

## OBOWIĄZEK DOSTARCZENIA TOWARU BEZ WAD

MEDIA NO LIMIT (dalej jako Sprzedawca) dostarcza towary i/lub usługi bez wad, z wyłączeniem wad szczegółowo wskazanych Klientowi lub opisanych na stronie internetowej Sprzedawcy.

Sprzedawca odpowiada, jeżeli towar i/lub usługa mają wadę fizyczną lub wadę prawną (Rękojmia) w zakresie określonym kodeksem cywilnym, z zastrzeżeniem postanowień poniżej. Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu Rękojmi, jeżeli Konsument wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy sprzedaży.

Sprzedawca jest uprawniony do rozszerzenia, ograniczenia lub wyłączenia odpowiedzialności z tytułu Rękojmi w zakresie określonym kodeksem cywilnym. Informacja o rozszerzeniu, ograniczeniu lub wyłączeniu odpowiedzialności z tytułu Rękojmi będzie każdorazowo wskazana na stronie zawierającej towar i/lub usługę będącą przedmiotem transakcji.

### I. PROCEDURA REKLAMACJI

Niniejsza informacja o sposobie składania reklamacji skierowana jest do Konsumentów, którzy dokonali zakupu towarów lub usług w punkcie handlowym lub siedzibie MEDIA NO LIMIT. Informacja ta stanowi źródło wiedzy na temat przysługujących Konsumentom, uprawnień wynikających z wadliwości sprzedanej rzeczy lub świadczonej usługi oraz na temat stosowanej przez Sprzedawcę procedury reklamacyjnej.

#### Definicje:

*Konsument* - Kupujący będący osobą fizyczną, dokonujący czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową

*Sprzedający* - Firma MEDIA NO LIMIT - Grzegorz Łuksik z siedzibą Sonina 464K, 37-100 Łańcut, numer NIP: 8151268348, nr REGON: 369409157

*Przedsiębiorca* - w rozumieniu kodeksu cywilnego, osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową

### JAK ZAREKLAMOWAĆ WADLIWY TOWAR ?

1. Jeżeli rzecz kupiona ma wady Konsument może skorzystać wedle swojego wyboru z uprawnień wynikających z **gwarancji** udzielonej przez producenta lub dystrybutora jak również z uprawnień wynikających z **rękojmi**.
2. Uprawnienia gwarancyjne i uprawnienia przysługujące Konsumentowi od Sprzedającego z tytułu rękojmi są uprawnieniami od siebie niezależnymi.
3. Wykonanie uprawnień z gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi. W przypadku wykonania przez Konsumenta uprawnień z gwarancji bieg terminu do wykonania uprawnień z tytułu rękojmi ulega zawieszeniu w dniu zawiadomienia Sprzedawcy o wadzie. Termin ten biegnie dalej od dnia w którym gwarant odmówił wykonania obowiązków wynikających z gwarancji albo bezskutecznego upływu czasu na ich wykonanie.
4. Kupujący może składać Sprzedawcy reklamację dotyczącą towaru lub usługi za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail:

**biuro@medianolimit.pl** lub wysyłając zgłoszenie na adres korespondencyjny Sprzedającego: **MEDIA NO LIMIT – Grzegorz Łuksik, ul. Bema 2, 37-100 Łańcut.**

5. Poprawnie złożona reklamacja powinna zawierać co najmniej:

- imię, nazwisko, adres zamieszkania, adres e-mail Kupującego, numer telefonu kontaktowego oraz w przypadku towaru zakupionego za pośrednictwem portalu aukcyjnego „nick” Kupującego,
  - datę zawarcia umowy stanowiącej podstawę reklamacji ( data wystawienia faktury lub paragonu ) lub datę zakupu na portalu aukcyjnym,
  - wskazanie przedmiotu reklamacji z określeniem żądania Kupującego,
  - wszelkie okoliczności uzasadniające reklamację,
  - skan, zdjęcie lub papierową kopię dowodu zakupu (paragon lub faktura).
- Jeżeli Kupujący nie posiada kopii dowodu zakupu może potwierdzić zawarcie transakcji, przedstawiając np. wyciąg z historii na rachunku bankowym,
- w uzasadnionych przypadkach dokumentację fotograficzną reklamowanego towaru.

6. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Sprzedający zwraca się do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.

7. Sprzedający rozpoznaje reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania w prawidłowej postaci.

8. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest na podany przez Kupującego adres e-mail lub w formie pisemnej na wskazany adres zamieszkania Kupującego. Sprzedawca w odpowiedzi na reklamację informuje Kupującego czy zgłoszona reklamacja została:

- uznana (ze wskazaniem dalszego postępowania reklamacyjnego) lub
- nie uznana (z wyjaśnieniem powodów nie uznania).

9. W przypadku uznania reklamacji, reklamowany towar należy dostarczyć do punktu handlowego w którym nastąpił zakup towaru lub wysłać na adres korespondencyjny Sprzedającego: **MEDIA NO LIMIT – Grzegorz Łuksik, ul. Bema 2, 37-100 Łańcut. **Przed wysyłką reklamowanego towaru prosimy o kontakt telefoniczny z Działem Wsparcia Technicznego (numer kontaktowy 573 449 448).****

10. Dostarczenie towaru do Sprzedawcy w ramach reklamacji jest bezwarunkowe. Zgłoszona wada towaru podlega weryfikacji przez serwis, który stwierdzi czy wada towaru istniała w chwili jego wydania. Po rozpatrzeniu reklamacji Klient otrzymuje dokumentację serwisową opisującą wynik ekspertyzy serwisowej.

11. Odbiór reklamowanego towaru następuje w miejscu i formie w jakiej towar ten został dostarczony do Sprzedającego.

12. Reklamowany towar (dostarczony osobiście przez Kupującego) należy odebrać od Sprzedawcy w terminie do 30 dni od powiadomienia Klienta o zakończeniu procedur serwisowych. Jeżeli towar nie zostanie odebrany po zakończeniu procedury reklamacyjnej Sprzedawca uprawniony jest do naliczania opłaty za bezumowne przechowywanie towaru.

13. Towar powinien zawierać oryginalne opakowanie umożliwiające bezpieczny transport do specjalistycznego serwisu. Dopuszczalne jest zastosowanie

opakowania zastępczego, jednak powinno ono gwarantować odpowiednią ochronę podczas transportu.

14. Przesyłany towar powinien być kompletny (włączając w to wszystkie akcesoria mające wpływ na funkcjonalność produktu lub mogące być jedną z przyczyn zaistnienia wady towaru lub niezgodności z umową).

15. Klient zobowiązany jest do dołączenia kserokopii faktury zakupu lub paragonu, oryginalnej karty gwarancyjnej (jeżeli towar posiada takową) oraz szczegółowego opisu występujących wad wraz z informacją w jakiej sytuacji dana wada lub niezgodność występują. Dodatkowo należy na piśmie określić żądania reklamacyjne oraz podstawę prawną realizacji uprawnień (**Wzór-Reklamacja z tytułu rękojmi** lub **Wzór – Reklamacja z tytułu gwarancji**).

16. W przypadku nie dołączenia kserokopii faktury zakupu lub paragonu lub innego dokumentu potwierdzającego datę i dokonanie zakupu Sprzedający rozpatruje reklamację, o ile sprzedaż towaru zostanie potwierdzona w MEDIA NO LIMIT.

17. Gdy przedmiotem sprzedaży jest towar używany, Sprzedawca odpowiada za wadę towaru w przypadku jej stwierdzenia przed upływem 1 roku.

15. Reklamacji nie podlega naturalne zużycie towaru, uszkodzenia powstałe wskutek użytkowania produktów w sposób niezgodny z przeznaczeniem oraz uszkodzenia mechaniczne.

16. W związku z zapisem powyżej, przy odbiorze towaru bezpośrednio w punkcie sprzedaży lub siedzibie Sprzedawcy, Kupujący powinien towar obejrzeć i sprawdzić. W szczególności Kupujący powinien sprawdzić czy towar jest kompletny i nie ma uszkodzeń mechanicznych ( m. in. pęknięć, zarysowań, wgnieceń czy otarć). Kupującemu pomoże w tym pracownik Sprzedającego, którego obowiązkiem jest upewnienie się, że wydawany towar jest kompletny i w dobrym stanie.

17. W przypadku wysłania towaru Kupujący w momencie odbioru przesyłki powinien w obecności kuriera/dostawcy sprawdzić stan dostarczonego towaru. W razie stwierdzenia jakichkolwiek nieprawidłowości (w szczególności uszkodzenia opakowania połączonego z uszkodzeniem mechanicznym, brakiem lub niekompletnością zamówionego towaru) Kupujący powinien przy udziale kuriera/dostawcy sporządzić pisemny protokół szkody (kurier/dostawca ma obowiązek posiadać wzór protokołu szkody). Reklamacje dotyczące uszkodzeń towaru w transporcie będą rozpatrywane przez Sprzedającego zgodnie z zapisami dostarczonego protokołu szkody. Brak protokołu szkody podpisanego przez kuriera/dostawcę może skutkować nieuznaniem reklamacji.

**18. W przypadku sprzedaży towaru w obrocie między przedsiębiorcami na podstawie art. 558 § 1 k. c. strony wyłączają odpowiedzialność Sprzedającego z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne rzeczy, w szczególności ustalają, iż nie ponosi on żadnej odpowiedzialności także za wady ukryte przedmiotu sprzedaży.**

**19. Sprzedawca nie jest gwarantem towarów.** Kupujący może reklamować towar objęty gwarancją jakości producenta/dystrybutora bezpośrednio w autoryzowanych punktach serwisowych wskazanych przez producenta/dystrybutora (zgodnie z warunkami karty gwarancyjnej wydanej przez producenta/dystrybutora lub szczegółowymi informacjami zamieszczonymi na stronie internetowej producenta/dystrybutora). Kupujący

może również realizować uprawnienia wynikające z gwarancji jakości za pośrednictwem Sprzedawcy. W takim przypadku otrzymany od Kupującego wadliwy towar Sprzedawca wysyła do autoryzowanego serwisu producenta/dystrybutora.

20. Naprawa sprzętu elektronicznego wiąże się z ryzykiem utraty danych zawartych w jego pamięci. W związku z tym przed dostarczeniem lub wysłaniem wadliwego towaru rekomendowane jest sporządzenie kopii zapasowej wszystkich danych zawartych w pamięci reklamowanego towaru. Klient odsyłając lub dostarczając do Sprzedawcy wadliwy towar wyraża zgodę na utratę danych zapisanych w pamięci reklamowanego urządzenia w sytuacji gdy usunięcie wady towaru nie było możliwe bez utraty danych.

21. W sprawach nieuregulowanych niniejszą procedurą, zastosowanie mają przepisy prawa cywilnego oraz ustawy o prawach konsumenta.

## JAK SKORZYSTAĆ Z GWARANCJI ?

1. Gwarancja jest to uprawnienie udzielone Kupującemu przez **gwaranta** (producenta, dystrybutora, importera) w oświadczeniu gwarancyjnym (dokument gwarancyjny).

2. Oświadczenie gwarancyjne określa obowiązki gwaranta i uprawnienia Kupującego w przypadku, gdy rzecz sprzedana nie ma właściwości określonych w tym oświadczeniu. Obowiązki gwaranta mogą być zrealizowane poprzez zwrot zapłaconej ceny, wymianę rzeczy bądź jej naprawienie, a także zapewnienie innych, określonych przez gwaranta usług.

3. Gwarant dobrowolnie i samodzielnie określa swoje obowiązki oraz ich zakres.

4. Jeżeli gwarant w oświadczeniu gwarancyjnym nie określił innego terminu, to termin gwarancji wynosi dwa lata licząc od dnia, w którym rzecz została Kupującemu wydana.

5. Na podstawie udzielonej gwarancji reklamację wadliwego towaru można zgłosić:

- **bezpośrednio w każdym autoryzowanym serwisie producenta/gwaranta**

Etapy rozpatrywania reklamacji: Klient ► Serwis producenta ► Klient

- **za pośrednictwem podmiotu trzeciego świadczącego usługi kurierskie lub pocztowe na koszt gwaranta (usługa door-to-door)**

Etapy rozpatrywania reklamacji: Klient ► Serwis producenta ► Klient

- **do producenta/gwaranta za pośrednictwem Sprzedawcy**

Etapy rozpatrywania reklamacji:

Klient ► Sprzedawca ► Serwis producenta ► Sprzedawca ► Klient

## 6. Sprzedawca nie jest gwarantem towarów

7. Reklamację Kupującego na podstawie gwarancji należy zgłosić bezpośrednio u właściwego gwaranta lub za pośrednictwem Sprzedawcy. Reklamacje te rozpatruje właściwy gwarant (wystawca oświadczenia gwarancyjnego). Warunki gwarancji określa karta gwarancyjna dołączona do towaru lub informacja znajdująca się na stronie internetowej gwaranta.

8. Towar, będący przedmiotem reklamacji na podstawie gwarancji należy dostarczyć bezpośrednio do autoryzowanego punktu serwisowego wskazanego przez gwaranta lub do Sprzedającego, albo za pośrednictwem podmiotu trzeciego świadczącego usługi kurierskie lub pocztowe na koszt gwaranta (usługa door-to-door), chyba że z okoliczności wynika, iż wada powinna być usunięta w miejscu, w którym rzecz znajdowała się w chwili ujawnienia wady.

9. Gwarant jest obowiązany wykonać swoje obowiązki w terminie określonym w treści oświadczenia gwarancyjnego, a gdy go nie określono - niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni, licząc od dnia dostarczenia rzeczy przez uprawnionego z gwarancji.

10. Dowód zakupu towaru oraz ważna karta gwarancyjna są niezbędne do przyjęcia przez gwaranta lub Sprzedającego reklamacji na podstawie gwarancji.

11. Termin i zasady rozpatrywania reklamacji towaru zgłoszonej na podstawie gwarancji określone są w treści dokumentu gwarancyjnego.

12. Gwarancja nie wyłącza, ani nie ogranicza uprawnień Kupującego ani nie wpływa na odpowiedzialność Sprzedającego z tytułu rękojmi za wady towaru. 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.

## **PRZESŁANKI ODPOWIEDZIALNOŚCI SPRZEDAWCY Z TYTUŁU RĘKOJMI**

Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Klienta, jeżeli sprzedany towar ma wadę fizyczną lub prawną (Rękojmia).

**Wada fizyczna** - Sprzedawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Klienta lub wynikły z przyczyny tkwiącej w sprzedanym towarze w tej samej chwili. Wada fizyczna polega na niezgodności sprzedanego towaru z Umową Sprzedaży.

W szczególności sprzedany towar jest niezgodny z Umową Sprzedaży, jeżeli:

1. nie ma właściwości, które towar tego rodzaju powinien mieć ze względu na cel oznaczony w Umowie Sprzedaży albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia,
2. nie ma właściwości, o których istnieniu Sprzedawca zapewnił Klienta, w tym przedstawiając próbkę lub wzór,
3. nie nadaje się do celu, o którym Klient poinformował Sprzedawcę przy zawarciu Umowy Sprzedaży, a Sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia,
4. został Klientowi wydany w stanie niezupełnym.

Sprzedany towar ma wadę fizyczną także w razie nieprawidłowego jego zamontowania i uruchomienia, jeżeli czynności te zostały wykonane przez Sprzedawcę lub osobę trzecią, za którą Sprzedawca ponosi odpowiedzialność, albo przez Klienta, który postąpił według instrukcji otrzymanej od Sprzedawcy.

**Wada prawna** - Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Klienta, jeżeli sprzedany towar stanowi własność osoby trzeciej albo jeżeli jest obciążony prawem osoby trzeciej, a także jeżeli ograniczenie w korzystaniu lub rozporządzaniu towarem wynika z decyzji lub orzeczenia właściwego organu.

### **Zwolnienie Sprzedawcy od odpowiedzialności**

1. Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli Klient wiedział o wadzie w chwili zawarcia Umowy Sprzedaży. Sprzedawca nie jest odpowiedzialny względem Klienta będącego Konsumentem za to, że sprzedany towar nie ma właściwości wynikających z publicznych zapewnień producenta/dystrybutora, jeżeli zapewnień tych nie znał ani, oceniając rozsądnie, nie mógł znać albo nie mogły one mieć wpływu na decyzję Klienta o zawarciu Umowy Sprzedaży, albo gdy ich treść została sprostowana przed zawarciem Umowy Sprzedaży.
2. Sprzedawca jest uprawniony do rozszerzenia, ograniczenia lub wyłączenia odpowiedzialności z tytułu rękojmi w zakresie określonym kodeksem cywilnym. Informacja o rozszerzeniu, ograniczeniu lub wyłączeniu odpowiedzialności z tytułu rękojmi będzie każdorazowo wskazana na stronie zawierającej towar i/lub usługę będącą przedmiotem transakcji.
3. Nie stanowią podstawy reklamacji niewielkie różnice w zewnętrznym wyglądzie towaru wydawanego Klientowi w zestawieniu z wyglądem towaru (tego samego rodzaju, marki i modelu) prezentowanym w formie graficznej na stronie internetowej Sprzedającego, które mogą wynikać z innych ustawień monitora Klienta, warunków oświetlenia i innych czynników związanych jedynie z używaniem Internetu do zakupów. Niniejsze postanowienie nie rodzi skutku w postaci ograniczenia odpowiedzialności Sprzedającego wobec Kupującego, w szczególności nie ogranicza w żaden sposób praw Kupującego będącego Konsumentem do odstąpienia od umowy.

## **JAK SKORZYSTAĆ Z RĘKOJMI ?**

### **PODSTAWOWE UPRAWNIENIA KONSUMENTA**

Niniejsze uprawnienia mają co do zasady **charakter równorzędny**, co oznacza, że Klient ma możliwość korzystania od razu zarówno z pierwszej, jak i drugiej grupy uprawnień:

### **Obniżenie ceny lub zwrot pieniędzy**

1. Jeżeli sprzedany towar ma wadę, Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży, chyba że Sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni wadliwy towar na wolny od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli towar był już wymieniony lub naprawiany przez Sprzedawcę albo Sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany towaru na wolny od wad lub usunięcia wady. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z Umowy Sprzedaży, w jakiej wartość towaru z wadą pozostaje do wartości towaru bez wady. Klient nie może odstąpić od Umowy Sprzedaży, jeżeli wada jest nieistotna.
2. Jeżeli Klientem jest Konsument, może zamiast zaproponowanego przez Sprzedawcę zgodnie z postanowieniami powyżej usunięcia wady żądać wymiany towaru na wolny od wad albo zamiast wymiany towaru żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie towaru do zgodności z Umową

Sprzedży w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość towaru wolnego od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Klienta inny sposób zaspokojenia.

3. Jeżeli spośród sprzedanych towarów tylko niektóre są wadliwe i dają się odłączyć od towarów (egzemplarzy) wolnych od wad, bez szkody dla stron obu, uprawnienie Klienta do odstąpienia od umowy ograniczone jest do towarów (egzemplarzy) wadliwych.

### **Naprawa lub wymiana**

Jeżeli sprzedany towar ma wadę, Klient może żądać wymiany towaru na wolny od wad albo usunięcia wady. Sprzedawca jest obowiązany wymienić towar wadliwy na wolny od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta. Sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu Klienta, jeżeli doprowadzenie do zgodności z Umową Sprzedaży towaru wadliwego w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z Umową Sprzedaży wymagałoby nadmiernych kosztów.

## **WAŻNE TERMINY REKLAMACYJNE**

### **1 rok domniemania istnienia wady w chwili wydania Produktu.**

Sprzedawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Klienta lub wynikły z przyczyny tkwiącej w sprzedanym Produkcie w tej samej chwili. Jeżeli Klientem jest Konsument, a wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania sprzedanego towaru, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Klienta.

**2 lata odpowiedzialności** Sprzedawcy. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat. Do wykonywania uprawnień z tytułu rękojmi za wady prawne sprzedanego towaru stosuje się przepisy dotyczące wady fizycznej, z tym że bieg terminu do wykonania uprawnień z tytułu rękojmi rozpoczyna się od dnia, w którym Klient dowiedział się o istnieniu wady, a jeżeli Klient dowiedział się o istnieniu wady dopiero na skutek powództwa osoby trzeciej – od dnia, w którym orzeczenie wydane w sporze z osobą trzecią stało się prawomocne.

### **REKLAMACJA I TERMIN ODPOWIEDZI SPRZEDAWCY**

1. Przepisy nie przewidują wprost terminu, w którym Sprzedawca powinien ustosunkować się do reklamacji Konsumenta.

2. W związku z powyższym informujemy, że Sprzedający niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni roboczych od daty dostarczenia kompletnej reklamacji, ustosunkuje się do niej i poinformuje pisemnie Konsumenta o dalszym postępowaniu.

3. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Sprzedający zwraca się do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.

4. Sprzedający poinformuje Kupującego o konieczności wydłużenia w/w terminu na rozpatrzenie reklamacji w przypadkach szczególnych,

uzasadnionych np. koniecznością zebrania dodatkowej dokumentacji, informacji na temat przyczyn, lub opinii autoryzowanego serwisu. W takim przypadku z przyczyn niezależnych od Sprzedającego czas rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu.

5. Jeżeli Kupujący będący Konsumentem zażądał wymiany towaru lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a Sprzedający nie ustosunkował się do tego żądania w terminie czternastu 14 dni, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.

6. Sprzedawca udostępnia przykładowy formularz zgłoszenia reklamacyjnego z tytułu rękojmi. Skorzystanie z tego formularza jest uprawnieniem, a nie obowiązkiem Konsumenta. Wskazać jednak należy, że dokument ten został przygotowany tak, by usprawnić i ułatwić procedurę reklamacyjną. Formularz dostępny jest w każdym punkcie handlowym i siedzibie Sprzedawcy.

7. Do wypełnionego Formularza zgłoszenia reklamacyjnego należy dołączyć kopię dowodu zakupu (paragonu, faktury, potwierdzenia przelewu lub zapłaty).

8. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest na podany przez Kupującego adres e-mail lub w formie pisemnej na wskazany adres zamieszkania Kupującego. Sprzedawca w odpowiedzi na reklamację informuje Kupującego czy zgłoszona reklamacja została:

- uznana (ze wskazaniem dalszego postępowania reklamacyjnego) lub
- nie uznana (z wyjaśnieniem powodów nie uznania)

9. W przypadku gdy do ustosunkowania się przez Sprzedawcę do reklamacji Klienta niezbędne będzie dostarczenie towaru do Sprzedawcy, Klient powinien dostarczyć lub odesłać na koszt Sprzedawcy wadliwy towar na adres punktu handlowego lub siedziby Sprzedającego. Jeżeli ze względu na rodzaj towaru lub sposób zamontowania dostarczenie towaru przez Konsumenta byłoby nadmiernie utrudnione, Konsument obowiązany jest udostępnić towar Sprzedawcy w miejscu, w którym rzecz się znajduje. Koszty wymiany lub naprawy ponosi Sprzedający. W szczególności obejmuje to koszty demontażu i dostarczenia towaru, robocizny, materiałów oraz ponownego zamontowania i uruchomienia.

10. Do wysyłanego towaru należy dołączyć opis reklamacji, z którego wynikać będzie na czym polega jego wada, jaki jest preferowany przez Konsumenta sposób usunięcia wady. W oświadczeniu powinny być także zawarte dane identyfikujące Konsumenta, takie jak jego imię i nazwisko, numer telefonu kontaktowego oraz adres korespondencyjny.

11. Towar, którego reklamacja nie zostanie uznana ze względu na jej bezzasadność lub brak możliwości potwierdzenia zakupu towaru u Sprzedającego, zostanie odesłany do Kupującego. Sprzedający może w takiej sytuacji obciążyć Kupującego kosztami takiej przesyłki.

12. Szczegółowe informacje dotyczące aktualnego statusu procesu reklamacji można uzyskać pod numerem tel. 573 449 448 lub kontaktując się za pośrednictwem adresu e-mail: [biuro@medianolimit.pl](mailto:biuro@medianolimit.pl)

### **TERMIN REALIZACJI ŻĄDANIA REKLAMACYJNEGO KONSUMENTA**

W przypadku uznania reklamacji Sprzedający jest obowiązany wymienić wadliwy towar na wolny od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez



nadmiernych niedogodności dla Kupującego. W przypadku uznania przez Sprzedającego żądania zwrotu pieniędzy, zwrot środków na rzecz Konsumenta powinien nastąpić niezwłocznie. W przypadku uznania żądania obniżenia ceny Kupujący powinien wyznaczyć Sprzedającemu termin na ich zwrot.

## **POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ**

Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

- [http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php);
- [http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php) oraz
- [http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).

Klient będący Konsumentem posiada m. in. następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

- Klient uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy Sprzedaży.
- Klient uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Klientem, a Sprzedawcą.
- Klient może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Klientem, a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m. in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są pod przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem e-mail: [sekretariat@konsumenci.org](mailto:sekretariat@konsumenci.org) lub pod numerem infolinii 801 440 220, 22 290 89 16.

## **II. PONIŻSZE ZAPISY MAJĄ ZASTOSOWANIE TYLKO W PRZYPADKU ZAKUPU TOWARU LUB USŁUGI NA ODLEGŁOŚĆ LUB POZA LOKALEM SPRZEDAJĄCEGO**

### **POUCZENIE O PRAWIE DO ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

Prawo do odstąpienia od umowy sprzedaży przysługuje Konsumentowi, który na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa dokonał zakupu towaru w celu niezwiązanym z działalnością gospodarczą lub zawodową.



Wypełnij Oświadczenie o odstąpieniu od umowy  
(**Wzór – Oświadczenie o odstąpieniu od umowy na odległość**)



Wydrukuj i podpisz Oświadczenie



Starannie zabezpiecz towar przed uszkodzeniem w czasie wysyłki



Wyślij Oświadczenie i towar na wskazany poniżej adres



Oczekuj na zwrot środków na wskazany rachunek bankowy

1. Na podstawie art.27 ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014r., poz. 827 ze zm.) Konsument, który zawarł umowę sprzedaży na odległość lub poza lokalem Sprzedawcy może odstąpić od niej bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w wyżej powołanej Ustawie .

2. Termin do odstąpienia od umowy sprzedaży na odległość wygasa po upływie 14 dni od objęcia towaru w posiadanie przez Konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią, inną niż przewoźnik, a w przypadku gdy umowa sprzedaży na odległość obejmuje wiele towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniego towaru, partii lub części, dla pozostałych umów, w tym umów o świadczenie usług dodatkowych – od dnia ich zawarcia.

3. Uprawnienie do odstąpienia od umowy sprzedaży na odległość może zostać zrealizowane przez Konsumenta poprzez przesłanie Sprzedającemu drogą pocztową jednoznacznego oświadczenia o odstąpieniu (na adres korespondencyjny: MEDIA NO LIMIT – Grzegorz Łuksik, ul. Bema 2, 37- 100 Łańcut) lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (na adres e-mail: **[biuro@medianolimit.pl](mailto:biuro@medianolimit.pl)** ). Oświadczenie o odstąpieniu od umowy można złożyć na przykładowym wzorze formularza, jednak nie jest to obowiązkowe. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. W przypadku złożenia oświadczenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim i przesłania go zgodnie z postanowieniami zdania poprzedniego Sprzedawca niezwłocznie potwierdzi otrzymanie oświadczenia Klienta o odstąpieniu od umowy sprzedaży towaru (w formie elektronicznej, na adres e-mail podany w formularzu).

4. W przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży na odległość Sprzedawca zwraca wszystkie otrzymane od Konsumenta płatności, w tym koszty dostarczenia towaru (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Konsumenta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia towarów oferowany przez Sprzedawcę), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Sprzedawca został poinformowany o decyzji Konsumenta o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy sprzedaży na odległość. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte

przez Konsumenta w pierwotnej transakcji, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Konsument nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

5. Sprzedawca wstrzyma się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania towaru lub do czasu dostarczenia Sprzedawcy dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

6. Towar należy odesłać lub dostarczyć na adres korespondencyjny: **MEDIA NO LIMIT – Grzegorz Łuksik, ul. Bema 2, 37- 100 Łańcut**, niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż w ciągu 14 dni licząc od dnia, w którym Konsument poinformował Sprzedawcę o odstąpieniu od umowy sprzedaży na odległość. Termin jest zachowany, jeżeli Konsument odeśle towar przed upływem terminu 14 dni. W przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży towaru zakupionego w zestawie z innym produktem zwrotowi podlega cały zestaw.

7. Konsument ponosi bezpośrednie koszty odesłania (zwrotu) towaru do Sprzedawcy. **Sprzedający nie przyjmuje przesyłek wysłanych za pobraniem.**

8. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru wynikające z korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru.

9. Po otrzymaniu towaru Sprzedający wystawi Konsumentowi fakturę korygującą i prześle ją na wskazany w oświadczeniu o odstąpieniu od umowy adres e-mail lub na adres zamieszkania Konsumenta. Po otrzymaniu faktury korygującej Konsument powinien czytelnie podpisać kopię i odesłać niezwłocznie na adres korespondencyjny Sprzedawcy: **MEDIA NO LIMIT – Grzegorz Łuksik, ul. Bema 2, 37-100 Łańcut.**

10. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa nie przysługuje Konsumentowi w sytuacjach opisanych w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014r., poz. 827), w tym w odniesieniu do umów:

1) o świadczenie usług dodatkowych, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę dodatkową, za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez usługodawcę utraci prawo odstąpienia od umowy

2) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb

3) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia

4) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu

5) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu

6) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Sprzedawcę o utracie prawa odstąpienia od umowy

7) w których cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi usługodawca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy sprzedaży towarów i/lub usług dodatkowych

8) w których przedmiotem świadczenia są towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami

9) w których Konsument wyraźnie żądał, aby usługodawca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji. Jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Konsument żądał, lub dostarcza towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy sprzedaży przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy

11. Sprzedawca nie stosuje polityki towarów zastępczych.

**12. Jeżeli Konsument zażądał rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy sprzedaży na odległość zobowiązany jest do uiszczenia ich ceny proporcjonalnie do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował Sprzedawcę o odstąpieniu od umowy sprzedaży na odległość.**

Jeżeli Konsument wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2 ww. ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014.827), ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.

13. W chwili odstąpienia przez Konsumenta od umowy sprzedaży na odległość wygasają powiązane z nią umowy dodatkowe zawarte przez Konsumenta, jeżeli na ich podstawie świadczenie jest spełniane przez Sprzedawcę lub osobę trzecią na podstawie porozumienia ze Sprzedawcą. Konsument nie ponosi kosztów związanych z wygaśnięciem tych umów, z wyjątkiem kosztów określonych powyżej. Jeżeli umowa dodatkowa została zawarta z osobą trzecią, Sprzedawca informuje tę osobę o odstąpieniu przez Konsumenta od umowy sprzedaży na odległość.

14. Zakup towaru w punkcie handlowym lub w siedzibie Sprzedawcy po jego uprzedniej rezerwacji za pośrednictwem sklepu internetowego lub strony **www.medianolimit.pl** nie stanowi umowy zawartej na odległość, od której przysługuje prawo odstąpienia w rozumieniu art. 27 ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z dnia 24 czerwca 2014 r., poz. 827 z późn. zm.)

15. Jeżeli Sprzedawca nie poinformowałby konsumenta o prawie odstąpienia od umowy sprzedaży na odległość, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od upływu terminu do odstąpienia od umowy sprzedaży na odległość, zgodnie z art. 27 Ustawy o prawach konsumenta. Jeżeli konsument został poinformowany przez Sprzedawcę o prawie odstąpienia od umowy sprzedaży na odległość przed upływem terminu, o którym mowa w art. 27 Ustawy o prawach

konsumenta, termin do odstąpienia od umowy sprzedaży na odległość upływa po 14 dniach od udzielenia konsumentowi informacji o tym prawie.

## **DODATKOWE INFORMACJE**

1. Konsumenty mają możliwość korzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Konsument może zwrócić się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy sprzedaży albo do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu ze sprzedawcą.

2. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod adresem **[www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)**.