








DRUKI I FORMULARZE DO POBRANIA

Poniżej zamieszczono druki i formularze potrzebne w procedurze reklamacyjnej, odstąpieniu od umowy lub złożeniu wniosku do Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

- **WADA TOWARU:** Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem **dwóch lat** od dnia wydania rzeczy kupującemu. Aby złożyć reklamację do sprzedawcy, można skorzystać z jednego z formularzy reklamacyjnych, wybierając właściwe żądanie reklamacyjne (wymiana/naprawa, obniżenie ceny, zwrot pieniędzy). Trzeba pamiętać, że zwrotu pieniędzy możemy żądać jedynie wtedy, gdy wada jest istotna. Sprzedawca ma 14 dni na ustosunkowanie się do naszej reklamacji. Jeżeli domagaliśmy się naprawy, wymiany lub obniżenia ceny towaru, a sprzedawca nie udzielił odpowiedzi na naszą reklamację w terminie 14 dni, oznacza to, że reklamacja została uznana za zasadną. Domniemanie uwzględnienia reklamacji nie obowiązuje w przypadku odstąpienia od umowy i żądania zwrotu pieniędzy za zakupiony towar.
- **ZAKUPY POZA LOKALEM I NA ODLEGŁOŚĆ:** W przypadku dokonania zakupu poza lokalem przedsiębiorstwa (np. na pokazie handlowym) lub na odległość (np. w sklepie internetowym), przysługuje nam tzw. "prawo do namysłu." W terminie 14 dni możemy od takiej umowy odstąpić bez podania przyczyny, domagając się zwrotu zapłaconej za towar. Aby odstąpić od umowy, należy wysłać do sprzedawcy stosowne oświadczenie - można skorzystać z odpowiednich formularzy poniżej. Po wysłaniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy, należy w terminie 14 dni odesłać zakupione towary. Trzeba pamiętać, że koszty związane z odesłaniem towaru obciążają konsumenta.
- **ENERGIA ELEKTRYCZNA/PALIWO GAZOWE:** W przypadku, gdy zawarliśmy umowę o dostawę energii elektrycznej lub paliwa gazowego poza lokalem przedsiębiorstwa (np. przedstawiciel dostawcy przyszedł do nas do domu), mamy 14 dni na wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od takiej umowy. W tym celu można skorzystać z zamieszczonego poniżej formularza. Należy pamiętać, że uprawnienie do odstąpienia od umowy nie przysługuje jeżeli zawieramy umowę w siedzibie przedsiębiorcy.
- **INTERWENCJA RZECZNIKA:** Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Stalowej Woli udziela porad wyłącznie konsumentom będącym mieszkańcami powiatu stalowowolskiego. Zgodnie z art. 22¹ Kodeksu Cywilnego, za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Rzecznik Konsumentów występuje do przedsiębiorcy dopiero po wyczerpaniu przez konsumenta drogi postępowania reklamacyjnego. W celu złożenia wniosku do Rzecznika, można skorzystać z formularza poniżej. Do wniosku należy załączyć **kopie** wszystkich dokumentów dotyczących sporu z przedsiębiorcą.

Załączniki:

Nazwa pliku	Typ pliku	Rozmiar
Prąd, gaz - odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem		13.73 KB
Reklamacja - odstąpienie od umowy (zwrot pieniędzy)		14.30 KB
Reklamacja - żądanie naprawy lub wymiany		13.01 KB
Reklamacja - żądanie obniżenia ceny		13.51 KB
Zakupy na odległość - odstąpienie od umowy		14.34 KB
Zakupy na pokazie - odstąpienie od umowy		14.29 KB
Wniosek o podjęcie interwencji		743.12 KB

Podmiot publikujący Starostwo Powiatowe w Stalowej Woli

Wytworzył	Agnieszka Kolba - Powiatowy Rzecznik Konsumentów	2020-12-07
Publikujący	Agnieszka Kolba - Powiatowy Rzecznik Praw Konsumenta	2020-12-07 10:52
Modyfikacja	Administrator BIP - administrator	2022-12-01 09:03