		Gwarancja a rękojmia		D01	
Autor:	Eliza Zaremba – Kierownik Dz. Handlowego o/Wa	Data stworzenia:	2005-11-04		
Właściciel:	SP	Data wydruku:	2016-04-21		
Zaakceptował:	SP	Status:	zaakceptowany		
Projekt :	Procedura reklamacji	Klasyfikacja :	publiczny		

1. Niezgodność towaru z umową

Sprzedawca odpowiada wobec kupującego (konsumenta), jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową i jednocześnie niezgodność ta istniała w chwili wydania towaru.

W przypadku stwierdzenia niezgodności towaru z umową przed upływem sześciu miesięcy od wydania towaru domniemywa się, że istniała ona w chwili wydania. Niezgodność z umową jest innym pojęciem niż wada towaru; w zakres tego pojęcia wchodzi także braki ilościowe.

Kupując sprzęt dla własnych, osobistych potrzeb (czyli działając jako konsument), konsument korzysta nie z rękojmi, ale z uprawnień, o których mówi ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Jeżeli zakupiona rzecz okazała się wadliwa, może żądać jej naprawy a w przypadku drugiej naprawy tej samej usterki, wymiany na nową lub zwrotu ceny zakupionej rzeczy. Sprzedawca powinien ją naprawić lub wymienić w „odpowiednim” czasie. Wykładnia NSA mówi o 14-tu kolejnych dniach (nie roboczych). Jeżeli sprzedawca sprzętu nie wymieni w owym czasie, konsument może żądać obniżenia lub zwrotu ceny zakupionej rzeczy.

Jeżeli chodzi o standardowy sprzęt, którym sprzedawca na bieżąco handluje, jego wymiana powinna nastąpić praktycznie tego samego dnia (chyba, że są wątpliwości, czy usterka nie została wywołana nieprzestrzeganiem przez użytkownika instrukcji obsługi, a wyjaśnienie tej okoliczności wymaga dokładniejszego zbadania podzespołu).


Godnie z ustawą, sprzedawca ma również obowiązek zwrotu kosztów poniesionych przez kupującego, w szczególności kosztów demontażu, dostarczenia, robocizny, materiałów oraz ponownego zamontowania i uruchomienia podzespołu. Aby dodatkowo sprzedawcę zdyscyplinować, ustawodawca przyjął zasadę, że brak jego reakcji na reklamacji przez 14 dni od jej otrzymania uważa uznanie reklamacji za uzasadnioną.

Sprzedawca nie odpowiada za niezgodność towaru z umową, gdy:

- Kupujący wiedział o tej niezgodności
- Oceniając rozsądnie, kupujący powinien był wiedzieć o niezgodności
- Powstała ona z przyczyny tkwiącej w materiale dostarczonym przez kupującego

Ważne wskazówki:

- Jeżeli konsument zdecyduje się na dochodzenie swoich roszczeń z gwarancji, nie może zmienić w trakcie na dochodzenie swoich praw NTzU
- Jeżeli konsument reklamuje tę samą usterkę po raz drugi i wybiera wariant NTzU, a pierwszy zareklamował u gwaranta, traktowane jest to jako pierwsza reklamacja
- Za krótki okres gwarancji (np. 12 miesięcy) konsument może zgłosić jako niezgodność towaru z umową, ale nie później niż 6 miesięcy od dnia zakupu
- Bezwzględnie wymagać podpisu klienta na dokumencie gwarancyjnym, co potwierdza poinformowanie go o krótszym okresie gwarancji niż 2 lata
- Krótszy niż 2 lata okres gwarancji gwaranta, można tłumaczyć jako okres żywotności produktu i gwarancji sprawnego działania, określonego przez producenta (np. akumulatory do notebooków, większość drukarek)
- Przy reklamacji z tytułu NTzU wymagany jest jedynie dokument zakupu, jednakże, ponieważ na karcie gwarancyjnej są istotne cechy produktu można bez niej odmówić przyjęcia

		Gwarancja a rękojmia		D01	
Autor:	Eliza Zaremba – Kierownik Dz. Handlowego o/Wa	Data stworzenia:	2005-11-04		
Właściciel:	SP	Data wydruku:	2016-04-21		
Zaakceptował:	SP	Status:	zaakceptowany		
Projekt :	Procedura reklamacji	Klasyfikacja :	publiczny		

2. Gwarancja

Gwarancja to oświadczenie gwaranta (ten, kto udziela gwarancji staje się gwarantem, najczęściej jest to producent, ale może być także importer albo nawet sprzedawca) zamieszczone w dokumencie gwarancyjnym lub reklamie.

Udzielenie gwarancji jest dobrowolne. Gwarant sam decyduje czy udzieli konsumentom gwarancji na swój produkt oraz jej treść i zakres, np. liczbę napraw, warunki, w jakich może być dokonana wymiana sprzętu na nowy, adresy serwisów.

Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową, o czym gwarant powinien poinformować konsumenta w oświadczeniu gwarancyjnym.


Niezależnie od wskazanych wyżej uprawnień kupującemu przysługują roszczenia z tytułu udzielonej na sprzęt gwarancji. O ile jednak uprawnienia z tytułu niezgodności towaru z umową nie mogą zostać ograniczone lub też w ogóle wyłączone przez sprzedawcę, o tyle w przypadku gwarancji to sprzedawca lub producent decyduje praktycznie jednostronnie o treści gwarancji. Dlatego na niektóre podzespoły może konsument w ogóle nie otrzymać gwarancji (jej udzielenie jest dobrowolne), same zaś warunki gwarancji udzielonej na ten sam towar, ale w różnych sklepach mogą się znacznie różnić.

Co ważne, to do konsumenta należy wybór, czy korzystamy z uprawnień z tytułu niezgodności towaru z umową, czy też z udzielonej na podzespół gwarancji. Taka decyzja wymaga dokładnego przeanalizowania warunków gwarancji. Przeważnie jednak tryb postępowania reklamacyjnego określony w gwarancjach jest dosyć kosztowny i długotrwały. Z drugiej strony gwarancja jest niekiedy udzielana na wiele lat, co może być bardzo korzystne, a jeżeli dodatkowo gwarantem jest solidny producent, to przez dłuższy czas możemy spać spokojnie. W przypadku sklepów zdarza się bowiem niejednokrotnie, że ulegają likwidacji. Wyegzekwowanie wtedy od sprzedawcy jakichkolwiek uprawnień jest często niemożliwe.

3. Rękojmia

Pojęcie rękojmi nadal występuje w polskim prawie. Jednakże przepisy kodeksu cywilnego regulujące kwestię rękojmi nie mają zastosowania do sprzedaży rzeczy ruchomej (którą jest np. komputer lub jego podzespół) dokonywanej w zakresie działalności przedsiębiorstwa osobie fizycznej, która nabywa tę rzecz w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą. Jeżeli więc sprzęt kupowany jest w celu związanym z działalnością zawodową lub gospodarczą i okazał się on wadliwy, klient może nadal skorzystać z uprawnień określonych w przepisach kodeksu cywilnego o rękojmi. Są one następujące:

- Odstąpienie od umowy sprzedaży (może klient wtedy zwrócić wadliwe urządzenie i żądać zwrotu zapłaconej za nie kwoty)
- Żądanie obniżenia ceny

		Gwarancja a rękojmia		D01	
Autor:	Eliza Zaremba – Kierownik Dz. Handlowego o/Wa	Data stworzenia:	2005-11-04		
Właściciel:	SP	Data wydruku:	2016-04-21		
Zaakceptował:	SP	Status:	zaakceptowany		
Projekt :	Procedura reklamacji	Klasyfikacja :	publiczny		

- Żądanie dostarczenia zamiast wadliwej rzeczy wolnej od wad, a w pewnych sytuacjach żądanie usunięcia usterek

Można wskazać dwa podstawowe warunki, których spełnienie jest niezbędne do zachowania omówionych wyżej uprawnień:

- Zauważonej wadzie powinniśmy być powiadomieni niezwłocznie, najlepiej listem poleconym
- Uprawnienia z tytułu rękojmi nie przysługują, jeżeli w chwili sprzedaży Klient wiedział o wadzie rzeczy

Jednakże nie ma przepisu, który zabrania wyłączenia w/w odpowiedzialności sprzedawcy i dlatego dystrybutorzy, wyłączając art. 560 i 561 K.C. i regulują sami swoją odpowiedzialność z tytułu rękojmi.

Warto podkreślić, że uprawnienia z tytułu rękojmi wygasają po upływie roku od dnia wydania rzeczy kupującemu.

PRAXIS		Gwarancja a rękojmia		D01	
Autor:	Eliza Zaremba – Kierownik Dz. Handlowego o/Wa	Data stworzenia:	2005-11-04		
Właściciel:	SP	Data wydruku:	2016-04-21		
Zaakceptował:	SP	Status:	zaakceptowany		
Projekt :	Procedura reklamacji	Klasyfikacja :	publiczny		

4. Gwarancja a rękojmia – różnice

	Gwarancja	Towar niezgodny z umową – sprzedaż konsumencka	Rękojmia Praxis Invent – sprzedaż pozostała
Powstaje:	Dobrowolna, powstaje po wydaniu dokumentu gwarancyjnego	Z mocy prawa	Ustalona wewnątrz firmy
Odpowiada:	Gwarant wskazany na dokumencie gwarancyjnym	Sprzedawca	Praxis Invent
Czas trwania:	Określony w karcie gwarancyjnej	2 lata	W zależności od rodzaju produktu (tabela)
Przedłużenie terminu:	Możliwość przedłużenia (o czas kiedy konsument nie mógł korzystać z towaru z powodu jego wadliwości, np. towar pozostawał w serwisie) lub liczenia go od nowa	Możliwość przedłużenia terminu (termin ten biegnie na nowo w razie wymiany towaru)	Terminu nie przedłuża się
Uprawnienia konsumenta:	Określone w dokumencie gwarancyjnym	Usunięcie wad; żądanie zwrotu kosztów dostarczenia i odebrania, a przy drugiej naprawie tej samej wady: obniżenie ceny, wymiana bądź zwrot pieniędzy	Z mocy prawa nie mają zastosowania a w szczególności art.560 i 561 k.c.; reguluje Praxis Invent
O sposobie załatwienia reklamacji decyduje:	Gwarant	Konsument	Praxis Invent
Szczegółowe warunki odpowiedzialności:	Reguluje producent w dokumencie gwarancyjnym	Art.13 Ustawy z dnia 27.07.2002 o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej	Warunki rękojmi Praxis Invent. W oparciu o Kodeks Cywilny z wyłączeniem art.560 i 561 K.C.

Tabela, to tylko wskazanie na wybrane warunki i aspekty prawne. Nie zastępuje ona całej ustawy i przepisów K.C. ani nie reguluje w pełni warunków rękojmi Invent.

PRAXIS		Gwarancja a rękojmią		D01	
Autor:	Eliza Zaremba – Kierownik Dz. Handlowego o/Wa	Data stworzenia:	2005-11-04		
Właściciel:	SP	Data wydruku:	2016-04-21		
Zaakceptował:	SP	Status:	zaakceptowany		
Projekt :	Procedura reklamacji	Klasyfikacja :	publiczny		

5. Spis dokumentów związanych

- 5.1. Tabela – okres gwarancji i rękojmi
- 5.2. Gdzie i jak reklamować dany sprzęt
- 5.3. Formularz reklamacji

6. Zmiany w dokumentacji

Śledzenie wersji dokumentu

Data	Autor	Wersja	Szczegóły

Tablica linkowań

Numer dokumentu w GW	Nazwa pliku	Tytuł dokumentu
	Dz.Rekl_T01_rekl_zewn_ okres_gwarancji_rękojmi. dbf	Tabela – okres gwarancji i rękojmi
	Dz.Rekl_T02_rekl_zewn_ gdzie_jak_rekl_sprzęt.dbf	Gdzie i jak reklamować dany sprzęt
	Dz.Rekl_T03_rekl_zewn_ formularz_rekl.xls	Formularz reklamacji

PRAXIS		Gwarancja a rękojmia		D01	
Autor:	Eliza Zaremba – Kierownik Dz. Handlowego o/Wa	Data stworzenia:	2005-11-04		
Właściciel:	SP	Data wydruku:	2016-04-21		
Zaakceptował:	SP	Status:	zaakceptowany		
Projekt :	Procedura reklamacji	Klasyfikacja :	publiczny		

Tablica uprawnień

Grupa	Użytkownik	Posiadane prawa