

## Zasady reklamacji i zwrotów w sklepie internetowym Diabetyk24 ważny do 31.01.2023

### I. Reklamacje Produktów – rękojmia

1. Wszystkie Produkty oferowane w naszym sklepie są fabrycznie nowe i pochodzą z wiarygodnego źródła.
2. Diabetyk24 ponosi odpowiedzialność wobec Kupującego na zasadach określonych w przepisach art. 556 - 576 Kodeksu cywilnego za wady fizyczne i prawne Produktów (rękojmia). Kupujący na zasadach określonych w powyższych przepisach ma prawo żądania odpowiednio: usunięcia wady, wymiany rzeczy na wolną od wad, obniżenia ceny albo może odstąpić od umowy.
3. Jeżeli, nie zawarto odmiennej informacji w opisie Produktu, Produkty nie są objęte gwarancją sprzedawcy w rozumieniu art. 577 Kodeksu cywilnego, ale sprzedawca przekazuje gwarancje udzielone przez producentów Produktów.
4. Reklamacje dotyczące Produktów należy kierować na adres mailowy sklep@diabetyk24.pl lub listownie na adres: Diabetyk24 Sp. z o.o., ul. Silnikowa 21, 02-495 Warszawa. Reklamacje będą rozpatrywane w ciągu 14 dni od ich otrzymania, a gdyby nie było to możliwe, Sprzedający poinformuje Kupującego w tym terminie o planowanym czasie rozpatrzenia reklamacji.
5. W przypadku uznania reklamacji za zasadną, Sklep niezwłocznie, ale z uwzględnieniem specyfiki żądania - dokonuje usunięcia wady, wymiany rzeczy na wolną od wad lub zwraca płatność w całości lub części na rachunek bankowy wskazany przez Kupującego.
6. W przypadku uznania reklamacji zostaną również zwrócone Kupującemu uzasadnione koszty zwrotu towaru w wysokości nie wyższej, niż koszty poniesione przez Kupującego. Sprzedawca ponosi także koszty ponownego nadania towaru do Kupującego.
7. W przypadku odrzucenia reklamacji, Kupujący może skorzystać z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej lub jednej z organizacji społecznych, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów np. Federacji Konsumentów. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń dostępne są w siedzibach lub na stronach internetowych rzeczników konsumentów, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej, właściwych organizacji społecznych oraz pod adresami dostępnymi na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [https://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).
8. W przypadku odrzucenia reklamacji, Kupujący może skorzystać z postępowania pozasądowego w celu rozstrzygnięcia sporu. Podmiotem właściwym do prowadzenia takiego postępowania jest Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Warszawie, którego strona internetowa dostępna jest pod adresem: <http://www.wiih.org.pl/>.

### II. Prawo odstąpienia od Umowy

1. Każdy Klient ma prawo odstąpić od umowy sprzedaży zawartej z wykorzystaniem narzędzi Sklepu Internetowego w terminie 14 dni od

odebrania Produktów objętych Zamówieniem - bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

2. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia odebrania Produktów, tj. od dnia, w którym Kupujący wszedł w posiadanie Produktów lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Kupującego weszła w posiadanie Produktów.
3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Kupujący musi poinformować Sklep pisemnie o odstąpieniu od umowy przez złożenie oświadczenia o odstąpieniu i dołączyć pisemne oświadczenie do przesyłki zawierającej zwrot Produktu.
4. Kupujący może skorzystać z wzoru formularza wskazanego w punkcie VI poniżej, ale nie jest to obowiązkowe dla zachowania skuteczności takiego odstąpienia, o ile z jego treści wynikać będzie bezwarunkowa i jednoznaczna wola Kupującego, aby od umowy odstąpić.
5. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby Kupujący wysłał oświadczenie o odstąpieniu przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
6. Kupującemu, zgodnie z art. 38 ustawy o prawach konsumentów, nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, w której przedmiotem świadczenia jest:

a) produkt dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

b) rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia.

### **III. Skutki odstąpienia od umowy**

1. W przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej w Sklepie Internetowym na podstawie punktu II ust. 1 powyżej – Sklep zwróci Kupującemu kwotę odpowiadającą cenie brutto Produktów wskazanych w Oświadczeniu o odstąpieniu. Sklep nie zwraca poniesionych przez Kupującego dodatkowych kosztów przesyłki, jeżeli Kupujący wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Diabetyk24
2. Złożenie oświadczenia o odstąpieniu bez odesłania Produktu objętego odstąpieniem - nie wywołuje żadnych skutków prawnych.
3. Produkty należy odesłać lub zwrócić na adres: Diabetyk24 Sp. z o.o., ul. Silnikowa 21, 02-495 Warszawa, od poniedziałku do piątku w godzinach od 8 do 18.
4. Kupujący ponosi koszty zwrotu lub odesłania Produktów.
5. Sklep nie przyjmuje przesyłek odsyłanych za pobraniem.
6. Zwrot kwoty należnej w następstwie odstąpienia od Umowy nastąpi w terminie do 14 dni od otrzymania przez Sklep oświadczenia o odstąpieniu wraz z Produktem, przelewem na rachunek

bankowy wskazany przez Kupującego na druku odstąpienia, zaś w przypadku niewskazania numeru rachunku - na rachunek, z którego dokonana była płatność za Produkt.

W przypadku niemożności ustalenia rachunku do zwrotu, Sklep będzie kontaktował się z Kupującym w celu określenia sposobu zwrotu.

7. W przypadku jeśli Produkt posiadał kartę gwarancyjną - Kupujący jest zobowiązany odesłać Produkt wraz z kartą gwarancyjną.
8. Jeżeli Produkt był kupowany w ramach programu promocyjnego - udzielone ewentualne rabaty na inne Produkty w związku z kupnem Produktu zwracanego - zostaną odliczone.
9. Kupujący odpowiada tylko za zmniejszenie wartości Produktu wynikające z korzystania z Produktu w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

#### **IV. 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 przy ul. Aleje Jerozolimskie 92 („**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 nieodpłatnie wymienić Sensor na nowy;

(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 wskazanej na dokumencie potwierdzającym jego zakup, 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.

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.

b) **w odniesieniu do Transmitterów** - Ascensia udziela Gwarancji na okres 1 roku, liczony od dnia pierwszego uruchomienia Transmitera (tj. pierwszego połączenia Transmitera z Sensorem). W ramach Gwarancji dotyczącej Transmitterów, w przypadku stwierdzenia wady transmitera Eversense, Ascensia zobowiązuje się do wymiany transmitera 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 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](mailto: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.

## **V. Reklamacje sensorów FreeStyle Libre firmy Abbott zakupione w ramach refundacji**

1. Reklamacje są rozpatrywane bezpośrednio przez firmę Abbott, która udziela na Produkty rękojmi określonej w Kodeksie Cywilnym. Abbott odpowiada z tytułu

rękojmi, jeżeli wada fizyczna lub prawna zostanie stwierdzona przed upływem 2 (dwóch) lat od dnia wydania Produktu Klientowi.

2. Produkt użyty niezgodnie z jego właściwym zastosowaniem, wskazanym w ulotce załączonej do Produktu, nie jest objęty rękojmią, ani gwarancją.
3. Wszelkie reklamacje Klient powinien przedstawić wraz z dowodem zakupu Produktu (Potwierdzenie Zamówienia lub właściwa faktura).
4. Reklamację Klient powinien złożyć:

- listownie (Abbott Laboratories Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Postępu 21B, 02-676 Warszawa),

- telefonicznie (800 222 688 Poniedziałek-Piątek 8:00–17:00), lub

- drogą elektroniczną do Działu Obsługi Klienta Abbott [dok.adc@abbott.com](mailto:dok.adc@abbott.com)

5. Firma Abbott niezwłocznie powiadomi Klienta o sposobie, w jaki należy Produkt odesłać lub oddać do dyspozycji Abbott, o ile nie został on przesłany wraz z formularzem reklamacji.
6. Firma Abbott przeprowadzi kontrolę jakości mającą na celu sprawdzenie faktycznej niezgodności Produktu z Zamówieniem i poinformuje Klienta o sposobie rozpatrzenia reklamacji drogą elektroniczną na adres podany przy rejestracji na stronie internetowej w terminie 14 dni od daty złożenia reklamacji (tj. od dnia dostarczenia produktu do Abbott).
7. W razie stwierdzonej niezgodności Produktu z Zamówieniem, Abbott zwróci Klientowi koszty wysyłki poniesione w związku z odesłaniem Produktu i nie obciążając Klienta żadnymi dodatkowymi kosztami - dokona reklamacji złożonej:

- a) na podstawie rękojmi: wymiany Produktu na nowy, naprawy Produktu, obniżenia ceny Produktu, odstąpienia od umowy, jeśli wada Produktu jest istotna; zgodnie z żądaniem Klienta,

- b) na podstawie gwarancji: wymiany Produktu

8. W przypadku wymiany Produktu na nowy bądź odstąpienia od umowy – własność wadliwego Produktu przechodzi z powrotem na firmę Abbott.
9. Czytniki objęte są dwuletnią gwarancją Abbott.
10. Sensory FreeStyle Libre nie są objęte gwarancją. Formułując reklamację w oparciu o uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne sensora FreeStyle Libre, należy pamiętać, że okres ważności sensora wynosi do 14 dni. Jest to okres maksymalny, a nie okres minimalny. Abbott jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na

kupującego lub wynikły z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej w tej samej chwili. Uszkodzenie sensora FreeStyle Libre na skutek nieprawidłowego używanie przez Klienta nie stanowi podstawy do jego reklamowania.

## **VI. Wzór formularza odstąpienia od umowy**

Adresat: Diabetyk24 Sp. z o.o., ul. Silnikowa 21, 02-495 Warszawa, sklep@diabetyk24.pl

- Ja/My( \*) niniejszym informuję/informujemy( \*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy( \*) umowy dostawy następujących rzeczy( \*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy( \*) /o świadczenie następującej usługi( \*)
- Data zawarcia umowy( \*) / odbioru( \*)
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
- Adres konsumenta(-ów)
- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
- Data

( \*) Niepotrzebne skreślić.