

Reklamacje transponderów i sensorów Eversense

1. Reklamacje dotyczące transponderów i sensorów Eversense (dalej, odpowiednio, jako: "**Sensor**", "**Transponder**", zaś łącznie jako „**Produkty**”, a każdy osobno jako „**Produkt**”) są rozpatrywane bezpośrednio przez Ascensia Diabetes Care Poland sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-305) przy ul. Aleje Jerozolimskie 142B („**Ascensia**”).
2. Ascensia udziela na Produkty gwarancji w rozumieniu art. 577 Kodeksu cywilnego ("**Gwarancja**"), na zasadach określonych poniżej:
 - a) **w odniesieniu do Sensorów** - Ascensia udziela Gwarancji na okres 180 dni liczonych od rozpoczęcia użytkowania Sensora przez pacjenta. Za rozpoczęcie użytkowania Sensora uważa się moment jego implantacji przez pracownika służby zdrowia. W ramach Gwarancji dotyczącej Sensorów, Ascensia zobowiązuje się do spełnienia następujących świadczeń wobec Klienta:
 - (i.) w przypadku ujawnienia się wady Sensora nie później niż w 90 dniu po rozpoczęciu jego użytkowania przez Klienta, Ascensia zobowiązuje się – według wyboru Klienta - albo nieodpłatnie wymienić Sensor na nowy, albo zwrócić Klientowi część ceny Sensora jaką poniósł Klient w momencie zakupu , obliczoną proporcjonalnie względem ilości dni, jakie pozostały do upływu terminu 180 dni używania Sensora, a przez które to dni Klient nie mógł używać Sensora z powodu jego wady lub z powodu zakończenia pracy przez Sensor przed upływem 180 dni;
 - (ii.) w przypadku ujawnienia się wady sensora między 90 a 180 dniem po rozpoczęciu jego użytkowania przez Klienta, lub w przypadku zakończenia przez Sensor pracy w ww. okresie*, Ascensia zobowiązuje się zwrócić Klientowi część ceny Sensora jaką poniósł Klient w momencie zakupu , obliczoną proporcjonalnie względem ilości dni, jakie pozostały do upływu terminu 180 dni używania Sensora, a przez które to dni Klient nie mógł używać Sensora z powodu jego wady lub z powodu zakończenia pracy przez Sensor przed upływem 180 dni.
 - b) **w odniesieniu do Transponderów** - Ascensia udziela Gwarancji na okres 1 roku, liczony od dnia pierwszego uruchomienia Transpondera tzn. pierwszego połączenia Transpondera z Sensorem. W ramach Gwarancji dotyczącej Transponderów, w przypadku stwierdzenia wady transpondera Eversense, Ascensia zobowiązuje się do wymiany transpondera na nowy.
3. Produkt użyty niezgodnie z jego właściwym zastosowaniem, wskazanym w ulotce załączonej do Produktu, nie jest objęty Gwarancją.
4. Dokumentem uprawniającym do skorzystania z Gwarancji jest faktura dokumentująca zakup Produktu.
5. Niezależnie od powyższych uprawnień przyznanych Klientowi na podstawie Gwarancji, Klientowi przysługują także, z mocy prawa oraz ze strony i na koszt sprzedawcy, uprawnienia

* Czas działania Sensora wynosi maksymalnie 180 dni, lecz nie w każdym przypadku Sensor będzie działał przez tak określony maksymalny czas. Zakończenie pracy przez Sensor na krótko przed upływem 180 dni użytkowania może wynikać z różnych przyczyn, w tym przyczyn natury fizjologicznej, i nie musi to być równoznaczne z wadliwością Sensora lub jego niezgodnością ze specyfikacją. Niemniej, kierując się troską o dobro Pacjentów, Ascensia obejmuje również takie sytuacje ochroną na podstawie niniejszej Gwarancji.

Reklamacje transponderów i sensorów Eversense

i środki ochrony prawnej z tytułu niezgodności towaru z umową przewidziane w przepisach prawa. W ramach ww. uprawnień, w razie stwierdzenia niezgodności Produktu z umową, na zasadach określonych w przepisach prawa, Klientowi przysługuje prawo do żądania jego naprawy lub wymiany, a w określonych przypadkach, także uprawnienie do obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy.

6. Wszystkie reklamacje na podstawie udzielonej przez Ascensia Gwarancji (pkt 2 powyżej) Klient powinien kierować do Działu Obsługi Klienta Ascensia:
 - telefonicznie + 48 22 372 72 20 wew. 4 od poniedziałku do piątku w godz. 9 .00 – 17.00 lub
 - drogą elektroniczną na adres: eversense.pl@ascensia.com

Ascensia przeprowadzi kontrolę mającą na celu sprawdzenie jakości reklamowanego Produktu (jego ewentualnej wady) lub niezgodności Produktu z umową i poinformuje Klienta o sposobie rozpatrzenia reklamacji drogą elektroniczną na adres podany podczas telefonicznego zgłoszenia lub na adres z którego zgłoszenie zostało wysłane. w terminie do 14 dni od daty złożenia reklamacji.

7. W razie stwierdzonej wady Produktu lub jego niezgodności z Zamówieniem, Ascensia pokryje koszty wysyłki w związku z odesłaniem Produktu i nie obciążając Klienta żadnymi dodatkowymi kosztami.
8. W przypadku wymiany Produktu na nowy, bądź odstąpienia od umowy – własność wadliwego Produktu przechodzi z powrotem na Ascensia.