

# Zasady reklamacji i zwrotów w sklepie internetowym Diabetyk24 ważne od 1.02.2023

## 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:
  - i. art. 556 - 576 Kodeksu cywilnego – za wady fizyczne i prawne Produktów (rękojmia), w przypadku Kupującego niebędącego Konsumentem,
  - ii. art. 43a-43g ustawy o prawach konsumenta – za brak zgodności Produktów z umową, w przypadku Kupującego będącego Konsumentem.
3. 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.
4. Jeżeli nie zawarto odmiennej informacji w opisie Produktu, Produkty nie są objęte gwarancją sprzedawcy w rozumieniu art. 577 Kodeksu cywilnego lub odpowiednio art. 43g ustawy o prawach konsumenta, ale sprzedawca przekazuje gwarancje udzielone przez producentów Produktów.
5. Reklamacje dotyczące Produktów należy kierować na adres mailowy sklep@diabetyk24.pl lub listownie na adres: Diabetyk24 Sp. z o.o., ul. Silnikowej 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, z zastrzeżeniem Reklamacji transponderów i sensorów Eversense opisanych w zakładce <https://www.diabetes.ascensia.pl/wsparcie/serwis-i-kontakt/>, reklamacji produktów DexCom opisanych w zakładce <https://dexcompolska.pl/wp-content/uploads/2020/12/reklamacje->

[dexcom.pdf](#) oraz Reklamacji sensorów FreeStyle Libre firmy Abbott zakupionych w ramach refundacji.

6. W przypadku, gdy w toku postępowania reklamacyjnego, niezbędne okaże się przeprowadzenie oględzin reklamowanego Produktu przez Sprzedającego, Sprzedający odbierze na swój koszt Produkt od Kupującego. Odmowa wydania Produktu przez Kupującego uniemożliwiająca przeprowadzenie postępowania reklamacyjnego skutkuje uznaniem reklamacji za niezasadną.

7. W przypadku uznania reklamacji za zasadną, Sklep niezwłocznie, ale z uwzględnieniem specyfiki żądania - dokonuje usunięcia wady, wymiany rzeczy na wolną od wad lub zwraca płatności w całości lub części na rachunek bankowy wskazany przez Kupującego.

8. W przypadku uznania reklamacji, zostaną również zwrócone Kupującemu uzasadnione koszty zwrotu towaru w wysokości nie wyższej, niż koszty poniesione przez Kupującego, z zastrzeżeniem punktu 9 poniżej. Sprzedawca ponosi także koszty ponownego nadania towaru do Kupującego.

9. W przypadku zgłoszenia reklamacji przez Konsumenta, Konsument udostępnia Sprzedającemu towar podlegający naprawie lub wymianie, przy czym Sprzedający odbiera od konsumenta towar na swój koszt.

10. W przypadku uznania reklamacji za niezasadną, 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: [www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).

11. W przypadku uznania reklamacji za niezasadną, 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 Konsument oraz osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, do której stosują się przepisy dotyczące konsumenta określone w art. 7aa ustawy o prawach konsumenta, 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, z zastrzeżeniem punktu –6-7 poniżej.
2. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia odebrania Produktów, tj. od dnia, w którym weszli Państwo w posiadanie Produktów lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie Produktów.
3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas pisemnie o odstąpieniu od umowy przez złożenie oświadczenia o odstąpieniu i dołączeniu pisemnego oświadczenia do przesyłki zawierającej zwrot Produktu.
4. Mogą Państwo skorzystać ze wzoru formularza wskazanego w punkcie IV 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 wysłali Państwo oświadczenie o odstąpieniu przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
6. Kupującemu, zgodnie z art. 38 ustawy o prawach konsumenta, 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 – co dotyczy wszystkich Produktów, w tym w Wyrobów Medycznych oferowanych w Sklepie Internetowym;
  - b) rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia.

7. Wszystkie zwroty Produktów otrzymane na podstawie oświadczenia o odstąpieniu od umowy będą rozpatrywane indywidualnie. W przypadku odstąpienia od umowy w sposób niezgodny z przepisami ustawy o prawach konsumenta oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu, oświadczenie o odstąpieniu zostanie uznane za bezskuteczne.

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

1. W przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej w Sklepie Internetowym na podstawie punktu II ust. 1 powyżej - zwracamy Państwu 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 Sprzedającego.

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 7 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 gwarancyjne 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. Z zasadami gwarancji udzielanej przez Ascensia można zapoznać się tutaj: [<https://www.diabetes.ascensia.pl/warunki-gwarancji/>].

#### **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 lub ustawie o prawach konsumenta.

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;; zgodnie z żądaniem Klienta oraz regulacjami wskazanymi w Kodeksie Cywilnym lub ustawie o prawach konsumenta,

b) na podstawie gwarancji: wymiany Produktu.

W przypadku wymiany Produktu na nowy bądź odstąpienia od umowy – własność wadliwego Produktu przechodzi z powrotem na firmę Abbott.

8. 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 używania przez Klienta nie stanowi podstawy do jego reklamowania.

## **VI. Reklamacje produktów DexCom**

1. Reklamacje gwarancyjne dotyczące produktów DexCom są rozpatrywane bezpośrednio przez Proglíkemia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Skierniewicka 16/20, 01-230 Warszawa („Proglíkemia”).

2. Z zasadami gwarancji udzielanej przez Proglíkemia można zapoznać się tutaj: <https://dexcompolska.pl/wp-content/uploads/2020/12/reklamacje-dexcom.pdf>

## **VII. 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.