

GWARANCJA CZY NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ?

Jeżeli przy zakupie sprzedawca wręcza nam kartę gwarancyjną koniecznie przeczytajmy ją zanim wyjdziemy ze sklepu warunki gwarancji są częścią zawieranej przez nas umowy kupna - sprzedaży.

Producent lub sprzedawca mogą, ale nie muszą udzielić gwarancji. Zdarza się niestety, że warunki udzielanej gwarancji wcale nie są korzystne dla konsumentów.

Konsument (kupujący) powinien przede wszystkim wiedzieć, że jeśli w kupionej przez niego rzeczy pojawią się wady, to może on złożyć reklamację albo korzystając z przepisów o niezgodności towaru z umową, albo korzystając z uprawnień przyznanych mu w ramach gwarancji.

TY WYBIERASZ:

NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ CZY GWARANCJA

Niezgodność towaru z umową obowiązuje z mocy prawa, zawsze i przez 2 lata od daty zakupu.

Nie potrzeba żadnego dokumentu, ani zapewnienia sprzedawcy bądź producenta, że gwarantuje dobrą jakość sprzedawanej mu rzeczy sprzedawca po prostu nie ma wyboru, bowiem ustawa z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego / bezwzględnie nakazuje sprzedawcy przez całe 2 lata przyjmować reklamacje konsumenckie dotyczące wad, które ujawniły się w trakcie użytkowania sprzedanej rzeczy. Konsument musi jednak zawiadomić sprzedawcę o wadzie najpóźniej w ciągu 2 miesięcy od jej wykrycia. Dobrze jest zachować dowód sprzedaży (paragon, rachunek).

Korzystając z niezgodności towaru z umową konsument zwraca się z reklamacją do sprzedawcy i może żądać:

- doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę
- albo wymianę na nowy pozbawiony wady chyba, że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów /przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość towaru zgodnego z umową oraz rodzaj i stopień stwierdzonej niezgodności, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie naraziłyby kupującego inny sposób zaspokojenia
- nieodpłatność naprawy i wymiany oznacza, że sprzedawca ma również obowiązek zwrotu kosztów poniesionych przez kupującego w szczególności kosztów demontażu, dostarczenia, robocizny, materiałów oraz kosztów ponownego zamontowania i uruchomienia
- jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie określone w protokole reklamacyjnym nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione
- Jeśli natomiast kupujący nie może żądać naprawy ani wymiany albo jeżeli sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby kupującego na znaczne niedogodności, ma on prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy; od umowy nie można odstąpić, gdy niezgodność towaru konsumpcyjnego z

umową jest nieistotna; przy określaniu odpowiedniego czasu naprawy lub wymiany uwzględnia się rodzaj towaru i cel jego nabycia.

Gwarancja nie jest obowiązkowa dla żadnej ze stron , tzn. ani producent (bądź sprzedawca) nie musi udzielić gwarancji konsumentowi, ani konsument nie musi gwarancji przyjąć kupując rzecz, ani tym bardziej nie musi z niej korzystać, jeśli rzecz okaże się wadliwa.

Gwarancja:

- obowiązuje przez okres wyznaczony przez gwaranta (wystawcę karty gwarancyjnej),
- jest instytucją umowną, nie zawiera ogólnie obowiązujących przepisów prawa,
- jest to opracowany przez gwaranta zbiór zasad postępowania, praw i obowiązków zarówno konsumenta, który może być zastosowany, jeśli w kupionej rzeczy pojawią się wady.

Dowodem na udzielenie gwarancji jest karta gwarancyjna (dokument gwarancyjny)

Korzystając z gwarancji konsument zwraca się z reklamacją do osoby lub instytucji, która jest wymieniona w karcie gwarancyjnej (najczęściej jest to punkt serwisowy lub naprawczy) i nie może żądać innego sposobu załatwienia reklamacji, niż zapisano to w warunkach gwarancji.

Dlatego należy uważnie czytać postanowienia kart gwarancyjnych?

Uważne i dokładne przeczytanie postanowień karty gwarancyjnej umożliwi dokonanie wyboru tego z przysługujących nam uprawnień (z gwarancji lub niezgodności towaru z umową), które są dla nas korzystniejsze.

Jeśli konsument złożył reklamację konkretnej wady korzystając ze swoich uprawnień z tytułu gwarancji, to nie może jednocześnie reklamować kupionej rzeczy z powodu tej samej wady u sprzedawcy na podstawie przepisów o niezgodności towaru z umową.

Ale w razie ujawnienia się kolejnej wady rzeczy, konsument nie jest w odniesieniu do tej wady związany dokonany wcześniej wyborem i może skorzystać z innego niż uprzednio uprawnienia, czyli znów może wybrać, czy reklamację składa korzystając z niezgodności towaru z umową czy z gwarancji.

Korzystanie z gwarancji ma sens wtedy, kiedy gwarant oferuje nam coś więcej niż mamy zagwarantowane w przepisach o niezgodności towaru z umową.

Karta gwarancyjna jest dokumentem, świadczącym o tym, że zawarliśmy z gwarantem umowę oraz że w ramach tej umowy udziela on nam gwarancji jakości na warunkach określonych w postanowieniach karty gwarancyjnej .

Uwaga. Jeżeli sprzedawca mówi, że udziela nam gwarancji, a nie określa warunków tej gwarancji czyli sposobu i miejsca dokonywania ewentualnych napraw, rodzaju wad, które podlegają gwarancji, itp., to znaczy , że wprowadza on nas w błąd i wcale nie udziela gwarancji. Oczywiście w takiej sytuacji konsument z tytułu rękojmi i tak ma prawo przez 12 miesięcy od dnia zakupu reklamować wady, które pojawią się w rzeczy, ale sprzedawcy często liczą na niewiedzę konsumentów i,, udzielając takiej niby-

gwarancji zwykle na okres krótszy niż 1 rok, chcą zniechęcić konsumentów do składania reklamacji w późniejszym okresie.

Uprawnionym z tytułu gwarancji jest każdy posiadacz rzeczy, jeśli jednocześnie posiada kartę gwarancyjną. Gwarancja dotyczy określonej rzeczy, a nie osoby, które ją kupiła lub użytkuje.

Gwarancja powinna zawierać co najmniej :

- zapewnienie gwaranta co do sprawnego i prawidłowego funkcjonowania sprzedanej rzeczy;
- zobowiązanie się gwaranta do spełnienia określonych przez niego świadczeń , takich jak usunięcie wad fizycznych rzeczy lub dostarczenie rzeczy wolnej od wad, jeśli wady te ujawnią się w ciągu terminu określonego w gwarancji.

Gwarant może ograniczyć swoje obowiązki, np. wyłącznie do napraw (bez wymiany rzeczy na inną, wolną od wad); może też dobrowolnie rozszerzyć te obowiązki, np. na umowne prawo odstąpienia (zwrot ceny za zwrotem wadliwego towaru).

W praktyce dopuszczalne jest także przyjęcie przez kupującego ciężaru faktycznego usuwania wad na koszt i ryzyko gwaranta (rozliczenie według rachunków lub rozliczenie ryczałtowe).

Ponadto gwarant może zawrzeć w karcie gwarancyjnej wskazówki i ostrzeżenia, których nie przestrzegania może narazić nas na zarzut niewłaściwego użytkowania rzeczy, a co za tym idzie, pozbawić nas możliwości korzystania z gwarancji.

Często w kartach gwarancyjnych umieszczona jest wzmianka, że napraw gwarancyjnych będzie dokonywała określona jednostka serwisowa. Wykonanie świadczenia gwarancyjnego może nastąpić bądź własnymi siłami gwaranta, bądź za pomocą osób trzecich (serwisu gwarancyjnego). Powierzenie przez gwaranta wykonania świadczeń gwarancyjnych serwisowi gwarancyjnemu nie powoduje zwolnienia gwaranta z odpowiedzialności z tytułu gwarancji w stosunku do konsumenta. Gwarant pozostaje nadal związany gwarancją, do niego też należy się zwracać, gdy naprawy gwarancyjne nie są przez serwis wykonywane lub są wykonywane źle.

Czytając postanowienia gwarancji zwróć uwagę na:

- wszystko, ale najdokładniej należy przeczytać to, co napisano najmniejszymi literami często kryją się tam różne podstępny,
- sposób przedstawienia się gwaranta, czyli: kto udziela gwarancji, czy podaje swoją nazwę, siedzibę, adres i telefon,
- czas trwania (termin ważności) gwarancji - praktycznie, jeśli gwarant chce pozyskać klientów, to powinien udzielać gwarancji na okres dłuższy niż 1 rok,
- uprawnienia, jakie wynikają z gwarancji - informacje, czy i po ilu naprawach możesz wymienić rzecz na nową, jeśli przy odnawiającej się tej samej wadzie ilość obowiązkowych napraw jest większa niż 2 - to gwarant zamiast oferować coś korzystnego, raczej ogranicza prawa konsumenta; w tej sytuacji zastanów się, czy nie skorzystać z rękojmi,
- odległość wskazanych przez gwaranta punktów naprawczych od Twojego miejsca zamieszkania może się okazać, że musisz kupioną rzecz zawieźć lub wysłać do naprawy na drugi koniec Polski,

- terminy, w jakich wady muszą być usunięte - jeśli są one dłuższe niż dwa tygodnie, to gwarant próbuje narzucić konsumentowi niekorzystne warunki,
- zgodność zapisów znajdujących się w karcie gwarancyjnej z odpowiednimi oznaczeniami i danymi na towarze, a także na urządzeniach pomiarowo - rejestrujących,
- informacje o plombach (lub innych zabezpieczeniach rzeczy); jeśli karta gwarancyjna zawiera takie informacje, sprawdź czy zabezpieczenia, o których mowa, są w miejscach przewidzianych w dokumencie gwarancyjnym i czy są w stanie nienaruszonym.

Wymagaj, aby w kartach gwarancyjnych:

- sprzedawca umieścił swoją pieczęć i podpis oraz koniecznie datę sprzedaży,
- zapisy były dokonywane w sposób czytelny i dokładny,
- w przypadku reklamacji wpisano daty dostarczenia rzeczy do naprawy, daty dokonania wymiany, itp.
- wyraźnie określono rodzaj dokonanych napraw (zapis, "regulacja" oznacza, że nie było naprawy, czyli że rzecz nie była wadliwa).