

# Zwroty i reklamacje

## WARUNKI GWARANCJI I REKLAMACJI W SKLEPIE INTERNETOWYM WWW.MONITORNANNY.PL OBOWIĄZUJĄ OD DNIA: 16. 3. 2020 r.

### I. PRZEDMIOT WARUNKÓW

1. Niniejsze Warunki regulują prawa i obowiązki Kupującego z tytułu wadliwego działania ze strony Sprzedającego, zapewnionej Kupującemu gwarancji jakości oraz odpowiedzialności Sprzedającego za szkody spowodowane przy sprzedaży Towarów w Sklepie Internetowym. Niniejsze Warunki nie regulują samego zakupu Towarów w Sklepie Internetowym, ponieważ te regulacje są przedmiotem odrębnych Warunków sprzedaży.

### II. DEFINICJE POJĘĆ

1. Terminy pisane wielkimi literami użyte w niniejszych Warunkach mają następujące znaczenie:

„Sklep internetowy”	oznacza sklep internetowy dostępny pod adresem <a href="http://www.monitornanny.pl">www.monitornanny.pl</a> ;
„Umowa kupna“	oznacza umowę kupna regulowaną Warunkami sprzedaży i zawartą w interfejsie Sklepu internetowego między Kupującym a Sprzedającym;
„Kupujący“	oznacza osobę, która zawiera Umowę kupna ze Sprzedającym;
„Kodeks cywilny“	oznacza ustawę nr 89/2012 Sb., Kodeks cywilny z późniejszymi zmianami;
„Warunki sprzedaży“	oznacza obowiązujące Warunki sprzedaży przy zakupie towarów na stronie <a href="http://www.monitornanny.pl">www.monitornanny.pl</a> dostępne na stronie <a href="http://www.monitornanny.pl">www.monitornanny.pl</a> ;
„Warunki“	oznaczają te Warunki gwarancji i reklamacji;
„Przedsiębiorca“	oznacza Kupującego, który nie jest Konsumentem;
„Sprzedający“	oznacza spółkę JABLOTRON ALARMS a.s., numer identyfikacyjny: 286 68 715, z siedzibą pod adresem Pod Skalkou 4567/33, 466 01 Jablonec nad Nisou, Republika Czeska, zarejestrowaną w rejestrze handlowym prowadzonym przez Sąd Okręgowy w Ústí nad Labem, sekcja B, suplement 1957;
„Reklamacja“	oznacza skorzystanie przez Kupującego z prawa z tytułu wadliwego działania lub do gwarancji jakości;
„Konsument“	oznacza każdą osobę fizyczną dokonującą z Sprzedającym czynności prawnej (np. zawarcie umowy) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
„Towar“	oznacza każdy produkt oferowany przez Sprzedającego w Sklepie internetowym i będący przedmiotem zakupu w Umowie kupna;

### **III. PRAWA KUPUJĄCEGO Z TYTUŁU WADLIWEGO DZIAŁANIA**

1. Zakres. Prawo Kupującego z tytułu wadliwego działania ma podstawę w wadzie, którą ma Towar przy przejściu ryzyka szkody na Kupującego, nawet jeśli stanie się ona później widoczna.
2. Roszczenia w przypadku istotnego i nieistotnego naruszenia Umowy kupna. W przypadku istotnego naruszenia Umowy kupna, Kupujący ma w pierwszym rzędzie prawo do usunięcia wady poprzez otrzymanie nowego Towaru bez wad lub brakujących Towarów. Jeżeli roszczenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie może zostać spełnione, Kupujący ma prawo do naprawy wady poprzez naprawę Towaru lub uzasadnionej zniżki od ceny zakupu lub odstąpienia od Umowy kupna. W przypadku nieistotnego naruszenia Umowy kupna, Kupujący ma prawo usunąć wadę lub zyskać uzasadnioną zniżkę od ceny zakupu.
3. Prawo z tytułu wadliwego działania nie należy się Kupującemu, jeżeli:
  - a. chodzi o wadę, którą musiał zachowując zwykłą uwagę rozpoznać już przy zawarciu Umowy kupna lub
  - b. chodzi o wadę spowodowaną przez Kupującego.
4. Kontrola towarów przez kupującego. Kupujący dokona kontroli Towaru tak szybko, jak to możliwe po przeniesieniu ryzyka szkody na Towarze oraz upewni się o jego właściwościach i ilości.
5. Cesja prawa. Kupujący jest uprawniony do przeniesienia praw z tytułu wadliwego działania na inną osobę tylko za wyraźną zgodą Sprzedającego. Bez tej zgody Kupujący nie może skutecznie przenieść tych praw.

### **IV. PRZEPISY SZCZEGÓLNE DOTYCZĄCE PRAW KUPUJĄCEGO BĘDĄCEGO KONSUMENTEM Z TYTUŁU WADLIWEGO DZIAŁANIA**

1. Okres. Kupujący jest uprawniony do skorzystania z prawa z tytułu wadliwego działania przy wystąpieniu wady towaru konsumpcyjnego w ciągu 24 (słownie: dwudziestu czterech) miesięcy od otrzymania, chyba że poniżej określono inaczej.
2. Ograniczenia prawa z tytułu wadliwego działania. Prawo Kupującego z tytułu wadliwego działania nie ma zastosowania:
  - a. w przypadku Towarów z wadą sprzedawanych po uzgodnionej niższej cenie,
  - b. przy zużyciu Towarów spowodowanym ich normalnym użytkowaniem,
  - c. w przypadku towarów używanych z tytułu wady odpowiadającej poziomowi użytkowania lub zużycia, którą towary miały w chwili ich otrzymania przez Kupującego,
  - d. jeśli wynika to z charakteru Towaru.

## V. GWARANCJA JAKOŚCI

1. Zakres. Sprzedający zapewnia gwarancję jakości Towarów dostarczonych wszystkim Kupującym na warunkach określonych w niniejszych Warunkach.
2. Okres gwarancji. Sprzedający zobowiązuje się, że Towar w okresie 24 (słownie dwudziestu czterech) miesięcy od odebrania przez Kupującego zachowa swoje zwykłe właściwości.
3. Wyjątki. W szczególności gwarancja jakości nie ma zastosowania w przypadku:
  - a. materiałów zużywalnych i baterii wysyłanych z Towarami lub stanowiącymi ich część;
  - b. korzystania z Towarów, w tym ich instalacji, wbrew dostarczonej dokumentacji, w szczególności instrukcji obsługi, lub wbrew przepisom prawa;
  - c. umyślnego uszkodzenia Towaru;
  - d. wad spowodowanych siłą wyższą;
  - e. wad spowodowanych przez zdarzenia zewnętrzne;
  - f. zużycia Towaru spowodowanego jego normalnym użytkowaniem;
  - g. Towarów używanych;
  - h. wad Towaru znanych Kupującemu w momencie zawarcia Umowy kupna;
  - i. wad Towaru spowodowanych przez rzeczy używane razem z Towarem.
4. Okres gwarancji. Okres gwarancji przez skorzystanie z prawa do gwarancji jakości, włącznie z czasem potrzebnym do usunięcia wady, nie zostanie zawieszony ani przerwany.
5. Prawa Konsumenta. Niniejszy artykuł pozostaje bez uszczerbku dla praw Konsumentów.
6. Cesja prawa. Kupujący może zgodnie z prawem przenieść prawa wynikające z gwarancji jakości na inną osobę tylko za uprzednią pisemną zgodą Sprzedającego.

## VI. REKLAMACJA

1. Miejsce rozpatrzenia Reklamacji. Kupujący jest uprawniony do złożenia Reklamacji wyłącznie u Sprzedającego w jego siedzibie pod adresem Pod Skalkou 4567/33, 466 01 Jablonec nad Nisou, Republika Czeska.
2. Okres składania Reklamacji. Kupujący jest zobowiązany do złożenia Reklamacji bez zbędnej zwłoki po tym, jak możliwe było wykrycie oczywistej

wady lub kiedy wada została ujawniona, albo poprzez zaznaczenie wady, albo przez opisanie, w jaki sposób się ona ujawnia.

3. Metoda składania Reklamacji. Kupujący jest uprawniony do zgłoszenia reklamacji wysyłając ją w formie pisemnej na adres Sprzedającego podany w art. 6.1, wraz z wysłaniem reklamowanych Towarów lub składając ją osobiście wraz z przedłożonym reklamowanym Towarem w zwykłych godzinach pracy, bezpośrednio w siedzibie Sprzedającego pod adresem podanym w art. 6.1, gdzie przez cały czas określony wyżej przebywa pracownik uprawniony do przyjęcia Reklamacji.
4. Potwierdzenie. Jeżeli Kupujący, z wyjątkiem Kupującego, który jest przedsiębiorcą i zakup Towarów był związany z jego działalnością gospodarczą, skorzystał z prawa do Reklamacji, Sprzedający potwierdza mu na piśmie, kiedy skorzystano z tego prawa, jaka jest treść Reklamacji i jakiego sposobu rozpatrzenia Reklamacji żąda Kupujący. Następnie potwierdza możliwą naprawę i czas trwania naprawy.
5. Czas rozpatrzenia reklamacji. Sprzedający podejmie decyzję w sprawie zasadności Reklamacji w ciągu 30 (słownie: trzydziestu) dni roboczych, w skomplikowanych przypadkach w ciągu 60 (słownie: sześćdziesięciu) dni roboczych, ale jeśli Kupujący jest Konsumentem, to w ciągu 3 (słownie: trzech) dni roboczych. Okres ten nie obejmuje czasu koniecznego do profesjonalnej oceny wady, w zależności od rodzaju produktu. Proces usuwania wady musi zostać wykonany bez zbędnej zwłoki, nie później niż 60 (słownie: sześćdziesiąt) dni od daty Reklamacji, ale w przypadku Kupującego będącego Konsumentem w ciągu 30 (słownie: trzydziestu) dni, chyba że Sprzedający i Konsument uzgodnią dłuższy okres.
6. Współpraca. Kupujący jest zobowiązany do zapewnienia Sprzedającemu niezbędnej współpracy przy korzystaniu ze swojego prawa do Reklamacji. Współpraca oznacza w szczególności umożliwienie Sprzedającemu zbadania reklamowanych Towarów, a także dostarczenie wszystkich odpowiednich dokumentów dotyczących Reklamacji, wykluczających na przykład wadliwą instalację lub ustawienie Towarów, wpływ środowiska, wadliwe użytkowanie lub wadliwą obsługę Towarów. Prawidłowe zapewnienie współpracy przez Kupującego jest również warunkiem realizacji terminów określonych w art. 6.5.
7. Kara umowna. Jeżeli Kupujący będzie przekazywać Towar Sprzedającemu w ramach gwarancji jakości, wówczas Kupujący jest zobowiązany do wysłania go bez baterii, chyba że wymagana jest profesjonalna interwencja w celu wyjęcia baterii lub Sprzedający wyraźnie zażądał dostawy Towaru z bateriami. W przeciwnym razie zostanie naliczona opłata manipulacyjna w wysokości 100 CZK za manipulację z wysłanymi bateriami.
8. Pozasądowe rozstrzygnięcie sporów. Konsument ma prawo do pozasądowego rozwiązania sporu. Czeska Inspekcja Handlowa ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)), która jest również właściwym organem do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich, nadzoruje przestrzeganie obowiązków wynikających z ustawy nr 634/1992 Sb., O ochronie konsumentów, z późniejszymi zmianami.

Konsument może zwrócić się do czeskiego Urzędu Inspekcji Handlowej ze swoją skargą lub propozycją pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego powstałego w związku z Umową Kupna. Konsument może skorzystać z internetowej platformy rozstrzygnięcia sporów w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich, która jest dostępna na stronie <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA SZKODĘ**

1. Obowiązek sprawozdawczy. Kupujący jest zobowiązany bezzwłocznie powiadomić Sprzedającego o wszelkich faktach, które mogłyby spowodować powstanie odpowiedzialności za szkodę ze strony Sprzedającego lub wpłynąć na kwotę odszkodowania za szkodę poniesioną przez Sprzedającego. Jeżeli zawiadomienie nie zostanie przekazane zgodnie z poprzednim zdaniem, a jakiegokolwiek szkody wystąpią, Kupujący nie będzie uprawniony do odszkodowania za jakiegokolwiek szkody spowodowane niezgłoszeniem, jeżeli Sprzedający byłby w inny sposób zobowiązany do naprawienia tej szkody.
2. Dyspozycje Sprzedającego. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody wynikające z nieprzestrzegania instrukcji dotyczących obsługi i użytkowania Towarów, w tym za wadliwą instalację i niewłaściwe działanie.

## **VIII. PRZEPISY SZCZEGÓLNE DOTYCZĄCE ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA SZKODĘ DLA KUPUJĄCEGO BĘDĄCEGO PRZEDSIĘBIORCĄ**

1. Ograniczenia. Jeżeli Sprzedający poniósłby odpowiedzialność za jakiegokolwiek szkody, w tym pojawiłby się obowiązek ich zrekompensowania, wynikający z Umowy kupna lub w związku z wykonaniem Umowy kupna, Sprzedający zrekompensuje szkodę tylko do wysokości otrzymanego świadczenia od Kupującego.
2. Wyjątki. W szczególności wykluczone jest odszkodowanie w przypadku utraty zysków lub utraty danych. Ponadto są wyraźnie wykluczone wszelkie roszczenia regresowe Kupującego dotyczące odszkodowania, szczególnie w przypadkach, gdy Towary są przekazywane innej osobie.
3. Solidarna odpowiedzialność. W przypadku, gdyby Sprzedający i Kupujący byli wspólnie i nierozłącznie odpowiedzialni za szkodę spowodowaną wadą Produktu, a Kupujący miałby w takiej sytuacji roszczenie regresowe w stosunku do Sprzedającego, kwota takiego roszczenia jest ograniczona do 10 000 CZK (słownie dziesięć tysięcy koron czeskich).
4. Warunki odpowiedzialności. Jeżeli Sprzedający jest w niektórych przypadkach zobowiązany do zrekompensowania szkody, wówczas odszkodowanie ogranicza się do szkody przewidywalnej w momencie zawarcia Umowy kupna, która powstała przez zawinione niedopełnienie obowiązków ze strony Sprzedającego.
5. Wsparcie techniczne. Wszelka komunikacja z pracownikami Sprzedającego lub wyznaczonymi przez niego kontrahentami ma charakter informacyjny i nie jest wiążąca. Niniejsza komunikacja oparta jest na obecnym stanie wiedzy i

doświadczeniu w zakresie oferowanych produktów i jest udostępniana bezpłatnie, chyba że uzgodniono inaczej. Wyklucza się wszelką odpowiedzialność za szkody powstałe przy jakiegokolwiek formie komunikacji ze Sprzedającym.

6. Domniemanie zaniedbania. Przepisy Kodeksu cywilnego dotyczące domniemania zaniedbania (§ 2911 Kodeksu cywilnego) nie mają zastosowania.

## IX. PRZEPISY KOŃCOWE I WSPÓLNE

1. Przedawnienie. Termin przedawnienia roszczeń wynikających z niniejszych Warunków, w szczególności roszczeń z tytułu wadliwego działania lub odpowiedzialności za szkodę, wynosi 1 (słownie: jeden) rok od daty, w której roszczenie to mogło być spełnione po raz pierwszy. Przepis ten nie ma zastosowania w przypadku Konsumentów lub w przypadku, gdy jest sprzeczny z bezwzględnie obowiązującymi przepisami rozstrzygającego prawa. W takim przypadku zastosowanie ma najkrótszy dopuszczalny okres przedawnienia określony w obowiązującym prawie.
2. Niewykonanie prawa. W przypadku, gdy Sprzedający nie wyegzekwuje lub nie doprowadzi do egzekwowania swoich praw lub środków prawnych do ochrony swoich praw wynikających z Warunków lub przepisów prawa lub nie nalega na takie wykonanie, takie działanie Sprzedającego nie będzie uważane za zrzeczenie się takiego prawa przez niego.
3. Umowy adhezyjne. W przypadku przedsiębiorców wyklucza się stosowanie przepisów Kodeksu cywilnego dotyczących umów adhezyjnych (§ 1799 i § 1800 Kodeksu cywilnego).
4. Bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa. Postanowienia Warunków ograniczające odpowiedzialność za szkodę nie mają zastosowania w przypadku, gdy są one wykluczone przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawne, w szczególności w przypadku szkody naruszającej prawa człowieka lub spowodowanej umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa.
5. Rozstrzygające prawo. Ponieważ Sprzedający ma siedzibę w Republice Czeskiej, Warunki podlegają i będą interpretowane zgodnie z prawem Republiki Czeskiej. W przypadku sporu ze Sprzedającym zostanie ustalona wyłączna jurysdykcja sądu, w którego okręgu ma siedzibę Sprzedający.
6. Klauzula salwatoryjna. Jeżeli którekolwiek postanowienie niniejszych Warunków stanie się nieważne lub niewykonalne, lub jeżeli zostanie uznane za takie przez właściwy sąd lub inny organ uprawniony do wydawania wiążących decyzji lub ustaleń, nie wpłynie to na ważność ani wykonalność innych postanowień Warunków. Jeśli to możliwe, zamiast tego zostanie użyty przepis o najbliższym możliwym znaczeniu.
7. Skuteczność. Warunki te wchodzi w życie z datą podaną na początku. Warunki obowiązują Kupującego w momencie zawarcia Umowy kupna, gdy stanowią one integralną część Umowy kupna.