Procedura reklamacyjna

Jak postępować, gdy towar kupiony w chovancak.pl jest niezgodny z umową: gdzie złożyć reklamację, co w niej podać i w jakim terminie ją rozpatrzymy. Podstawowe prawa wyjaśnia także zharmonizowana informacja o prawnym obowiązku zapewnienia zgodności towaru z umową.

Obowiązuje od 11 listopada 2026 r. Tekst opublikowany na stronie www.chovancak.pl/reklamacje.

1. Postanowienia ogólne

1. Sprzedawcą jest AVINUS s.r.o. z siedzibą: Pražská 2, 040 11 Košice, Słowacja, adres do doręczeń: do rąk Tomáša Chovančáka, Brestová 1, 040 14 Košice-Košická Nová Ves, Słowacja, numer identyfikacyjny (IČO): 36604011, numer identyfikacji podatkowej (DIČ): 2022138492, numer VAT UE (IČ DPH): SK2022138492, wpis do rejestru: Rejestr handlowy (Obchodný register) prowadzony przez Sąd Miejski w Koszycach, dział Sro, wpis nr 17772/V (dalej „Sprzedawca").
2. Procedura reklamacyjna określa zasady składania i rozpatrywania reklamacji towarów kupionych w sklepie internetowym www.chovancak.pl i jest częścią regulaminu. Prawa Kupującego będącego konsumentem określają w szczególności art. 7a i 43a–43g ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (dalej „ustawa"). Przedsiębiorcy na prawach konsumenta w rozumieniu regulaminu przysługują w zakresie zgodności towaru z umową uprawnienia konsumenta (art. 7aa ustawy), a jego reklamacje Sprzedawca rozpatruje tak samo jak reklamacje konsumentów. Reklamacje pozostałych Kupujących, którzy nie są konsumentami, reguluje rozdział 6.
3. Reklamacją jest zgłoszenie Sprzedawcy braku zgodności towaru z umową wraz z żądaniem naprawy lub wymiany towaru albo oświadczeniem o obniżeniu ceny lub odstąpieniu od umowy.

2. Odpowiedzialność Sprzedawcy za zgodność towaru z umową

1. Sprzedawca odpowiada za zgodność towaru z umową. Towar jest zgodny z umową, jeżeli w szczególności zgodne z umową są jego opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność oraz przydatność do szczególnego celu, o którym konsument powiadomił Sprzedawcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który Sprzedawca zaakceptował. Ponadto towar musi nadawać się do celów, do których zazwyczaj używa się towaru tego rodzaju, mieć cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, typowe dla towaru tego rodzaju, których konsument może rozsądnie oczekiwać, oraz być dostarczony z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia konsument może rozsądnie oczekiwać (art. 43b ust. 1 i 2 ustawy).
2. Sprzedawca odpowiada za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili. Domniemywa się, że brak zgodności, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od dostarczenia towaru, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką towaru lub charakterem braku zgodności (art. 43c ust. 1).
3. Sprzedawca odpowiada także za brak zgodności towaru z umową wynikający z niewłaściwego zamontowania towaru przez konsumenta, jeżeli wynikało ono z błędów w instrukcji dostarczonej przez Sprzedawcę (art. 43b ust. 5).
4. Sprzedawca nie odpowiada za uszkodzenia, które powstały po dostarczeniu towaru z przyczyn w nim nietkwiących, na przykład wskutek montażu lub używania niezgodnie z instrukcją lub przeznaczeniem towaru, uszkodzenia mechanicznego, ingerencji osoby nieuprawnionej lub nieodpowiednich warunków

pracy (na przykład nadmiernego ciśnienia wody, zamarznięcia, zanieczyszczeń lub kamienia w instalacji). Brakiem zgodności nie jest zużycie towaru wynikające z jego zwykłego używania, jeżeli towar zachował trwałość typową dla towarów tego rodzaju. W okresie dwóch lat od dostarczenia towaru to Sprzedawca musi wykazać, że brak zgodności nie istniał w chwili dostarczenia.

5. Jeżeli producent udzielił na towar gwarancji, Kupujący może z niej skorzystać na warunkach określonych w oświadczeniu gwarancyjnym. Gwarancja nie wpływa na odpowiedzialność Sprzedawcy za zgodność towaru z umową (art. 579 Kodeksu cywilnego).

3. Gdzie i jak złożyć reklamację

1. Reklamację składa się Sprzedawcy. Przepisy nie wyznaczają konsumentowi terminu na zawiadomienie o stwierdzonym braku zgodności; zalecamy jednak zgłosić go jak najszybciej, aby ograniczyć ewentualną szkodę.
2. Reklamację można złożyć:
   - e-mailem na adres chovancak@chovancak.sk,
   - pocztą na adres AVINUS s.r.o., do rąk Tomáša Chovančáka, Brestová 1, 040 14 Košice-Košická Nová Ves, Słowacja.

   W sprawie postępowania doradzimy też telefonicznie pod numerem +421 915 904 260 (w języku słowackim).
3. W reklamacji prosimy podać imię i nazwisko, dane kontaktowe, numer zamówienia lub faktury, kod i nazwę towaru, opis braku zgodności, datę jego stwierdzenia oraz żądanie (naprawa lub wymiana, ewentualnie obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy). W miarę możliwości prosimy dołączyć zdjęcia i dowód zakupu. Brak tych informacji nie uniemożliwia złożenia reklamacji; w razie potrzeby poprosimy o ich uzupełnienie. Oryginalne opakowanie towaru nie jest potrzebne.
4. Konsument udostępnia Sprzedawcy towar podlegający naprawie lub wymianie, a Sprzedawca odbiera go na swój koszt (art. 43d ust. 5 ustawy). Sposób przekazania lub odesłania towaru uzgodnimy po otrzymaniu reklamacji. Koszty naprawy lub wymiany, w tym koszty przesyłki, ponosi Sprzedawca (art. 43d ust. 4). Prosimy nie odsyłać towaru za pobraniem.
5. Jeżeli towar został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności, Sprzedawca demontuje go i montuje ponownie po naprawie lub wymianie albo zleca wykonanie tych czynności na swój koszt (art. 43d ust. 6).
6. Jeżeli przesyłka dotarła uszkodzona, prosimy udokumentować uszkodzenie opakowania i towaru (na przykład zdjęciami) i niezwłocznie się z nami skontaktować. Uszkodzenie, które powstało przed wydaniem towaru konsumentowi, jest brakiem zgodności towaru z umową, za który odpowiada Sprzedawca.

4. Rozpatrzenie reklamacji

1. Otrzymanie reklamacji złożonej e-mailem lub pocztą potwierdzamy e-mailem.
2. **Sprzedawca odpowiada na reklamację konsumenta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli nie udzieli odpowiedzi w tym terminie, uważa się, że uznał reklamację.** Odpowiedź przekazujemy na papierze lub innym trwałym nośniku, zwykle e-mailem (art. 7a ustawy).

3. Naprawy lub wymiany Sprzedawca dokonuje w rozsądnym czasie od chwili, w której został poinformowany o braku zgodności, i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, w jakim konsument go nabył (art. 43d ust. 4 ustawy).
4. Jeżeli Sprzedawca nie uznaje reklamacji, podaje w odpowiedzi uzasadnienie oraz informację o możliwości pozasądowego rozwiązania sporu (rozdział 7).

5. Uprawnienia konsumenta

1. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może żądać jego naprawy lub wymiany (art. 43d ust. 1 ustawy).
2. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy konsument żąda naprawy, lub naprawy, gdy konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie towaru do zgodności z umową w sposób wybrany przez konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów, Sprzedawca może odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności, wartość towaru zgodnego z umową oraz nadmierne niedogodności dla konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia towaru do zgodności z umową (art. 43d ust. 2 i 3).
3. Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od umowy, gdy:
   - Sprzedawca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową,
   - Sprzedawca nie doprowadził towaru do zgodności z umową zgodnie z art. 43d ust. 4–6 ustawy,
   - brak zgodności występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową,
   - brak zgodności jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego żądania naprawy lub wymiany, albo
   - z oświadczenia Sprzedawcy lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta (art. 43e ust. 1).
4. 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. Kwotę należną wskutek obniżenia ceny Sprzedawca zwraca niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta (art. 43e ust. 2 i 3).
5. Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności jest nieistotny; domniemywa się, że brak zgodności jest istotny. Jeżeli brak zgodności dotyczy tylko niektórych towarów, konsument może odstąpić od umowy w odniesieniu do tych towarów, a także innych towarów nabytych razem z nimi, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby zgodził się zatrzymać wyłącznie towary zgodne z umową (art. 43e ust. 4 i 5).
6. W razie odstąpienia od umowy konsument niezwłocznie zwraca towar Sprzedawcy na jego koszt. Sprzedawca zwraca cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania, przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami (art. 43e ust. 6 i 7).

7. Konsument nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z towaru, który następnie został wymieniony (art. 43d ust. 7). Prawo do naprawienia szkody na zasadach ogólnych pozostaje nienaruszone.
8. Konsument nie może zrzec się praw przyznanych mu w ustawie. Postanowienia mniej korzystne dla konsumenta niż przepisy ustawy są nieważne, a w ich miejsce stosuje się przepisy ustawy (art. 7 ustawy).

6. Reklamacje Kupujących, którzy nie są konsumentami

Jeżeli Kupujący nie jest konsumentem ani przedsiębiorcą na prawach konsumenta, Sprzedawca odpowiada wobec niego z tytułu rękojmi za wady na zasadach art. 556–576 Kodeksu cywilnego. Kupujący traci uprawnienia z tytułu rękojmi, jeżeli nie zbadał towaru w czasie i w sposób przyjęty przy rzeczach tego rodzaju i nie zawiadomił niezwłocznie Sprzedawcy o wadzie, a gdy wada wyszła na jaw dopiero później – jeżeli nie zawiadomił Sprzedawcy niezwłocznie po jej stwierdzeniu; do zachowania terminu wystarczy wysłanie zawiadomienia (art. 563 Kodeksu cywilnego). Sprzedawca odpowiada, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania towaru; roszczenie o usunięcie wady lub wymianę towaru przedawnia się z upływem roku od dnia stwierdzenia wady (art. 568 § 1 i 2). Sprzedawca rozpatruje taką reklamację bez zbędnej zwłoki, zwykle w ciągu 14 dni.

7. Skargi i pozasądowe rozwiązywanie sporów

Skargi rozpatruje Sprzedawca. Można je przesłać e-mailem na adres chovancak@chovancak.sk albo pisemnie na adres AVINUS s.r.o., do rąk Tomáša Chovančáka, Brestová 1, 040 14 Košice-Košická Nová Ves, Słowacja. Konsument może zwrócić się do Sprzedawcy także z wnioskiem o naprawienie naruszenia (słow. žiadosť o nápravu), jeżeli nie zgadza się ze sposobem rozpatrzenia reklamacji albo uważa, że Sprzedawca naruszył jego prawa (§ 11 słowackiej ustawy nr 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov).

Jeżeli Sprzedawca odpowie na taki wniosek odmownie albo nie odpowie na niego w terminie 30 dni od jego wysłania, konsument może złożyć wniosek o pozasądowe rozwiązanie sporu. Podmiotem właściwym dla Sprzedawcy jest:

- **Słowacka Inspekcja Handlowa** (Slovenská obchodná inšpekcia) – Ústredný inšpektorát SOI, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, P. O. BOX 29, 827 99 Bratislava 27, Słowacja, e-mail ars@soi.sk, tel. +421 2 58 27 21 23, www.soi.sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov. Rozpatruje także spory z konsumentami z innych państw członkowskich Unii Europejskiej; wniosek można złożyć, a postępowanie prowadzić w języku słowackim lub angielskim. Wniosek należy złożyć w terminie roku od dnia otrzymania odmownej odpowiedzi Sprzedawcy albo od bezskutecznego upływu 30-dniowego terminu na odpowiedź. Postępowanie przed Słowacką Inspekcją Handlową jest bezpłatne.
- Inne podmioty wymienia wykaz podmiotów alternatywnego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzony przez Ministerstwo Gospodarki Republiki Słowackiej.

W sporach z przedsiębiorcami z innych państw Unii Europejskiej, w tym w dotarciu do właściwego podmiotu, bezpłatnie pomaga konsumentom Europejskie Centrum Konsumenckie w Polsce, pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, konsument.gov.pl. Bezpłatnych porad udzielają także miejscy i powiatowi rzecznicy konsumentów. Prawo dochodzenia roszczeń przed sądem pozostaje nienaruszone.

Ochroną zbiorowych interesów konsumentów w Polsce zajmuje się Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, uokik.gov.pl, któremu konsument może zgłosić naruszenie. Organem nadzoru właściwym

dla siedziby Sprzedawcy jest Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Košický kraj, Vrátna 3, P. O. BOX A-35, 040 65 Košice 1, odbor výkonu dohľadu, tel. 055/729 07 05, www.soi.sk.

8. Postanowienia końcowe

Informacje o prawie odstąpienia od umowy w terminie 14 dni bez podania przyczyny zawiera regulamin, a od umowy można odstąpić na stronie Odstąp od umowy tutaj.