

REKLAMACJA TOWARÓW ZAKUPIONYCH PO 31 GRUDNIA 2022 ROKU

1. Sprzedawca odpowiada z tytułu niezgodności towaru z umową na zasadach określonych w *ustawie z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta* wobec Kupującego będącego Konsumentem oraz Klienta będącego osobą fizyczną zawierającą 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.
2. Rękojnia wobec Przedsiębiorców jest wyłączona.
3. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili.
4. Sprzedawca nie odpowiada względem Kupującego:
 - a) jeżeli Kupujący, najpóźniej w chwili zawarcia umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha towaru odbiega od wymogów zgodności z umową oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy towaru;
 - b) za mechaniczne uszkodzenie towaru, a w szczególności gdy niezgodność towaru z umową wynika z: jego nieprawidłowego użytkowania, np. niezgodnie z instrukcją użytkowania; ingerencji Kupującego w substancję rzeczy; braku odpowiedniej konserwacji produktu przez Kupującego.
5. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, Kupujący może żądać jego naprawy lub wymiany, przy czym:
 - a) Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Kupujący żąda naprawy, lub przedsiębiorca może dokonać naprawy, gdy Kupujący żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez Kupującego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową.
 - b) Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której został poinformowany przez Kupującego o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Kupującego, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, w jakim Kupujący go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Sprzedawca, chyba że reklamacja towaru nie zostanie przez niego uwzględniona;

c) Kupujący udostępnia Sprzedawcy towar podlegający naprawie lub wymianie. Sprzedawca odbiera od Kupującego towar na swój koszt, chyba że reklamacja towaru nie zostanie przez niego uwzględniona;

6. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, Kupujący może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:

a) Sprzedawca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową zgodnie z pkt 5 lit. a niniejszego Regulaminu;

b) Sprzedawca nie doprowadził towaru do zgodności z umową zgodnie z pkt 5 lit. b-c niniejszego Regulaminu;

c) brak zgodności towaru z umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową;

d) brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w pkt 5 niniejszego Regulaminu;

e) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Kupującego.

7. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość towaru niezgodnego z umową pozostaje do wartości towaru zgodnego z umową.

8. Sprzedawca zwraca Kupującemu kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Kupującego o obniżeniu ceny, chyba że reklamacja towaru nie zostanie przez niego uwzględniona.

9. Kupujący nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności towaru z umową jest nieistotny.

10. W razie odstąpienia od umowy Kupujący niezwłocznie zwraca towar Sprzedawcy na jego koszt. Sprzedawca zwraca Kupującemu cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania. Wszystko to jednak pod warunkiem, iż reklamacja towaru zostanie przez Sprzedawcę uwzględniona w całości.

11. Reklamacje należy kierować w zwykłej formie pisemnej na adres: New Home, ul. Byczyńska 85, 46-203 Kluczbork lub w formie elektronicznej na adres: sklep@newhome24.eu.

12. Składana reklamacja winna zawierać:

a) imię i nazwisko Kupującego;

- b) numer kontaktowy;
- c) adres do korespondencji;
- d) zwięzły opis stwierdzonej niezgodności towaru z umową oraz datę jej wystąpienia (zauważenia);
- e) w miarę posiadanych możliwości – dokumentację fotograficzną i/lub filmową produktu niezgodnego z umową;
- f) roszczenie Kupującego względem Sprzedawcy (patrz pkt 5 i 6 niniejszego Regulaminu).

13. Rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę nastąpi w terminie do 14 dni, chyba że dokonane przez Kupującego zgłoszenie, o którym mowa w pkt 12 jest na tyle niekompletne, iż nie pozwala Sprzedawcy na merytoryczną odpowiedź. Wówczas Sprzedawca w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji wystąpi do Kupującego o dodatkowe informacje, niezbędne do rozpatrzenia reklamacji i wskaże nowy, nieprzekraczalny termin rozpatrzenia reklamacji, nie dłuższy niż 7 dni od otrzymania dodatkowych informacji od Kupującego.

14. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie znajdują przepisy *ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta*. W przypadku niezgodności tych przepisów z treścią niniejszego Regulaminu zastosowanie znajdują przepisy ww. ustawy.

REKLAMACJE TOWARÓW ZAKUPIONYCH DO 31 GRUDNIA 2022 ROKU

15. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi na zasadach określonych w *ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny* wobec Kupującego będącego Konsumentem oraz Klienta będącego osobą fizyczną zawierającą 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.

16. Rękojmia wobec Przedsiębiorców jest wyłączona.

17. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat, przy czym roszczenie o usunięcie wady lub wymianę rzeczy sprzedanej na wolną od wad przedawnia się z upływem roku, licząc od dnia stwierdzenia wady.

18. W terminach określonych w pkt 17 niniejszego Regulaminu Kupujący może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny z powodu wady rzeczy sprzedanej. Jeżeli Kupujący żądał wymiany rzeczy na wolną 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.

19. Sprzedawca nie odpowiada względem Kupującego za mechaniczne uszkodzenie towaru, a w szczególności gdy wada produktu wynika z:

- a) jego nieprawidłowego użytkowania, niezgodnie z instrukcją użytkowania;
- b) ingerencji Kupującego w substancję rzeczy;
- c) braku odpowiedniej konserwacji produktu przez Kupującego.

20. Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli Kupujący wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy.

21. Korzystając z uprawnień z tytułu rękojmi Kupujący może:

- a) złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny, chyba że Sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez Sprzedawcę albo Sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady;
- b) przy wadzie istotnej - złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy, chyba że Sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez Sprzedawcę albo Sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady;
- c) żądać wymiany rzeczy na wolną od wad;
- d) żądać usunięcia wady.

22. Reklamacje należy kierować w zwykłej formie pisemnej na adres: New Home, ul. Byczyńska 85, 46-203 Kluczbork lub w formie elektronicznej na adres: sklep@newhome24.eu.

23. Składana reklamacja winna zawierać:

- a) imię i nazwisko Kupującego;
- b) numer kontaktowy;
- c) adres do korespondencji;
- d) zwięzły opis stwierdzonej wady produktu oraz datę jej wystąpienia (zauważenia);
- e) w miarę posiadanych możliwości – dokumentację fotograficzną i/lub filmową produktu obciążonego wadą;

f) roszczenie Kupującego względem Sprzedawcy (patrz pkt 21 niniejszego Regulaminu).

24. Jeśli okaże się, że dla rozpatrzenia reklamacji konieczne jest dostarczenie reklamowanego towaru do Sprzedawcy, Kupujący jest zobowiązany do dostarczenia tego towaru na adres wskazany przez Sprzedawcę. Sprzedawca ponosi koszt dostarczenia tego towaru, pod warunkiem, iż uzna on reklamację za zasadną.

25. Rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę nastąpi w terminie do 14 dni, chyba że dokonane przez Kupującego zgłoszenie, o którym mowa w pkt 23 jest na tyle niekompletne, iż nie pozwala Sprzedawcy na merytoryczną odpowiedź. Wówczas Sprzedawca w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji wystąpi do Kupującego o dodatkowe informacje, niezbędne do rozpatrzenia reklamacji i wskaże nowy, nieprzekraczalny termin rozpatrzenia reklamacji, nie dłuższy niż 7 dni od otrzymania dodatkowych informacji od Kupującego.

26. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie znajdują przepisy *ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny*. W przypadku niezgodności tych przepisów z treścią niniejszego Regulaminu zastosowanie znajdują przepisy ww. ustawy.

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

27. Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 *ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta*.

28. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od objęcia towaru w posiadanie przez Konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która obejmuje wiele towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach - od objęcia w posiadanie ostatniego towaru, jego partii lub części.

29. Konsument może odstąpić od umowy, składając Sprzedawcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy w zwykłej formie pisemnej na adres: New Home, ul. Byczyńska 85, 46-203 Kluczbork lub w formie elektronicznej na adres: sklep@newhome24.eu.

30. Konsument ma obowiązek zwrócić towar Sprzedawcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze towar. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie towaru przed jego upływem.

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

32. Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Konsumentowi m.in. w odniesieniu do umów, w których przedmiotem świadczenia jest towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb.

33. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie znajdują przepisy *ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta*. W przypadku niezgodności tych przepisów z treścią niniejszego Regulaminu zastosowanie znajdują przepisy ww. ustawy.