treści cyfrowej lub usługi cyfrowej zawartej w towarze lub z nim połączonej, niezbędnych do zachowania zgodności z umową, jeżeli najpóźniej przed zawarciem umowy zostali Państwo wyraźnie poinformowani, że konkretna cecha danego towaru odbiega od tych wymogów zgodności z umową (np. brak opakowania, towar z brakującymi akcesoriami itp.) oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptowali Państwo brak konkretnej cechy tego towaru.

Odpowiedzialność za niewłaściwe zamontowanie towaru

Odpowiadamy za brak zgodności towaru z umową wynikający z jego niewłaściwego zamontowania w następujących sytuacjach:

- zostało ono przeprowadzone przez nas lub na naszą odpowiedzialność (np. przez naszego podwykonawcę);
- niewłaściwe zamontowanie przez Państwa wynikało z błędów w instrukcji dostarczonej przez nas lub przez inny podmiot, który zgodnie z umową dostarcza Państwu treść cyfrową lub usługę cyfrową połączoną z towarem.

Okres naszej odpowiedzialności i domniemanie braku zgodności z umową

OKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA BRAK ZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ	
towar	treść cyfrowa lub usługa cyfrowa zawarta w towarze z elementami cyfrowymi lub z nim połączona, dostarczana w sposób ciągły*
odpowiedzialność za brak zgodności istniejący w chwili dostarczenia towaru i ujawniony w ciągu 2 lat od tej chwili, chyba że termin przydatności towaru do użycia jest dłuższy	odpowiedzialność za brak zgodności, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym zgodnie z umową treści cyfrowe lub usługa cyfrowa miały być dostarczane – nie krócej niż 2 lata od chwili dostarczenia towaru z elementami cyfrowymi
domniemanie braku zgodności z umową	
domniemanie istnienia braku zgodności towaru z umową w chwili dostarczenia towaru – gdy brak zgodności ujawnił się w ciągu 2 lat od chwili dostarczenia towaru (z wyjątkami)	domniemanie wystąpienia braku zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową w okresie odpowiedzialności, o którym mowa powyżej, jeśli brak w tym czasie się ujawnił

*Dodatkowe zasady dotyczą aktualizacji towarów z elementami cyfrowymi (zob. str. 11).

Odpowiadamy za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu 2 lat od tej chwili, chyba że termin przydatności towaru do użycia określony przez nas, naszych poprzedników lub osoby działające w naszym imieniu jest dłuższy (wówczas obowiązuje ten dłuższy termin). Nie możemy powoływać się na upływ terminu do stwierdzenia braku zgodności towaru z umową, gdybyśmy ten brak podstępnie zataili (w żadnym razie nie zamierzamy tego robić – chcemy tylko transparentnie poinformować Państwa o tym, co wynika z przepisów). Obowiązuje domniemanie, że niezgodność towaru z umową, która ujawniła się przed upływem 2 lat od chwili dostarczenia Państwu towaru, istniała w chwili jego dostarczenia – o ile nie udowodnimy inaczej lub o ile tego domniemania nie można pogodzić ze specyfiką towaru lub charakterem niezgodności towaru z umową.

W odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi, odpowiadamy za brak zgodności z umową treści cyfrowej lub usługi cyfrowej dostarczanych w sposób ciągły (np. subskrypcja), który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym zgodnie z umową miały być dostarczane. Czas ten nie może być krótszy niż 2 lata od chwili dostarczenia Państwu towaru z elementami cyfrowymi. Obowiązuje domniemanie, że brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową wystąpił w powyższym czasie, jeżeli w tym czasie się ujawnił (to my musimy wykazać, że jest inaczej).

Państwa uprawnienia w razie braku zgodności towaru z umową

Gdy towar jest niezgodny z umową, są Państwo uprawnieni do żądania nieodpłatnej naprawy lub wymiany bądź obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy.

towar niezgodny z umową**nieodpłatna naprawa lub wymiana****obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy
(w przypadkach określonych w przepisach)**

- Prosimy wskazać w reklamacji, z którego uprawnienia chcą Państwo skorzystać. Poniżej przedstawiamy szczegółowe informacje na temat poszczególnych uprawnień i warunków skorzystania z nich.

Naprawa lub wymiana towaru

Naprawa lub wymiana ma na celu doprowadzenie towaru do zgodności z umową. Możemy wymienić towar, gdy żądają Państwo naprawy, lub możemy naprawić towar, gdy żądają Państwo wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób przez Państwa wybrany jest niemożliwe albo wymagałoby dla nas nadmiernych kosztów. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby dla nas nadmiernych kosztów, możemy odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową. Przy ocenie nadmierności kosztów dla nas uwzględniane są wszelkie okoliczności sprawy, w tym znaczenie braku zgodności z umową, wartość towaru zgodnego z umową oraz nadmierne niedogodności dla Państwa powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia do zgodności z umową.

Zasady naprawy lub wymiany

Naprawa lub wymiana odbywa się w rozsądnym czasie od otrzymania przez nas informacji o braku zgodności z umową. Naprawa lub wymiana następuje bez nadmiernych niedogodności dla Państwa, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, w jakim go Państwo nabyli. Koszty naprawy lub wymiany, w tym koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosimy my. Nie mają Państwo obowiązku zapłaty za zwykłe korzystanie z towaru, który został następnie wymieniony.

W przypadku naprawy lub wymiany, udostępniamy nam Państwo reklamowany towar, a my odbieramy go od Państwa na nasz koszt (informacje na ten temat znajdują się w rozdziale „**PROCEDURA REKLAMACYJNA – INFORMACJE PRAKTYCZNE, TERMIN I SPOSÓB ODPOWIEDZI**”, str. 6-7). Jeżeli towar został zamontowany przed ujawnieniem się niezgodności z umową, demontujemy towar oraz montujemy go ponownie po naprawie lub wymianie albo zlecamy wykonanie tych czynności na nasz koszt współpracującej z nami firmie.

Obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy

Mogą Państwo złożyć nam oświadczenie o obniżeniu ceny lub odstąpieniu od umowy w następujących przypadkach:

- 1) odmówiliśmy naprawy lub wymiany towaru, ponieważ taki sposób doprowadzenia do zgodności z umową był niemożliwy lub wymagałby od nas nadmiernych kosztów;
- 2) nie naprawiliśmy lub nie wymieniliśmy towaru zgodnie z naszymi obowiązkami dotyczącymi zasad doprowadzenia do zgodności z umową (np. nie doszło do naprawy w rozsądnym czasie; zob. informacje o naprawie lub wymianie, zawarte powyżej);
- 3) niezgodność towaru z umową występuje nadal, mimo że próbowaliśmy doprowadzić go do zgodności z umową (np. pomimo naprawy towar dalej jest niesprawny);
- 4) brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania przez Państwa z naprawy lub wymiany towaru;
- 5) z naszego oświadczenia lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzimy towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Państwa.

Zasady dotyczące obniżenia ceny

Obniżona cena musi być w takiej proporcji do zapłaconej przez Państwa ceny, w jakiej wartość towaru niezgodnego z umową pozostaje do wartości towaru zgodnego z umową. Należną kwotę zwrócimy Państwu niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania Państwa oświadczenia o obniżeniu ceny.

Zasady dotyczące odstąpienia od umowy

Nie mogą Państwo odstąpić od umowy jeżeli brak zgodności towaru z umową jest nieistotny. Istnieje jednak domniemanie, że brak zgodności z umową jest istotny (to my musimy wykazać, że jest inaczej).

Jeżeli brak zgodności z umową dotyczy tylko niektórych towarów dostarczonych na podstawie umowy, mogą Państwo odstąpić od umowy jedynie w odniesieniu do tych towarów, a także w odniesieniu do innych towarów, które nabyli Państwo razem z towarami niezgodnymi z umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby zgodzili się Państwo zatrzymać wyłącznie towary zgodne z umową.

W razie odstąpienia od umowy muszą Państwo niezwłocznie zwrócić nam towar, którego dotyczy odstąpienie. Zwrot następuje na nasz koszt (szczegóły prześlemy Państwu indywidualnie w ramach reklamacji, zob. str. 6-7). Cenę, którą Państwo zapłacili, zwrócimy Państwu niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania.

Sposób zwrotu ceny

Zwrot ceny nastąpi z użyciem takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użyli Państwo przy zakupie, chyba że wyraźnie zgodzą się Państwo na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla Państwa z żadnymi kosztami.

Prawo wstrzymania się przez Państwa z zapłatą ceny

Mogą Państwo wstrzymać się z zapłatą nam ceny lub pozostałej do zapłaty ceny za towar do chwili wykonania przez nas obowiązków opisanych powyżej, dotyczących naprawy lub wymiany towaru i obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy.

12. NIEZGODNOŚĆ TREŚCI CYFROWEJ LUB USŁUGI CYFROWEJ Z UMOWĄ (DOTYCZY KONSUMENTÓW I PARAKONSUMENTÓW, KTÓRZY ZAWARLI UMOWĘ O DOSTARCZANIE TREŚCI CYFROWEJ LUB USŁUGI CYFROWEJ PO 31 GRUDNIA 2022 R. LUB WCZEŚNIEJ, JEŻELI DOSTARCZANIE TREŚCI CYFROWEJ LUB USŁUGI CYFROWEJ MIAŁO NASTĄPIĆ LUB NASTĄPIŁO PO 31 GRUDNIA 2022 R.)

Wśród oferowanych przez nas produktów mogą znaleźć się usługi cyfrowe lub treści cyfrowe (np. programy komputerowe, gry komputerowe, muzyka czy filmy na DVD lub innym nośniku). Odpowiadamy wobec Państwa za brak zgodności z umową takich produktów zgodnie z przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (rozdział 5b tej ustawy). Poniżej przedstawiamy najważniejsze informacje

Treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są zgodne z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności ich:

- 1) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność, funkcjonalność, kompatybilność, interoperacyjność oraz dostępność wsparcia technicznego i aktualizacji;
- 2) przydatność do szczególnego celu, do którego są Państwu potrzebne, o którym Państwo nas powiadomili najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który zaakceptowaliśmy.

Ponadto treść cyfrowa lub usługa cyfrowa zgodne z umową muszą:

- 3) nadawać się do celów, w których zazwyczaj korzysta się z treści cyfrowej lub usługi cyfrowej tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
- 4) występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym funkcjonalność, kompatybilność, dostępność, ciągłość i bezpieczeństwo, jakie są typowe dla treści cyfrowej lub usługi cyfrowej tego rodzaju i których Państwo mogą rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter treści cyfrowej lub usługi cyfrowej oraz publiczne zapewnienia złożone przez nas, naszych poprzedników lub osoby działające w naszym imieniu (w szczególności w reklamie lub na etykiecie), chyba że wykazemy, iż:
 - a) nie wiedzieliśmy o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mogliśmy o nim wiedzieć,
 - b) przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich zostało złożone, lub w porównywalny sposób,
 - c) publiczne zapewnienie nie miało wpływu na Państwa decyzję o zawarciu umowy;
- 5) być dostarczane z akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia Państwo mogą rozsądnie oczekiwać;
- 6) być zgodne z wersją próbną lub zapowiedzią, które udostępniłyśmy Państwu przed zawarciem umowy.

Treść cyfrowa lub usługa cyfrowa powinny być dostarczane Państwu w najnowszej wersji dostępnej w chwili zawarcia umowy, chyba że z umowy z Państwem wynika co innego.

Aktualizacje

Zgodność treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową obejmuje również informowanie Państwa o aktualizacjach (w tym dotyczących zabezpieczeń), niezbędnych do zachowania zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową oraz dostarczanie Państwu takich aktualizacji przez czas:

- 1) dostarczania treści cyfrowej lub usługi cyfrowej określony w umowie, na podstawie której dostarczanie następuje w sposób ciągły (np. subskrypcja);
- 2) zasadnie oczekiwany przez Państwa, uwzględniając rodzaj treści cyfrowej lub usługi cyfrowej i cel, w jakim są wykorzystywane oraz okoliczności i charakter umowy, jeżeli umowa przewiduje dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej jednorazowo lub częściami.

Odpowiadamy za brak zgodności z umową w zakresie opisanym powyżej (tj. dotyczącym aktualizacji), gdy taki brak wystąpił w czasie tam wskazanym.

Jeśli nie zainstalują Państwo w rozsądnym czasie aktualizacji, nie odpowiadamy za brak zgodności z umową treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, wynikający wyłącznie z braku aktualizacji, jeżeli poinformowaliśmy Państwa o aktualizacjach i konsekwencjach ich niezainstalowania oraz niezainstalowanie lub niewłaściwa aktualizacja nie wynikały z błędów w instrukcji dostarczonej przez nas.

Akceptacja treści cyfrowej lub usługi cyfrowej odbiegającej od wymogów zgodności z umową

Nie odpowiadamy za brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową, w zakresie dotyczącym ppkt 3-6 powyżej lub dotyczącym aktualizacji niezbędnych do zachowania zgodności z umową, jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy zostali Państwo wyraźnie poinformowani, że konkretna cecha danej treści cyfrowej lub usługi cyfrowej odbiega od tych wymogów zgodności z umową (np. brak instrukcji, gdy powinna być dołączona) oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptowali Państwo brak konkretnej cechy tej treści cyfrowej lub usługi cyfrowej.

Odpowiedzialność za niewłaściwą instalację

Odpowiadamy za brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową wynikający z ich niewłaściwej instalacji (integracji z Państwa środowiskiem cyfrowym, np. komputerem) w następujących sytuacjach:

- została ona przeprowadzona przez nas lub na naszą odpowiedzialność (np. przez naszego podwykonawcę);
- niewłaściwa instalacja (integracja) przeprowadzona przez Państwa wynikała z błędów w instrukcji dostarczonej przez nas lub przez inny podmiot, który zgodnie z Państwa umową z nami dostarcza Państwu treść cyfrową lub usługę cyfrową.

Okres naszej odpowiedzialności i domniemanie istnienia niezgodności z umową

Okres naszej odpowiedzialności za brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową zależy od tego, jak jest ona dostarczana.

OKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA BRAK ZGODNOŚCI TREŚCI CYFROWEJ LUB USŁUGI CYFROWEJ Z UMOWĄ*	
dostarczanie jednorazowo lub w częściach	dostarczanie w sposób ciągły
odpowiedzialność za brak zgodności istniejący w chwili dostarczenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej i ujawniony w ciągu 2 lat od tej chwili	odpowiedzialność za brak zgodności, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym zgodnie z umową treść cyfrowa lub usługa cyfrowa miały być dostarczane
domniemanie braku zgodności z umową	
domniemanie, że brak, który ujawnił się przed upływem 1 roku od dostarczenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, istniał w chwili dostarczenia	domniemanie, że brak zgodności z umową wystąpił w powyższym czasie, jeśli w tym czasie się ujawnił

*Dodatkowe zasady dotyczą aktualizacji (zob. str. 15).

Dostarczanie jednorazowo lub w częściach

Odpowiadamy za brak zgodności z umową treści cyfrowej lub usługi cyfrowej dostarczanych jednorazowo lub w częściach, który istniał w chwili ich dostarczenia i ujawnił się w ciągu 2 lat od tej chwili. Obowiązuje

domniemanie, że brak zgodności z umową, który ujawnił się przed upływem 1 roku od chwili dostarczenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, istniał w chwili dostarczenia (to my musimy wykazać, że jest inaczej). Nie możemy powoływać się na upływ terminu do stwierdzenia braku zgodności z umową, o którym mowa powyżej, jeżeli ten brak podstępnie zatailiśmy (w żadnym razie nie zamierzamy tego robić – chcemy tylko transparentnie poinformować Państwa o tym, co wynika z przepisów).

Dostarczanie w sposób ciągły

Gdy umowa przewiduje dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej w sposób ciągły, muszą one pozostawać zgodne z umową przez oznaczony w umowie czas ich dostarczania. Odpowiadamy za brak zgodności z umową treści cyfrowej lub usługi cyfrowej dostarczanej w sposób ciągły, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym zgodnie z umową miały być dostarczane. Obowiązuje domniemanie, że brak zgodności z umową wystąpił w powyższym czasie, jeśli w tym czasie się ujawnił (to my musimy wykazać, że jest inaczej).

Brak domniemania istnienia niezgodności z umową

Domniemanie dotyczące istnienia braku zgodności z umową, o którym mowa powyżej, nie obowiązuje, jeśli:

- 1) Państwa środowisko cyfrowe (np. komputer) nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których poinformowaliśmy Państwa w sposób jasny i zrozumiały przed zawarciem umowy;
- 2) przed zawarciem umowy w sposób jasny i zrozumiały poinformowaliśmy Państwa o obowiązku współpracy z nami, w rozsądnym zakresie i przy zastosowaniu najmniej uciążliwych dla Państwa środków technicznych, w celu ustalenia, czy brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową w odpowiednim czasie wynika z cech Państwa środowiska cyfrowego (np. komputera), a Państwo nie wykonują tego obowiązku.

Aktualizacje

Szczególne zasady dotyczące okresu naszej odpowiedzialności odnoszą się do informowania o aktualizacjach i dostarczania ich Państwu. Zasady te są opisane w sekcji „Aktualizacje” (str. 15).

Państwa uprawnienia w razie braku zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową



Gdy składają Państwo reklamację z powodu niezgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową, są Państwo uprawnieni do żądania doprowadzenia do zgodności z umową bądź obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy.

treść cyfrowa lub usługa cyfrowa niezgodna z umową

doprowadzenie do zgodności z umową

**obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy
(w przypadkach określonych w przepisach)**

- Prosimy wskazać w reklamacji, z którego uprawnienia chcą Państwo skorzystać. Poniżej przedstawiamy szczegółowe informacje na temat poszczególnych uprawnień i warunków skorzystania z nich.

Doprowadzenie do zgodności z umową

Doprowadzenie do zgodności z umową może nastąpić w różny sposób, w zależności od sytuacji (np. dostarczenie „patcha” do oprogramowania, wymiana wadliwej płyty z filmem na nową itp.). Jeżeli doprowadzenie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową okazałoby się niemożliwe lub wymagałoby dla nas nadmiernych kosztów, możemy odmówić doprowadzenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową. Dotyczyć to może zwłaszcza nieprawidłowo działającego oprogramowania, ponieważ nie jesteśmy jego producentem ani deweloperem. Przy ocenie nadmierności kosztów dla nas uwzględniane są wszelkie okoliczności sprawy, w tym znaczenie braku zgodności z umową oraz wartość treści cyfrowej lub usługi cyfrowej zgodnych z umową.

Zasady doprowadzenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową

Doprowadzenie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową powinno nastąpić w rozsądnym czasie od poinformowania nas przez Państwa o braku zgodności z umową, bez nadmiernych niedogodności dla Państwa, uwzględniając specyfikę treści cyfrowej lub usługi cyfrowej oraz cel, w jakim są wykorzystywane. Koszty

doprowadzenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową ponosimy my.

Obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy

Mogą Państwo złożyć nam oświadczenie o obniżeniu ceny lub odstąpieniu od umowy w następujących przypadkach:

- 1) doprowadzenie do zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest niemożliwe lub wymagałoby nadmiernych kosztów;
- 2) nie doprowadziliśmy treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową zgodnie z naszymi obowiązkami dotyczącymi zasad doprowadzenia do zgodności z umową (zob. informacje zawarte powyżej);
- 3) brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową występuje nadal, mimo że próbowaliśmy doprowadzić treść cyfrową lub usługę cyfrową do zgodności z umową;
- 4) brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania przez Państwa z doprowadzenia do zgodności z umową;
- 5) z naszego oświadczenia lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzimy treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Państwa.

Zasady dotyczące obniżenia ceny

Obniżona cena musi być w takiej proporcji do zapłaconej przez Państwa ceny, w jakiej wartość treści cyfrowej lub usługi cyfrowej niezgodnej z umową pozostaje do wartości treści cyfrowej lub usługi cyfrowej zgodnych z umową. Jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa mają być dostarczane w częściach lub w sposób ciągły (np. subskrypcja), przy obniżeniu ceny należy uwzględnić czas, w którym treść cyfrowa lub usługa cyfrowa pozostawały niezgodne z umową.

Zasady dotyczące odstąpienia od umowy

Nie mogą Państwo odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej jest nieistotny. Istnieje jednak domniemanie, że brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest istotny (to my musimy wykazać, że jest inaczej).

Jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa zostały dostarczone Państwu na nośniku materialnym (np. na płycie DVD), w przypadku odstąpienia przez Państwa od umowy, możemy żądać zwrotu takiego nośnika materialnego w terminie 14 dni od otrzymania od Państwa oświadczenia o odstąpieniu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie i odbywa się na nasz koszt.

Nie są Państwo zobowiązani do zapłaty za czas, w którym treść cyfrowa lub usługa cyfrowa były niezgodne z umową, nawet jeżeli przed odstąpieniem od umowy faktycznie z nich Państwo korzystali. Po odstąpieniu od umowy nie mogą Państwo korzystać z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej ani udostępniać ich innym osobom ich osobom trzecim.

Zasady zwrotu ceny

Jesteśmy zobowiązani do zwrotu Państwu ceny jedynie w części, która odpowiada treści cyfrowej lub usłudze cyfrowej niezgodnej z umową oraz treści cyfrowej lub usłudze cyfrowej, których nie muszą już być Państwu dostarczone wskutek odstąpienia od umowy (np. w razie odstąpienia od subskrypcji).

Kwoty należne Państwu na skutek skorzystania z prawa obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy zwrócimy Państwu niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania Państwa oświadczenia o obniżeniu ceny lub odstąpieniu od umowy. Kwoty te zwrócimy Państwu przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego Państwo użyli, chyba że wyraźnie zgodzą się Państwo na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla Państwa z żadnymi kosztami.

13. RĘKOJMIA (DOTYCZY KLIENTÓW NIEBĘDĄCYCH KONSUMENTEM ANI PARAKONSUMENTEM – ZAKUPY PO 31 GRUDNIA 2022 R.³)

Jeśli nie są Państwo konsumentem ani parakonsumentem, a towar, który Państwo u nas kupili, ma wadę, odpowiadamy wobec Państwa zgodnie z przepisami o rękojmi (art. 556-576 Kodeksu cywilnego).

- **UWAGA:** W umowie, którą z Państwem zawarliśmy, rękojmia mogła zostać ograniczona lub wyłączona. Prosimy przed złożeniem reklamacji upewnić się, czy rękojmia Państwu przysługuje.

Wada towaru

Wada towaru polega na jego niezgodności z umową. W szczególności towar jest niezgodny z umową, jeżeli:

- 1) nie ma właściwości, które towar tego rodzaju powinien mieć ze względu na cel oznaczony w umowie albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
- 2) nie ma właściwości, o których istnieniu Państwa zapewnialiśmy, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
- 3) nie nadaje się do celu, o którym Państwo nas poinformowali przy zawarciu umowy, a my nie zgłosiliśmy zastrzeżeń co do takiego przeznaczenia towaru;
- 4) został Państwu wydany w stanie niezpełnym.

Towar jest wadliwy także w razie nieprawidłowego jego zamontowania i uruchomienia, jeżeli te czynności wykonaliśmy my lub inny podmiot, za który ponosimy odpowiedzialność (np. nasz podwykonawca), albo jeśli te czynności wykonali Państwo postępując według instrukcji otrzymanej od nas.

Odpowiadamy z tytułu rękojmi za wady, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Państwa lub wynikły z przyczyny tkwiącej w towarze w tej samej chwili.

Jesteśmy zwolnieni z odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeśli wiedzieli Państwo o wadzie towaru w chwili zawarcia umowy. Jeśli sprzedaż dotyczy towarów oznaczonych tylko co do gatunku (tj. towar oznaczony według cech rodzajowych, właściwych dla większej liczby przedmiotów) albo mających powstać w przyszłości, jesteśmy zwolnieni z odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli wiedzieli Państwo o wadzie w chwili wydania towaru.

Państwa uprawnienia wynikające z rękojmi



Gdy składają Państwo reklamację z tytułu rękojmi za wady, są Państwo uprawnieni do żądania wymiany towaru na wolny od wad albo usunięcia wady bądź obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy.

towar wadliwy

obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy
(w przypadkach określonych w przepisach)

wymiana na wolny od wad albo usunięcie wady

- Prosimy wskazać w reklamacji, z którego uprawnienia chcą Państwo skorzystać. Poniżej przedstawiamy szczegółowe informacje na temat poszczególnych uprawnień i warunków skorzystania z nich.

Obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy

Jeśli towar ma wadę, mogą Państwo złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Państwa wymienimy towar wadliwy na wolny od wad albo wadę usuniemy. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli towar był już przez nas wymieniony lub naprawiany albo nie wywiązaliśmy się z obowiązku jego wymiany lub naprawy.

Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość towaru z wadą pozostaje do wartości towaru bez wady.

³ Decyduje data zawarcia umowy.

Nie mają Państwo możliwości odstąpienia od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.

Jeżeli spośród towarów tylko niektóre są wadliwe i dają się odłączyć od towarów wolnych od wad, bez szkody dla Państwa i nas, uprawnienie do odstąpienia od umowy ogranicza się do towarów wadliwych.

Wymiana towaru na wolny od wad albo usunięcie wady

Jeżeli towar ma wadę, mogą Państwo żądać wymiany towaru na wolny od wad albo usunięcia wady. Mamy obowiązek wymienić towar wadliwy na wolny od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Państwa. Możemy jednak odmówić spełnienia Państwa żądania, jeśli doprowadzenie towaru wadliwego do zgodności z umową w sposób wybrany przez Państwa jest niemożliwe albo, w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową, wymagałoby nadmiernych kosztów. Jeśli są Państwo przedsiębiorcą (innym niż parakonsument) możemy też odmówić wymiany towaru na wolny od wad lub usunięcia wady, gdy koszty zadośćuczynienia temu obowiązkowi przewyższą cenę tego towaru.

Jeżeli wadliwy towar został zamontowany, mogą Państwo żądać od nas demontażu i ponownego zamontowania po wymianie na towar wolny od wad lub usunięciu wady. W razie niewykonania przez nas tego obowiązku, są Państwo upoważnieni do dokonania tych czynności na nasz koszt i niebezpieczeństwo. Możemy odmówić demontażu i ponownego zamontowania, jeżeli koszt tych czynności przewyższa cenę reklamowanego towaru.

Koszty wymiany lub naprawy towaru ponosimy my, w szczególności obejmuje to koszty demontażu i dostarczenia towaru, robocizny, materiałów oraz ponownego zamontowania i uruchomienia (nie dotyczy to przypadku, gdy możemy odmówić demontażu i ponownego zamontowania z powodu kosztów przewyższających cenę towaru).

Jeżeli towar ma być dostarczany częściami, a mimo Państwa żądania nie dostarczyliśmy zamiast towaru wadliwego takiej samej ilości towaru wolnego od wad, mogą Państwo od umowy odstąpić także co do części towaru, które mają być dostarczone później.

Okres odpowiedzialności i przedawnienie

Odpowiadamy z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem 2 lat od dnia wydania Państwu towaru. Jeżeli określony przez nas lub producenta termin przydatności towaru do użycia kończy się po upływie 2 lat od dnia wydania Państwu towaru, odpowiadamy z tytułu rękojmi za wady fizyczne tego towaru stwierdzone przed upływem tego terminu. Upływ terminu do stwierdzenia wady nie wyłącza wykonania uprawnień z tytułu rękojmi, jeżeli podstępnie zatailiśmy wadę (w żadnym razie nie zamierzamy tego robić – chcemy tylko transparentnie poinformować Państwa o tym, co wynika z przepisów).

Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę towaru na wolny od wad przedawnia się z upływem 1 roku, licząc od dnia stwierdzenia wady. W terminie określonym powyżej mogą Państwo złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny z powodu wady towaru.

Jeżeli żądali Państwo wymiany towaru na wolny od wad lub usunięcia wady, bieg terminu do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny rozpoczyna się z chwilą bezskutecznego upływu terminu do wymiany rzeczy lub usunięcia wady. W razie dochodzenia przed sądem albo sądem polubownym jednego z uprawnień z tytułu rękojmi, termin do wykonania innych uprawnień, przysługujących Państwu z tego tytułu, ulega zawieszeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania. Powyższą zasadę stosuje się odpowiednio do postępowania mediacyjnego, przy czym termin do wykonania innych uprawnień z tytułu rękojmi, przysługujących Państwu, zaczyna biec od dnia odmowy przez sąd zatwierdzenia ugody zawartej przed mediatorem lub bezskutecznego zakończenia mediacji.

Obowiązek zbadania towaru przez przedsiębiorcę

Jeżeli są Państwo przedsiębiorcą (innym niż parakonsument) i nie zbadają Państwo towaru w czasie i w sposób przyjęty przy towarach tego rodzaju i nie zawiadomią nas Państwo niezwłocznie o wadzie, a w przypadku gdy wada wyszła na jaw dopiero później – jeżeli nie zawiadomili nas Państwo o wadzie niezwłocznie po jej stwierdzeniu, tracą Państwo uprawnienia z tytułu rękojmi. Do zachowania powyższego terminu wystarczy wysłanie zawiadomienia o wadzie przed jego upływem. Utrata uprawnień z rękojmi nie znajdzie zastosowania do sytuacji, kiedy wiedzieliśmy o wadzie albo zapewniliśmy, że wady nie ma.

Dostarczenie wadliwego towaru do Auchan Polska

Jeżeli wykonują Państwo uprawnienia z tytułu rękojmi, są Państwo obowiązani do dostarczenia wadliwego towaru, na nasz koszt, do miejsca wskazanego przez nas w umowie. Szczegóły dotyczące przesłania nam towaru prześlemy Państwu indywidualnie w ramach reklamacji (zob. str. 6-7). Powyższe zasady stosuje się do zwrotu towaru w razie odstąpienia od umowy i wymiany towaru na wolny od wad.

W przypadkach, gdy ze względu na rodzaj towaru lub sposób jego zamontowania dostarczenie przez Państwa towaru byłoby nadmiernie utrudnione, powinni Państwo udostępnić nam towar tam, gdzie się on znajduje.

Mamy obowiązek przyjąć od Państwa towar wadliwy w razie jego wymiany na wolny od wad lub odstąpienia od umowy. Jeżeli mamy obowiązek odebrania od Państwa wadliwego towaru, ale nie wykonujemy go (jesteśmy w zwłoce), mogą Państwo odesłać towar na nasz koszt i niebezpieczeństwo.

Jeśli są Państwo przedsiębiorcą (innym niż parakonsument), są Państwo uprawnieni – a jeśli nasz interes tego wymaga – obowiązani sprzedawać towar z zachowaniem należytej staranności, jeżeli istnieje niebezpieczeństwo jego pogorszenia. O zamiarze sprzedaży powinni nas Państwo w miarę możliwości zawiadomić, w każdym zaś razie powinni nam Państwo wysłać zawiadomienie niezwłocznie po sprzedaży. Mogą też Państwo odesłać nam towar na nasz koszt i niebezpieczeństwo.

Naprawienie szkody

Jeżeli z powodu wady fizycznej towaru złożyli Państwo oświadczenie o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny, mogą Państwo żądać naprawienia szkody, którą ponieśli Państwo przez to, że zawarli umowę, nie wiedząc o istnieniu wady, choćby szkoda była następstwem okoliczności, za które nie ponosimy odpowiedzialności. Powyższą zasadę stosuje się odpowiednio w razie dostarczenia towaru wolnego od wad zamiast wadliwego albo usunięcia przez nas wady.

Rękojmia za wady prawne

Towar jest dotknięty wadą prawną, jeżeli stanowi własność osoby trzeciej, jest obciążony prawem osoby trzeciej albo ograniczenie w korzystaniu lub rozporządzaniu towarem wynika z decyzji lub orzeczenia właściwego organu. Przy sprzedaży prawa wada prawna może polegać też na nieistnieniu prawa. Pozostałe wady to wady fizyczne.

Przedawnienie roszczeń przy wadach prawnych

W przypadku wady prawnej mają Państwo analogiczne uprawnienia, jak przy wadzie fizycznej. Roszczenie o usunięcie wady prawnej lub wymianę towaru na wolny od wad prawnych przedawnia się z upływem 1 roku, licząc od dnia, w którym dowiedzieli się Państwo o istnieniu wady, a jeżeli dowiedzieli się Państwo o istnieniu wady dopiero na skutek powództwa osoby trzeciej – od dnia, w którym orzeczenie wydane w sporze z tą osobą stało się prawomocne.

W powyższym, rocznym terminie mogą Państwo złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny z powodu wady prawnej kupionego od nas towaru. Jeżeli żądali Państwo wymiany towaru na wolny od wad lub usunięcia wady, bieg terminu do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny rozpoczyna się z chwilą bezskutecznego upływu terminu do wymiany towaru lub usunięcia wady.

W razie dochodzenia przed sądem albo sądem polubownym jednego z uprawnień z tytułu rękojmi za wady prawne, termin do wykonania innych uprawnień, przysługujących Państwu z tego tytułu, ulega zawieszeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania. Powyższą zasadę stosuje się odpowiednio do postępowania mediacyjnego, przy czym termin do wykonania innych uprawnień z tytułu rękojmi za wady prawne, przysługujących Państwu, zaczyna biec od dnia odmowy przez sąd zatwierdzenia ugody zawartej przed mediatorem lub bezskutecznego zakończenia mediacji.

Obowiązek powiadomienia nas o roszczeniach osób trzecich

Jeśli osoba trzecia dochodzi przeciwko Państwu roszczeń dotyczących towaru kupionego od nas, mają Państwo obowiązek niezwłocznie nas o tym powiadomić i wezwać nas do wzięcia udziału w sprawie. Jeżeli tego Państwo nie zrobią, a osoba trzecia uzyska orzeczenie dla siebie korzystne, jesteśmy zwolnieni od odpowiedzialności z tytułu rękojmi za wadę prawną, o ile nasz udział w postępowaniu byłby potrzebny do wykazania, że roszczenia osoby trzeciej były całkowicie lub częściowo bezzasadne.

Pozostałe informacje

Jeżeli z powodu wady prawnej kupionego od nas towaru złożyli Państwo oświadczenie o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny, mogą Państwo żądać od nas naprawienia szkody, którą Państwo ponieśli przez to, że zawarli umowę nie wiedząc o istnieniu wady, choćby szkoda była następstwem okoliczności za które nie odpowiadamy. Powyższe zasady stosuje się odpowiednio w razie dostarczenia towaru wolnego od wad zamiast wadliwego.

Jeżeli z powodu wady prawnej towar kupiony od nas musieli Państwo wydać osobie trzeciej, to nawet w razie umownego wyłączenia rękojmi mamy obowiązek zwrotu otrzymanej ceny, chyba że wiedzieli Państwo, iż nasze prawa był sporne albo że nabyli Państwo towar na własne niebezpieczeństwo.

Jeżeli uniknęli Państwo utraty w całości lub w części nabytego towaru albo skutków jego obciążenia na korzyść osoby trzeciej przez zapłatę sumy pieniężnej lub spełnienie innego świadczenia, możemy zwolnić się od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, zwracając Państwu zapłaconą sumę lub wartość spełnionego świadczenia wraz z odsetkami i kosztami.

14. GWARANCJA

Dobrowolność udzielenia gwarancji

Udzielenie gwarancji jest dobrowolne. Niektóre produkty z naszego asortymentu mogą być objęte gwarancją udzieloną przez Auchan Polska lub przez inny podmiot (np. producenta, importera, dystrybutora). Informacje o tym, czy dany produkt jest objęty gwarancją, mogą Państwo uzyskać m.in. podczas dokonywania zakupu.

- Jeśli produkt jest objęty gwarancją, prosimy upewnić się, kto jest gwarantem, jakie uprawnienia wynikają z gwarancji oraz jaki jest termin gwarancji. W tym celu prosimy o zapoznanie się z oświadczeniem gwarancyjnym (np. na karcie gwarancyjnej), które powinno zawierać m.in. nazwę i adres gwaranta; opis procedury, której należy przestrzegać, aby skorzystać z gwarancji; wskazanie towarów, których dotyczy gwarancja; a także warunki gwarancji. Informacje przedstawione poniżej dotyczą zasad gwarancji wynikających z przepisów prawa. Warunki gwarancji na dany produkt mogą od nich odbiegać (w zakresie, w jakim pozwalają na to przepisy).

Gwarant

Uprawnienia wynikające z gwarancji są realizowane przez gwaranta, czyli podmiot, który udziela gwarancji. Jeśli na dany towar została udzielona gwarancja, informacje o sposobie wykonywania uprawnień wynikających z gwarancji oraz o podmiocie odpowiedzialnym z tytułu gwarancji (gwarancie) są zawarte w oświadczeniu gwarancyjnym (np. w dokumencie gwarancji, jaki w danym wypadku jest dołączony do towaru).

Gdy gwarantem jest inny podmiot niż Auchan Polska (np. producent, dystrybutor lub importer), reklamację na podstawie gwarancji należy kierować do takiego innego podmiotu. Dane kontaktowe dla celów złożenia reklamacji z tytułu gwarancji znajdują się z reguły w karcie gwarancyjnej, instrukcji obsługi produktu lub na ogólnodostępnych stronach internetowych gwaranta. W przypadku niektórych produktów objętych gwarancją udzieloną przez inny podmiot (np. producenta, dystrybutora lub importera) możemy – nie będąc gwarantem – w imieniu takiego innego podmiotu, jako pośrednik, przyjąć reklamację od Państwa i przekazać reklamowany produkt do serwisu gwarancyjnego lub pomóc Państwu w zorganizowaniu odbioru produktu objętego gwarancją „door-to-door”. W przypadku pytań w sprawie gwarancji mogą Państwo skontaktować się z punktami serwisowymi w naszych sklepach, zadzwonić na naszą infolinię (numer **22 444 02 22**) lub napisać e-mail na adres kontakt@auchan.pl w celu uzyskania potrzebnych informacji.

Oświadczenie gwarancyjne

W razie reklamacji z tytułu gwarancji, gwarant odpowiada zgodnie z oświadczeniem gwarancyjnym, które określa obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego w przypadku, gdy sprzedany towar nie ma właściwości określonych w tym oświadczeniu. Oświadczenie gwarancyjne może zostać złożone również w reklamie. Zgodnie z przepisami UPK obowiązującymi od 1 stycznia 2023 r., jeśli są Państwo konsumentem lub parakonsumentem, odstąpienie od warunków gwarancji określonych w reklamie na Państwa niekorzyść jest bezskuteczne, chyba że takie oświadczenie gwarancyjne przed zawarciem umowy zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakiej reklama była prowadzona, lub w porównywalny sposób.

Obowiązki gwaranta

Obowiązki gwaranta mogą – w zależności od treści oświadczenia gwarancyjnego – polegać np. na zwrocie zapłaconej ceny, wymianie towaru bądź jego naprawie oraz zapewnieniu innych usług. Jeżeli została udzielona gwarancja co do jakości sprzedanego towaru, to uważa się w razie wątpliwości, że gwarant ma obowiązek usunięcia wady fizycznej towaru lub do dostarczenia towaru wolnego od wad, o ile wady te ujawnią się w ciągu terminu określonego w oświadczeniu gwarancyjnym. Jeżeli w gwarancji inaczej nie zastrzeżono, odpowiedzialność z tytułu gwarancji obejmuje tylko wady powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanym towarze.

Wykonywanie uprawnień z gwarancji

Zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego, jeśli wykonują Państwo uprawnienia wynikające z gwarancji, powinni Państwo dostarczyć reklamowany towar na koszt gwaranta do miejsca wskazanego w gwarancji lub do miejsca, w którym towar został wydany przy udzieleniu gwarancji, chyba że z okoliczności wynika, iż wada powinna być usunięta w miejscu, w którym reklamowany towar znajdował się w chwili ujawnienia wady.

Gwarant powinien wykonać swoje obowiązki w terminie określonym w oświadczeniu gwarancyjnym, a gdy go nie określono – niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu 14 dni od dostarczenia mu przez Państwa reklamowanego towaru, oraz dostarczyć Państwu towar na swój koszt do miejsca, o którym mowa powyżej. Niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia towaru w czasie od wydania go gwarantowi do jego odebrania przez Państwa ponosi gwarant.

Zgodnie z przepisami UPK obowiązującymi od 1 stycznia 2023 r., jeśli są Państwo konsumentem lub parakonsumentem, gwarancja trwałości nie może przewidywać warunków naprawy albo wymiany mniej korzystnych dla Państwa niż te, jakie obowiązują w przypadku naprawy lub wymiany towaru niezgodnego z umową na podstawie przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (zob. rozdział „**niezgodność towaru z umową**”, str. 10-13).

Termin gwarancji

Termin gwarancji określa gwarant. Jeżeli nie zastrzeżono innego terminu, termin gwarancji wynosi 2 lata licząc od dnia, kiedy rzecz została wydana kupującemu. Jeżeli w wykonaniu swoich obowiązków gwarant dostarczył Państwu zamiast wadliwego towaru towar wolny od wad albo dokonał istotnych napraw towaru objętego gwarancją, termin gwarancji biegnie na nowo od chwili dostarczenia towaru wolnego od wad lub zwrócenia towaru naprawionego. Jeżeli gwarant wymienił część towaru, powyższą zasadę stosuje się odpowiednio do części wymienionej. W innych wypadkach termin gwarancji ulega przedłużeniu o czas, w ciągu którego skutek wady towaru objętego gwarancją nie mogli Państwo z niego korzystać.

Gwarancja a odpowiedzialność sprzedawcy za brak zgodności z umową

W przypadku braku zgodności towaru z umową przysługują Państwu, jako kupującemu, z mocy prawa środki ochrony prawnej ze strony i na koszt sprzedawcy. Gwarancja nie ma wpływu na te środki ochrony prawnej.

Mogą Państwo wykonywać uprawnienia z tytułu niezgodności kupionego przez Państwa towaru z umową/rękojmi niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji. Wykonanie uprawnień z gwarancji nie wpływa na naszą odpowiedzialność, jako sprzedawcy, z tytułu niezgodności sprzedanego towaru z umową/rękojmi. Jednak w razie wykonywania przez Państwa uprawnień z gwarancji bieg terminu do wykonania uprawnień z tytułu niezgodności towaru z umową/rękojmi ulega zawieszeniu z dniem zawiadomienia nas (jako sprzedawcy) o wadzie. Termin ten biegnie dalej od dnia odmowy przez gwaranta wykonania obowiązków wynikających z gwarancji albo bezskutecznego upływu czasu na ich wykonanie.