**Wzór reklamacji towaru konsumpcyjnego – żądanie naprawy lub wymiana na nowy**

Miejscowość, data

Imię i nazwisko konsumenta

Adres zamieszkania

Nazwa i adres sprzedawcy

**Reklamacja**

W dniu ………………………(dzień, miesiąc, rok) nabyłem/am…………………………….

(oznaczenie towaru).

W okresie ………………….stwierdziłem/am niezgodność towaru/usługi z umową polegającą na tym, że ……………………………………………...(opisać usterkę/niezgodność).

W związku z powyższym, zgodnie z art. 8 ust.1 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego ( Dz. U. Nr 141, poz. 1176)[[1]](#footnote-1), proszę o:

- nieodpłatną naprawę

- wymianę na nowy[[2]](#footnote-2)

*podpis konsumenta*

**Wzór reklamacji towaru konsumpcyjnego – obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy**

Miejscowość, data

Imię i nazwisko

Adres zamieszkania

Nazwa i adres sprzedawcy

**Reklamacja**

W dniu………………….………………………….(dzień, miesiąc, rok) nabyłem/am…………………..(oznaczenie towaru).

W okresie ………………….stwierdziłem/am niezgodność towaru/usługi z umową polegającą na tym, że ………………………………… (opisać usterkę/niezgodność).

W związku z tym, że ( należy wskazać jedna z poniższych przyczyn):

- naprawa albo wymiana towaru są niemożliwe ( wskazane jest wyjaśnienie dlaczego jest to niemożliwe)

- sprzedawca nie wymienił rzeczy na wolną od wad lub rzeczy nie naprawił w odpowiednim czasie(wskazane opisanie okoliczności faktycznych)

- wymiana lub naprawa narażałaby kupującego na znaczne niedogodności(wskazane jest opisanie jakiego rodzaju są to niedogodności)

zgodnie z art. 8 ust.4 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego ( Dz. U. Nr 141, poz. 1176)[[3]](#footnote-3), ( wybrać jedno z poniższych żądań)

-odstępuję od umowy i żądam zwrotu zapłaconej ceny

- żądam obniżenia ceny o ……….zł

*podpis konsumenta*

1. **Art. 8.** 1. Jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową, kupujący może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość towaru zgodnego z umową oraz rodzaj i stopień stwierdzonej niezgodności, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie naraziłby kupującego inny sposób zaspokojenia.

   2. Nieodpłatność naprawy i wymiany w rozumieniu ust. 1 oznacza, że sprzedawca ma również obowiązek zwrotu kosztów poniesionych przez kupującego, w szczególności kosztów demontażu, dostarczenia, robocizny, materiałów oraz ponownego zamontowania i uruchomienia.

   3. Jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie określone w ust. 1, nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione.

   4. Jeżeli kupujący, z przyczyn określonych w ust. 1, nie może żądać naprawy ani wymiany albo jeżeli sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby kupującego na znaczne niedogodności, ma on prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy; od umowy nie może odstąpić, gdy niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna. Przy określaniu odpowiedniego czasu naprawy lub wymiany uwzględnia się rodzaj towaru i cel jego nabycia [↑](#footnote-ref-1)
2. Wybór roszczenia należy do konsumenta. W przypadku zgłoszenia reklamacji po raz pierwszy konsument może wybrać albo roszczenie o naprawę rzeczy albo roszczenie o wymianę rzeczy na nową. [↑](#footnote-ref-2)
3. **Art. 8.** 1. Jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową, kupujący może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość towaru zgodnego z umową oraz rodzaj i stopień stwierdzonej niezgodności, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie naraziłby kupującego inny sposób zaspokojenia.

   2. Nieodpłatność naprawy i wymiany w rozumieniu ust. 1 oznacza, że sprzedawca ma również obowiązek zwrotu kosztów poniesionych przez kupującego, w szczególności kosztów demontażu, dostarczenia, robocizny, materiałów oraz ponownego zamontowania i uruchomienia.

   3. Jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie określone w ust. 1, nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione.

   **4. Jeżeli kupujący, z przyczyn określonych w ust. 1, nie może żądać naprawy ani wymiany albo jeżeli sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby kupującego na znaczne niedogodności, ma on prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy; od umowy nie może odstąpić, gdy niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna. Przy określaniu odpowiedniego czasu naprawy lub wymiany uwzględnia się rodzaj towaru i cel jego nabycia** [↑](#footnote-ref-3)