

TOWAR Z WADĄ - PIERWSZA REKLAMACJA

Możliwe żądania konsumenta wobec przedsiębiorcy

NAPRAWA

WYMIANA

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

OBNIŻENIE CENY

Przedsiębiorca może zmienić żądanie konsumenta
(naprawę na wymianę lub wymianę na naprawę),
jeżeli jest:

niemożliwe do wykonania¹

lub

wymaga nadmiernych kosztów²

UWAGA - odstąpienie jest możliwe
tylko przy wadzie istotnej!³

Przedsiębiorca może nie uznać tych żądań

W zamian możliwe propozycje przedsiębiorcy

NAPRAWA

WYMIANA

UWAGA - pod warunkiem ich niezwłocznej realizacji i braku
nieodgodności dla konsumenta

Konsument może zmienić propozycję przedsiębiorcy
(naprawę na wymianę lub wymianę na naprawę), jeżeli jest:
niemożliwa do wykonania
lub
nieodgodna

OBJAŚNIENIA

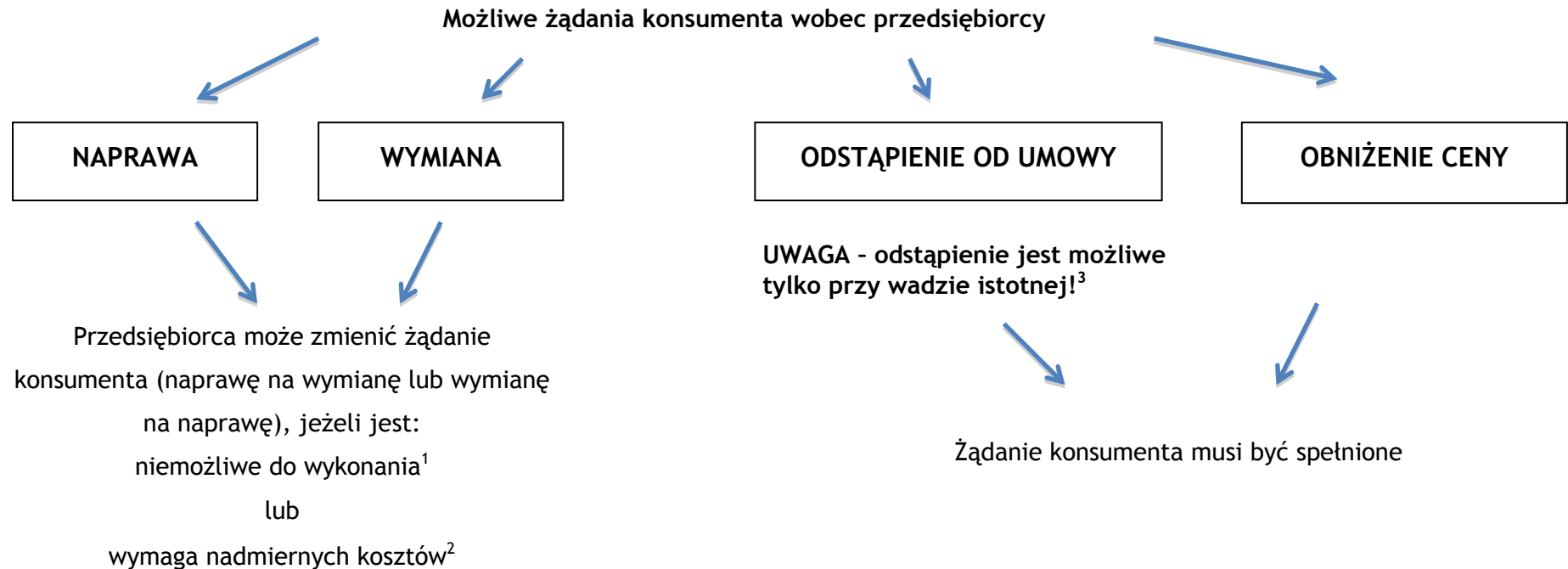
¹ należy przeanalizować, czy są techniczne możliwości wykonania żądania konsumenta, np. czy towar jest produkowany (przy wymianie) lub czy są dostępne części zamienne (przy naprawie)

² należy przeanalizować, które roszczenie niesie za sobą niższe koszty, np. wymiana tostera na nowy w sytuacji, gdy usterka spowodowana jest przepalonym przewodem. W takim przypadku z reguły mniej kosztowna jest naprawa.

³ należy przeanalizować znaczenie wady **dla przeznaczenia** (np. samochód nie jeździ, a jest on niezbędny do wykonywanej pracy) i **celu** (np. sukienka ślubna zakupiona na główną ceremonię ma popsuty zamek) **zakupionego towaru**.

**TOWAR Z WADĄ
DRUGA LUB KOLEJNA REKLAMACJA**

(TOWAR BYŁ WYMIENIANY LUB NAPRAWIANY LUB NIE ZOSTAŁ WYMIENIONY ANI NAPRAWIONY POMIMO TAKIEGO OBOWIĄZKU)



OBJAŚNIENIA

¹ należy przeanalizować, czy są techniczne możliwości wykonania żądania konsumenta, np. czy towar jest produkowany (przy wymianie) lub czy są dostępne części zamienne (przy naprawie)

² należy przeanalizować, które roszczenie niesie za sobą niższe koszty, np. wymiana tostera na nowy w sytuacji, gdy usterka spowodowana jest przepalonym przewodem. W takim przypadku z reguły mniej kosztowna jest naprawa.

³ należy przeanalizować znaczenie wady **dla przeznaczenia** (np. samochód nie jeździ, a jest on niezbędny do wykonywanej pracy) i **celu** (np. sukienka ślubna zakupiona na główną ceremonię ma popsuty zamek) **zakupionego towaru**.