
	<b>KARTA USŁUGI</b>	Nr 1
	<b>Mediacja pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą</b>	Data zatwierdzenia: 5 . 09 . 2016 r.

1/2

*Niniejsza karta nie jest wykładnią prawa i ma charakter informacyjny*

Co chcę załatwić?	Złożyć wniosek o przeprowadzenie mediacji między konsumentem a przedsiębiorcą.
Kogo dotyczy?	Wniosek może złożyć każdy konsument. <b>KONSUMENT</b> – za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
Co przygotować?	Przygotuj dokumenty potwierdzające fakt zaistnienia sporu, np.: kserokopie paragonu, umów, zgłoszenia reklamacyjnego, opinii rzeczoznawcy, specjalisty, korespondencji z przedsiębiorcą itp.
Jakie dokumenty muszą wypełnić?	Opisując okoliczności zaistniałego sporu skorzystaj z załączonego formularza. Formularz znajdziesz również pod adresem internetowym: <a href="http://www.wiihkielce.pl">www.wiihkielce.pl</a> w zakładce „Dokumenty do pobrania”.
Jak wypełnić dokumenty?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Podaj swoje dane – imię i nazwisko, adres do korespondencji oraz numer telefonu.</li> <li>- Podaj dane przedsiębiorcy oraz adres placówki, w której dokonałeś zakupu, zamówiłeś usługę.</li> <li>- Opisz okoliczności sporu, szczególnie uwzględniając: <ul style="list-style-type: none"> <li>- datę i miejsce zakupu rzeczy (produktu) lub podpisania umowy o świadczeniu usługi;</li> <li>- opis rzeczy (produktu) lub usługi, cenę, warunki płatności;</li> <li>- opis dotychczasowego przebiegu sporu;</li> <li>- propozycję dotyczącą rozstrzygnięcia sporu;</li> <li>- wszelkie informacje i argumenty mogące mieć znaczenie dla oceny zasadności wniosku.</li> </ul> </li> </ul> <p>Staraj się opisać okoliczności sporu w sposób zwięzły i zrozumiały.</p>
Ile muszę zapłacić?	Usługę wykonamy bezpłatnie.
Kiedy złożyć dokumenty?	W dowolnym dogodnym dla Ciebie terminie. Pamiętaj jednak, że zanim złożysz wniosek: <ul style="list-style-type: none"> <li>- masz 24 miesiące od dnia zakupu by złożyć reklamację do sprzedawcy.</li> </ul>
Gdzie załatwię sprawę?	Wniosek możesz wysłać listem, pocztą elektroniczną e-mail albo faksem. Możesz również złożyć wniosek osobiście w naszym inspektoracie. Jesteśmy do Twojej dyspozycji od poniedziałku do piątku w godzinach 7:30 – 15:30. <b>Nasz adres:</b> <b>Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Kielcach</b> <b>ul. Sienkiewicza 76, 25-501 Kielce, II PIĘTRO (pok. nr 4 lub 5)</b> <b>tel. : 41 366 19 41, faks : 41 366 22 34</b> <b>e-mail : <a href="mailto:wiih.kielce@pro.onet.pl">wiih.kielce@pro.onet.pl</a></b>
Co zrobi urząd?	Rozpatrzymy Twój wniosek. W zależności od sprawy, podejmiemy działania zmierzające do polubownego zakończenia sporu między Tobą a przedsiębiorcą lub odmówimy podjęcia mediacji. Pamiętaj, warunkiem koniecznym do przeprowadzenia mediacji jest zgoda przedsiębiorcy.
Jaki jest czas realizacji?	Podejmiemy działania w Twojej sprawie nie później niż w ciągu jednego miesiąca.
Jak się odwołać?	Rozwiązanie sporu uzgodnione przez strony ma charakter dobrowolny i nie służy od niego odwołanie. Pamiętaj, że skorzystanie z mediacji, bez względu na jej wynik - nie wyklucza dalszego dochodzenia Twoich praw wobec przedsiębiorcy na drodze sądowej.

	<b>KARTA USŁUGI</b>	Nr 1
	<b>Mediacja pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą</b>	Data zatwierdzenia: 5 . 09 . 2016 r.

2/2

*Niniejsza karta nie jest wykładnią prawa i ma charakter informacyjny*

Informacje dodatkowe	<p>Wniosek o mediację może dotyczyć takich sytuacji, jak np.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- odmowa przyjęcia reklamacji;</li> <li>- niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową;</li> <li>- nie załatwienie reklamacji w terminie;</li> <li>- niewłaściwa jakość usługi;</li> <li>- zwłoka w dostarczeniu towaru bądź świadczenia usługi;</li> <li>- niedostarczenie produktu, brak świadczenia usługi;</li> <li>- innych spornych sytuacji.</li> </ul>
Podstawa prawna	<p>Ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. <i>o Inspekcji Handlowej</i> (tj. Dz.U. z 2016 r. poz. 1059 z późn. zm.)  Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. <i>Kodeks Cywilny</i> (tj. Dz.U. z 2016 r., poz. 380 z późn. zm.)  Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. <i>Kodeks postępowania cywilnego</i> (tj. Dz.U. z 2014 r. poz. 101 z późn. zm.)  Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. <i>Kodeks postępowania administracyjnego</i> (tj. Dz.U. z 2016 r. poz. 23 z późn. zm.)  Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w <i>sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków</i> (Dz.U. z 2002 r., Nr 5 poz. 46)</p>