

1 Ile masz dni na odstąpienie od umowy zawartej przez Internet?

Zapamiętaj – masz 14 dni na odstąpienie od umowy zawartej przez Internet. Takie same uprawnienia przysługują przy zakupach na pokazach, np. garnków.

2 Co zrobić, jeśli otrzymałeś przesyłkę, której nigdy nie zamawiałeś?

Nie masz obowiązku odsyłać ani płacić za towar niezamówiony. W takiej sytuacji przedsiębiorca wysyła towar na własny koszt i ryzyko.

3 Czy możesz zwrócić pełnowartościowy towar kupiony w markecie budowlanym?

Zapamiętaj – jeżeli kupiłeś pełnowartościowy towar w sklepie stacjonarnym, np. markecie budowlanym, to możliwość jego zwrotu uzależniona jest od dobrej woli sprzedawcy. Inaczej jest w przypadku zakupów przez Internet lub poza lokalem przedsiębiorcy.

4 Jaki jest termin odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi za wadliwy towar?

Sprzedawca odpowiada za wadliwy towar przez okres 2 lat od jego wydania.

5 Czy paragon jest niezbędny do złożenia reklamacji z tytułu rękojmi?

Zapamiętaj, paragon jest jednym z dowodów zakupu, lecz nie jedynym. Może to być również wyciąg z rachunku bankowego, a nawet zeznanie świadka towarzyszącego Ci przy zakupie.

6 Zawierając umowę z konsumentem np. przez Internet, przedsiębiorca ma obowiązek potwierdzić jej treść na trwałym nośniku. Co nie jest trwałym nośnikiem: papier, wiadomość e-mail czy może strona internetowa?

Trwałym nośnikiem jest materiał (np. papier, płyta CD/DVD, pendrive, karta pamięci, dysk twardy) lub narzędzie (e-mail zapisany na twardym dysku) umożliwiające konsumentowi przechowywanie informacji i późniejszy dostęp do nich, bez ingerencji twórcy. Strona internetowa nie spełnia tego warunku, gdyż przedsiębiorca może w każdej chwili zmienić jej treść.

7 Czy sprzedawca może uzależnić przyjęcie reklamacji z tytułu rękojmi od dostarczenia oryginalnego opakowania?

Zapamiętaj – opakowanie nie jest częścią produktu, stanowi jedynie jego zabezpieczenie. Sprzedawca nie może uzależniać przyjęcia reklamacji z tytułu rękojmi od dostarczenia oryginalnego opakowania produktu.

8 Przycisk do złożenia zamówienia w sklepie internetowym jest oznaczony słowem „Zamawiam”. Czy kliknięcie w niego oznacza zawarcie umowy i tym samym obowiązek zapłaty?

Aby doszło do skutecznego zawarcia umowy przycisk do złożenia zamówienia powinien być oznaczony sformułowaniem „Zamówienie z obowiązkiem zapłaty” lub równoważnym.

9 Ile czasu ma sprzedawca na ustosunkowanie się do reklamacji złożonej w oparciu o rękojmię?

Sprzedawca ma 14 dni na ustosunkowanie się do reklamacji. Jeżeli nie wywiąże się w tym czasie ze swojego obowiązku, przyjmuje się, że uznał żądanie za zasadne (reguła ta nie dotyczy odstąpienia od umowy).

10 Kto odpowiada za przesyłkę, jeśli sposób jej dostarczenia wybrałeś z listy oferowanych przez sprzedawcę?

Sprzedawca odpowiada za towar do momentu, w którym kupujący go otrzyma. Nie ma znaczenia, że do uszkodzenia przesyłki doszło z winy przewoźnika (np. firmy kurierskiej), któremu sprzedawca powierzył dostawę. Kiedy jednak konsument decyduje o wyborze przewoźnika innego niż wskazany przez sprzedającego jako jedna z opcji, to w sytuacji uszkodzenia przesyłki, to on sam, a nie sprzedawca, powinien dochodzić roszczeń od przewoźnika.