

## SPOSÓB I TERMIN SPEŁNIENIA ŚWIADCZENIA ORAZ PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI Z TYTUŁU RĘKOJMI

przez Dariusza Pawlika, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą BOSCH SERVICE DARIUSZ PAWLIK, 37-450 Stalowa Wola, ul. Komisji Edukacji Narodowej 20, NIP: 8651013858, REGON: 830245791, zwanego dalej Sprzedawcą.

### Sposób i termin spełnienia świadczenia

1. Sprzedawca jest zobowiązany dostarczyć rzecz bez wad fizycznych i prawnych.
2. Jeżeli kupującym jest konsument, sprzedawca jest obowiązany wydać rzecz kupującemu niezwłocznie, nie później niż trzydzieści dni od dnia zawarcia umowy, chyba że umowa stanowi inaczej.

W razie opóźnienia sprzedawcy kupujący może wyznaczyć dodatkowy termin do wydania rzeczy, a po jego bezskutecznym upływie może od umowy odstąpić.

### Procedura rozpatrywania reklamacji

1. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za wady produktu na zasadach określonych przepisach ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 1740).
2. Reklamację można zgłosić pisemnie:
  - a) na adres korespondencyjny: BOSCH SERVICE DARIUSZ PAWLIK, ul. Komisji Edukacji Narodowej 20 37-450 Stalowa Wola;
  - b) na adres poczty elektronicznej: pawlik.sw@bosch-service.pl
3. Reklamacja powinna zawierać: dane Klienta, adres do korespondencji, adres poczty elektronicznej (adres e-mail), na który ma zostać wysłana odpowiedź na reklamację, datę nabycia produktu, rodzaj reklamowanego produktu, dokładny opis wady oraz datę jej stwierdzenia, żądanie Klienta, a także preferowany przez Klienta sposób poinformowania o sposobie rozpatrzenia reklamacji. Wraz ze zgłoszeniem reklamacji należy dostarczyć dokumenty wymienione w GWARANCJI.
4. Wzór formularza reklamacji jest udostępniany wraz z informacją o procedurze rozpatrywania reklamacji
5. Wzór, o którym mowa w ust. 4 ma jedynie charakter przykładowy. Nie skorzystanie z tego wzoru nie wpływa na skuteczność złożonego zgłoszenia reklamacyjnego.
6. Klient może żądać doprowadzenia produktu do stanu zgodnego z umową, nieodpłatnej naprawy lub wymiany produktu na nowy, obniżenia ceny lub istnieje możliwość odstąpienia od umowy, a

wtedy Sklep zwróci Klientowi równowartość ceny produktu. Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.

7. Jeżeli ramach procedury reklamacyjnej konieczne okaże się zapoznanie przez Sprzedawcę ze sprzedanym Produktem, Klient jest zobowiązany wysłać Produkt na adres wskazany przez Sprzedawcę.

8. Koszt transportu produktu ponosi Sprzedawca.

9. Sprzedawca rozpatruje reklamacje niezwłocznie, najpóźniej w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji wysłanej przez Klienta.

10. W przypadku braku informacji o sposobie rozpatrzenia reklamacji, w terminie określonym w ust. 9, reklamację uznaje się za rozpatrzoną na korzyść Klienta.

11. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli Klient wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy.

## **Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń**

1. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, Konsument ma możliwość m.in.:

a) zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy sprzedaży,

b) skorzystania z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumenta lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona konsumentów.

2. Bardziej szczegółowych informacji na temat pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, Konsument może szukać na stronie internetowej <http://www.uokik.gov.pl>.

3. Konsument może również skorzystać z platformy ODR, która dostępna jest pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Platforma służy rozstrzygnięciu sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami dążącymi do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

4. Skorzystanie z dostępnych pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń jest możliwe po zakończeniu procedury reklamacyjnej i ma charakter dobrowolny - obie strony muszą wyrazić zgodę na postępowanie. Sprzedawca wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów z Konsumentami.

# Bosch Service Pawlik Dariusz



....., dn. ....

.....  
.....  
.....

imię, nazwisko i adres Klienta

BOSCH SERVICE Dariusz Pawlik  
ul. Komisji Edukacji Narodowej 20  
37-450 Stalowa Wola

## REKLAMACJA

Niniejszym zawiadamiam, iż zakupiony przeze mnie w dniu ..... produkt jest wadliwy. Wada polega na:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Wada została stwierdzona w dniu .....

Z uwagi na powyższe, na podstawie ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny:

żądam wymiany towaru na nowy (art. 561 § 1 k.c.)

żądam nieodpłatną naprawę towaru (art. 561 § 1 k.c.)

żądam obniżenia ceny towaru o kwotę .....zł

(słownie: .....zł)

i wnoszę o zwrot wskazanej kwoty na rachunek bankowy nr

.....

należący do..... (art. 560 § 1 k.c.)

odstępuję od umowy i wnoszę o zwrot kwot uiszczonych tytułem ceny produktu i wnoszę o zwrot

podanej kwoty na rachunek bankowy nr

.....

należący do..... (art. 560 § 1 k.c.)

.....

podpis klienta