

Zwrot nietrafionego prezentu, reklamacja nieudanego balu

2021-12-28 12:30 Miejski Rzecznik Konsumentów

- **Boże Narodzenie za nami. Za chwilę będziemy świętować Nowy Rok. UOKiK życzy bezpiecznej i radosnej zabawy sylwestrowej.**
- **Podpowiadamy też, co zrobić, jeśli nie wszystko się uda, a prezenty nie do końca przypadły nam go gustu.**



UOKiK
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Pomoc i porady
dla konsumentów
w Europie
ECC-Net
Europejskie Centrum Konsumentów Polska

**Jeśli Mikołaj kupił prezent
w sieci - możesz go zwrócić
(z drobnymi wyjątkami).**

**Podróżując z Laponii, wstąpił do
sklepu stacjonarnego? Zwrot
niewadliwego prezentu, który po
prostu Ci się nie podoba, zależy od
dobrej woli sprzedawcy.**



W tej sytuacji sklep ma prawo określać własne warunki, np. termin, wymagać dostarczenia paragonu, oryginalnego opakowania, metek. W zamian – może Ci zaproponować m.in. zwrot gotówki, wymianę czy bon na zakupy w tej samej sieci.



Zakupy przez internet

**14 dni na odstąpienie
od umowy**

**14 dni na odesłanie prezentu
kupionego online**

14 dni na zwrot pieniędzy

Pamiętaj o dowodzie zakupu!



Internetowy Mikołaj nie zawsze daje nam możliwość odesłania prezentu. Co więcej! Obdarowani chcąc zwrócić prezent, powinni przestrzegać pewnych zasad. Prezentowy FAQ UOKiK i ECK:

Czy Mikołaj przyjmie zwrot książki, która mnie nie interesuje? Wiem, że była kupiona przez internet.

Książkę w wersji papierowej możemy zwrócić sprzedawcy, inaczej jest w przypadku e-booka. Jeżeli został pobrany – nie podlega zwrotowi.



Dostałam od Mikołaja bilety lotnicze do Paryża, termin mi jednak nie odpowiada. Czy mogę je zwrócić?

Sprawdź, w jakiej taryfie został kupiony bilet. Być może Mikołaj wybrał taryfę umożliwiającą bezpłatną anulację lub zmianę terminu. W innym wypadku rezygnacja lub zmiana daty może się wiązać z kosztami.



Mikołaj podarował mi płytę zespołu, który nie należy do moich ulubionych. Przez przypadek zerwałam folię. Czy mimo to, mogę ją zwrócić?

Zapieczętowane nagrania audiowizualne po otwarciu nie podlegają zwrotowi – nawet jeżeli zostały kupione online.



Dowód zakupu jest konieczny do zgłoszenia reklamacji. Najprostszym jest paragon. Ponadto dowodem zakupu może być potwierdzenie płatności kartą, wyciąg z konta, faktura, a nawet zeznania osób, które były podczas zakupów.

W reklamacji możesz żądać: naprawy, wymiany, obniżenia ceny lub gdy wada jest istotna - zwrotu pieniędzy. Wybór należy do Ciebie!



Nieudana fryzura lub makijaż?

Reklamuj. Najlepiej zrób to jak najszybciej i wyznacz termin na korekty. Możesz żądać poprawek, zwrotu pieniędzy, obniżenia ceny lub rabatu... Pamiętaj jednak, że zwrotu pieniędzy masz prawo wymagać wtedy, kiedy wada jest istotna (np. usługa fryzjerska zniszczyła ci włosy lub zabieg kosmetyczny spowodował chorobę).



Nieudana zabawa sylwestrowa?

Organizator nie zapewnił atrakcji, które obiecał w ofercie? Sala była mniejsza, mało zadbana, mniej posiłków zaserwował, a zespół na żywo okazał się muzyką z płyt? Złóż reklamację i domagaj się zwrotu części pieniędzy.



Nieudany wyjazd?

Jeśli warunki zorganizowanego wyjazdu są niezgodne z umową (np. niższy standard hotelu, mniej atrakcji) złóż reklamację i żądaj obniżenia ceny. Zrób to jak najszybciej, najlepiej jeszcze w trakcie wyjazdu. Jednak swoich praw będziesz mógł dochodzić przez 3 lata – dopiero wtedy twoje roszczenia się przedawnią.



Nieudany lot?

Podróż lotnicza na Sylwestra skończyła się 5-godzinny oczekiwaniem na lot? Pamiętaj o swoich prawach pasażera. Jeżeli linia lotnicza nie zapewniła wyżywienia, a poniosłeś z tego tytułu koszty – zażądaj zwrotu. Możesz też być uprawniony do odszkodowania, jeżeli opóźnienie nie było spowodowane nadzwyczajnymi okolicznościami.



Zgubiona kurtka?

Wchodząc na imprezę sylwestrową widzisz napis „za zaginięcie lub zniszczenie garderoby szatnia nie odpowiada” – **jest to niezgodne z prawem**. Przedsiębiorca odpowiada za rzeczy pozostawione w szatni, niezależnie od tego, czy jest płatna, czy nie.

