

Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość

Wymogi i uprawnienia stron umowy związane z zawieraniem transakcji poza lokalem przedsiębiorstwa nie znajdują zastosowania w sytuacjach, w których kwota do zapłaty nie przekracza 50 zł. Ten limit nie dotyczy umów zawartych na odległość!

Gdy zawierasz umowę z przedsiębiorcą poza jego lokalem albo na odległość, to - najpóźniej w chwili wyrażenia przez Ciebie zgody na zawarcie umowy - jest on zobowiązany do poinformowania Cię o wielu aspektach przyszłej umowy, w tym o:

- głównych cechach świadczenia - z uwzględnieniem jego przedmiotu i sposobu, w jaki sprzedawca będzie się z Tobą kontaktował;
- swoich danych identyfikujących, w szczególności o firmie i numerze, pod którym została zarejestrowana działalność (KRS lub NIP);
- adresie, pod jakim działa (m.in. w celu umożliwienia skutecznego dochodzenia roszczeń), a także adresie poczty elektronicznej i numerach telefonu lub faksu, jeżeli są dostępne (w celu sprawnego i szybkiego nawiązania kontaktu);
- adresie, pod którym możesz złożyć reklamację, jeżeli jest inny od tego, o którym mówi punkt 3;
- łącznej cenie lub wynagrodzeniu wynikających z umowy (wraz z podatkami); gdy charakter przedmiotu umowy nie pozwala na dokładne wskazanie powyższych wartości, przedsiębiorca jest zobowiązany do przedstawienia sposobu ich obliczenia
- z uwzględnieniem wszystkich kosztów;
- kosztach korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy, gdy są one wyższe od opłat zwykle stosowanych za korzystanie z niego (dotyczy to np. kosztów połączenia telefonicznego);
- sposobie i terminie zapłaty;
- sposobie i terminie realizacji umowy przez przedsiębiorcę i stosowanej przez niego procedurze rozpatrywania reklamacji;
- sposobie i terminie realizacji prawa odstąpienia od umowy, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy;
- kosztach zwrotu towaru, które poniesiesz w przypadku odstąpienia od umowy,
- w tym również o kosztach zwrotu towaru w przypadku umów zawieranych na odległość, jeżeli produktów - ze względu na ich charakter - nie można odesłać zwykłą pocztą;
- obowiązku zwrotu przedsiębiorcy uzasadnionych kosztów związanych z odstąpieniem od umowy w razie rozpoczęcia świadczenia usługi;
- wyjątkowych sytuacjach, w których nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy; obowiązku przedsiębiorcy związanym z dostarczeniem towarów bez wad;
- istnieniu, treści i sposobie realizacji gwarancji i zakresie usług posprzedażnych;
- kodeksie dobrych praktyk i sposobie zapoznania się z nim;
- czasie trwania umowy lub sposobie i przesłankach jej wypowiedzenia - jeżeli jest zawarta na czas nieokreślony lub ma ulegać automatycznemu przedłużeniu;
- minimalnym czasie, przez który jesteś zobowiązany do spełniania określonych świadczeń wynikających z umowy, np. regulowania comiesięcznych należności za usługę wykonywaną przez przedsiębiorcę;
- wysokości i sposobie złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych, które jesteś zobowiązany udzielić na żądanie przedsiębiorcy;

- funkcjonalności treści cyfrowych oraz mających zastosowanie technicznych środków ich ochrony;
- mających znaczenie interoperacyjnościach treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem;
- możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur.

Drogi Konsument, zapamiętaj! Powyższe informacje powinny zostać przedstawione w sposób jasny i zrozumiały. Ich zmiana w trakcie trwania umowy jest możliwa tylko za wyraźnym porozumieniem obu stron - przedsiębiorca nie może jednostronnie zmienić ich treści.

W przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa informacje powinny zostać przedstawione na papierze lub - jeżeli wyrazisz na to zgodę - na innym trwałym nośniku, w sposób czytelny i prostym językiem. W taki sam sposób powinno zostać wydane potwierdzenie zawarcia umowy.

Jeżeli jednak umowa zostaje zawarta na odległość, to obowiązkiem przedsiębiorcy jest dostarczenie informacji w sposób odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość, np. w przypadku umowy zawartej za pośrednictwem strony internetowej może on przedstawić wymagane informacje na tej stronie.

Jeżeli umowa zawierana na odległość przy użyciu środków komunikacji elektronicznej (np. za pomocą Internetu) wiąże się z koniecznością zapłaty, przedsiębiorca ma obowiązek bezpośrednio przed złożeniem zamówienia poinformować Cię - w widoczny i zrozumiały sposób - przede wszystkim o takich elementach, jak: dokładna cena lub wynagrodzenie, główne cechy świadczenia, okres, na jaki zostanie zawarta umowa. Przedsiębiorca musi zapewnić Ci takie warunki, abyś miał pełną świadomość, że zamówienie, które składasz, wiąże się z obowiązkiem zapłaty określonej ceny.

Jeśli zamówienia są składane za pomocą przycisku lub podobnej funkcji, to musi być on w czytelny sposób oznaczony komunikatem „zamówienie z obowiązkiem zapłaty” albo innym równoważnym określeniem.

Jeżeli przedsiębiorca nie zapewnia takich warunków podczas zawierania umowy, uważa się ją za niezawartą.

W przypadku sprzedaży usług lub towarów przez telefon przedsiębiorca jest zobowiązany do poinformowania - na początku rozmowy - o jej celu oraz do podania informacji umożliwiających jego identyfikację (lub identyfikację osób, w których imieniu dzwoni).

WAŻNA INFORMACJA!

Nie jest możliwe skuteczne zawarcie umowy tylko na podstawie Twojej zgody wyrażonej w czasie rozmowy telefonicznej z przedsiębiorcą, jeżeli inicjatorem jej zawarcia był sam przedsiębiorca.

Jeśli przedsiębiorca w trakcie rozmowy telefonicznej proponuje zawarcie umowy, musi potwierdzić jej treść na papierze lub innym trwałym nośniku. Po otrzymaniu takich informacji masz prawo zapoznać się z oferowanymi warunkami. Dopiero gdy złożysz oświadczenie - na papierze lub innym trwałym nośniku - o przyjęciu proponowanych warunków, umowę uznaje się za skutecznie zawartą.

Należy również pamiętać, że przedsiębiorca jest zobowiązany uzyskać Twoją zgodę na przedstawienie oferty handlowej przez telefon.

Gdy zawierasz umowę na odległość (np. podczas zakupów w sklepie internetowym), najczęściej wybierasz dostawę do Twojego domu lub innego wyznaczonego miejsca. W takiej sytuacji sprzedawca odpowiada za niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia zamówionego towaru aż do momentu, w którym go otrzymasz.

Nie ma znaczenia to, że sprzedawca powierzył wykonanie dostawy profesjonalnemu przewoźnikowi. Jeżeli jednak to Ty wybierzesz samodzielnie przewoźnika i zlecisz mu odebranie towaru od sprzedawcy, ponosisz odpowiedzialność za ten towar - od momentu wydania go przewoźnikowi.

Jeśli zawierasz umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, masz prawo do odstąpienia od niej w terminie 14 dni kalendarzowych - bez podawania przyczyny.

To tzw. prawo do namysłu. Jeżeli z niego skorzystasz, umowę uważa się za niezawartą i obie strony mają obowiązek rozliczenia się.

Drogi Konsumentie, zapamiętaj! Przedsiębiorca nie może uregulować kwestii związanych z odstąpieniem od umowy w sposób mniej dla Ciebie korzystny, niż to wynika z przepisów prawa.

Aby prawidłowo określać pierwszy dzień, od którego należy liczyć termin pozwalający na odstąpienie od umowy, warto znać poniższe zasady:

- W przypadku umowy sprzedaży pojedynczego towaru termin liczy się od następnego dnia po tym, w którym otrzymałeś produkt.
- W przypadku umowy sprzedaży kilku towarów dostarczanych osobno, partiami lub w częściach termin liczy się od następnego dnia po tym, w którym otrzymałeś ostatnią rzecz, partię lub część.
- W przypadku umowy polegającej na regularnym dostarczaniu towarów przez określony czas termin liczy się od następnego dnia po tym, w którym otrzymałeś pierwszą z zamówionych rzeczy.
- W przypadku pozostałych umów (np. na wykonanie usługi) termin liczy się od następnego dnia po tym, w którym zawarłeś umowę.

WAŻNA INFORMACJA!

Jeżeli przedsiębiorca nie poinformował Cię o prawie do odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, termin na odstąpienie od niej wydłuża się aż do 12 miesięcy! Jeżeli jednak w tym okresie przedsiębiorca naprawi swój błąd i przekaże Ci wymaganą informację, to od tego momentu masz jeszcze 14 dni na odstąpienie od umowy.

Odstąpienie od umowy najlepiej złożyć w formie pisemnej (listownie, pocztą elektroniczną) czy też osobiście: w lokalu przedsiębiorcy, za potwierdzeniem dostarczenia. Możesz w tym celu przygotować własne oświadczenie lub skorzystać z formularza udostępnionego przez przedsiębiorcę.

Niektórzy przedsiębiorcy umożliwiają złożenie oświadczenia odstąpienia od umowy przez stronę internetową - w formie elektronicznego formularza bądź w inny sposób. W tym przypadku przedsiębiorca jest zobowiązany potwierdzić otrzymanie oświadczenia, czyli np. przesłać wiadomość na Twój adres mailowy.

Drogi Konsumentie, zapamiętaj! Aby odstąpienie od umowy było skuteczne, musisz wysłać oświadczenie przed upływem 14 dni od otrzymania towaru czy zawarcia umowy. Nie ma tu znaczenia, że przedsiębiorca otrzyma je po upływie tego terminu.

W wyniku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy uważa się ją za niezawartą. Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie - nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia - zwrócić wszystkie dokonane przez Ciebie płatności, w tym również koszty dostarczenia Ci towaru. Zwrot pieniędzy powinien nastąpić w ten sam sposób, w jaki zapłaciłeś za rzecz, lub - jeżeli wyrazisz na to zgodę - za pomocą innego środka, o ile nie będzie się to wiązało dla Ciebie z dodatkowymi kosztami.

Przedsiębiorca może powstrzymać się od zwrotu płatności do momentu, gdy otrzyma od Ciebie zwracany produkt lub dowód jego odesłania. Na odesłanie towaru masz 14 dni od chwili odstąpienia od umowy.

WAŻNA INFORMACJA!

Wraz z odstąpieniem od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa wygasają powiązane z nią umowy dodatkowe zawarte z przedsiębiorcą czy też z innymi podmiotami, z którymi się on porozumiewał. Obowiązek poinformowania tych ostatnich o wygaśnięciu umowy spoczywa na sprzedawcy.

Przedsiębiorca jest zobowiązany zwrócić Ci nie tylko wartość oddawanego towaru, lecz także koszty związane z najtańszym spośród zawartych w ofercie sprzedawcy sposobów jego

dostarczenia. Możesz więc otrzymać pełen zwrot kosztów przesyłki towaru do Ciebie - pod warunkiem, że wybrałeś najtańszy środek transportu znajdujący się w ofercie przedsiębiorcy.

Koszty związane z odesłaniem towaru do sprzedawcy musisz pokryć z własnej kieszeni, chyba że przedsiębiorca:

- zgodził się je ponieść lub
- przed zawarciem umowy nie poinformował Cię o konieczności poniesienia tych kosztów.

Jeżeli odstępujesz od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, a charakter zakupionego towaru - dostarczonego przez sprzedawcę do miejsca Twojego zamieszkania - uniemożliwia odesłanie go zwykłą pocztą, przedsiębiorca ma obowiązek odebrać tę rzecz na własny koszt.

W okresie tzw. prawa do namysłu, czyli przez 14 dni od momentu otrzymania rzeczy, to Ty ponosisz odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru będące wynikiem niewłaściwego korzystania. Masz prawo ocenić i przetestować rzecz w taki sposób, w jaki robiłbyś to w sklepie stacjonarnym (np. sprawdzić jej kompletność czy zgodność parametrów technicznych z zapewnieniami producenta), ale nie możesz jej normalnie użytkować. W takim bowiem przypadku, jeżeli odstąpisz od umowy, możesz zostać obciążony dodatkowymi kosztami w związku ze zmniejszeniem wartości towaru.

Odpowiedzialności za zmniejszenie wartości rzeczy nie poniesiesz tylko wtedy, gdy przedsiębiorca nie poinformuje Cię przed zawarciem umowy o prawie do odstąpienia od niej, w tym o właściwym sposobie i terminie, a także o istnieniu formularza, na którego podstawie możesz skorzystać z tego uprawnienia.

W przypadku zawierania umów na odległość czy poza lokalem przedsiębiorstwa nie zawsze będziesz na uprzywilejowanej pozycji. W niektórych sytuacjach nie przysługuje bowiem prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni.

Są to umowy:

- świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał usługę za Twoją wyraźną zgodą, a przed rozpoczęciem świadczenia zostałeś poinformowany, że po jego zakończeniu utracisz prawo do odstąpienia od umowy - np. zlecenie zainstalowania anteny satelitarnej w Twoim domu;
- w których cena lub wynagrodzenie zależą od wahań na rynku finansowym,
- niezależnych od przedsiębiorcy i mogących wystąpić przed upływem terminu na odstąpienie od umowy - np. uczestniczenie w giełdach walutowych typu forex;
- w których towar został wyprodukowany według Twoich zaleceń lub służy zaspokojeniu Twoich zindywidualizowanych potrzeb - np. zamówienie mebli do sypialni na wymiar, o wskazanych przez Ciebie parametrach;
- w których towar ulega szybkiemu zepsuciu lub ma krótki termin przydatności do użycia - np. zakup nabiału, w tym jogurtu, mleka czy śmietany w sklepie internetowym;
- w których towaru dostarczanego w zapieczętowanym opakowaniu nie można zwrócić

- po otwarciu ze względu na ochronę zdrowia lub z przyczyn higienicznych,
- jeżeli opakowanie zostało otwarte przez klienta po dostarczeniu - np. zamówienie w e-sklepie i otwarcie opakowania soczewek kontaktowych;
 - w których towar po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostaje nierozzerwalnie połączony z innymi rzeczami - np. paliwo wlane do samochodu;
 - w których towarem są napoje alkoholowe, jeśli cena została uzgodniona w chwili zawarcia umowy sprzedaży, dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni, a wartość napojów zależy od wahań na rynku, niezależnych od przedsiębiorcy - np. zakup wina dostarczonego długo po zawarciu umowy o charakterze spekulacyjnym, gdy jego wartość zależy od wahań na rynku;
 - w których wyraziłeś żądanie, aby przedsiębiorca przyjechał do Ciebie w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji - np. zamówiona wizyta hydraulika służąca naprawie uszkodzonej zmywarki;
 - w których towarem są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu - np. gry na konsolę lub komputer wyposażone w specjalną folię uniemożliwiającą otwarcie pudełka bez jej naruszenia;
 - dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism - z wyjątkiem umowy
 - prenumerate;
 - zawarte w drodze aukcji publicznej;
 - świadczenie usług hotelarskich, jak również przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii czy usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami sportowymi i kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień bądź okres świadczenia usługi - np. zakup biletu na mecz piłki nożnej.