

# Instrukcja postępowania w przypadku awarii

W przypadku awarii prosimy o kontakt telefoniczny ze Sprzedawcą albo bezpośrednio z Serwisem firmy Medela Polska Sp. z o. o.

**Telefon:**

+48 22 865 82 40

**E-mail:**

serwis@medela.pl

Jeżeli urządzenie Medela wymaga naprawy:

1. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu urządzenia, prosimy najpierw upewnić się, czy nie są one spowodowane nieprawidłowym złożeniem urządzenia lub niewłaściwą obsługą, a także zanieczyszczeniami. Wszystkie informacje związane z eksploatacją naszych urządzeń znajdują się w instrukcji obsługi dołączonej do każdego produktu. Naprawy gwarancyjne spowodowane powyższymi okolicznościami nie będą uznawane.
2. W przypadku konieczności naprawy urządzenia, Klient powinien wydrukować i wypełnić formularz reklamacyjny załączony do niniejszej instrukcji (w wersji edytowalnej zamieszczony na stronie internetowej Medela:

Odnośnik do formularza:

<https://www.medela.pl/dla-mam-karmiacych-piersia/obsługa-klienta/kontakt>

3. Na formularzu reklamacyjnym prosimy dokładnie opisać zaistniały problem, ilu sztuk produktu dotyczy reklamacja oraz okoliczności w jakich występuje usterka.
4. Formularz reklamacji oraz dowód zakupu urządzenia powinny zostać dołączone do reklamowanego produktu marki Medela **w przypadku obu sposobów reklamacji wskazanych w punkcie 5 poniżej.**
5. Reklamowany produkt oraz niezbędne dokumenty Klient powinien przekazać Medela w jeden z następujących sposobów:



6. Gwarancja i rękojnia obejmuje uszkodzenia wynikające z wady produktu. Uszkodzenia m. in. mechaniczne lub wynikające z winy Klienta np. zalanie produktu, nie są objęte gwarancją lub rękojnią.
7. Wszelkie uszkodzenia mechaniczne oraz inne wynikające z winy użytkownika urządzenia w mogą być naprawiane przez serwis poza uprawnieniami wynikającymi z rękojmi lub gwarancji, odpłatnie oraz na indywidualnie wyznaczonych przez Medela warunkach.
8. Wszelkie reklamacje rozpatrywane będą w terminie 14 dni roboczych licząc od daty otrzymania przez sprzedawcę lub Medela zgłoszenia reklamacyjnego.
9. Odpowiedź w sprawie reklamacji będzie wysyłana przez sprzedawcę lub Medela na adres e-mail Klienta lub inny sposób podany przez Klienta w formularzu reklamacyjnym.
10. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Klienta, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną (rękojnia).
  - a. Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli:
    - i. nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
    - ii. nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił Klienta, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;

- iii. nie nadaje się do celu, o którym Klient poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
  - iv. została Klientowi wydana w stanie niezupełnym.
- b. Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, Klient może żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo usunięcia wady.
  - c. Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę albo sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady.
  - d. Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.
  - e. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Klienta, jeżeli rzecz sprzedana stanowi własność osoby trzeciej albo jeżeli jest obciążona prawem osoby trzeciej, a także jeżeli ograniczenie w korzystaniu lub rozporządzaniu rzeczą wynika z decyzji lub orzeczenia właściwego organu; w razie sprzedaży prawa sprzedawca jest odpowiedzialny także za istnienie prawa (wada prawna).
  - f. Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli Klient wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy.
  - g. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania rzeczy Klientowi.
  - h. Szczegółowe uprawnienia Klienta związane z rękojmią wynikają z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1740 z późn. zm.).
11. Medela udziela (1) rocznej gwarancji na laktatory elektryczne (laktatory ręczne nie są objęte gwarancją). Wszelkie pozostałe produkty Medela objęte są (6) miesięczną gwarancją. Szczegółowe warunki gwarancji określają postanowienia Gwarancji Międzynarodowej Medela stanowiące załącznik do niniejszej instrukcji.
12. Udzielona przez Medela gwarancja nie wpływa na roszczenia prawne lub prawa Klienta wynikające z prawa krajowego dotyczącego sprzedaży produktów.

### **Polityka prywatności**

Medela Polska Sp. z o. o. dba o Pani/Pana dane, dlatego w trosce o ich bezpieczeństwo prosimy o zapoznanie się z klauzulami informacyjnymi dotyczącymi ich przetwarzania w związku ze złożeniem reklamacji:

1. Administratorem danych jest Medela Polska sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie (01-531), ul. Wybrzeże Gdynskie 6D (dalej „Medela” lub „Administrator”). Z Administratorem można się skontaktować poprzez adres email [info@medela.pl](mailto:info@medela.pl), formularz kontaktowy pod adresem

www.medela.pl, telefonicznie pod numerem + 48 22 865 12 50 lub pisemnie na adres siedziby Medela.

2. U Administratora danych osobowych nie został wyznaczony inspektor ochrony danych.
3. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celu:
  - a. podjęcia działań zmierzających do rozpatrzenia reklamacji, a także związanych z realizacją reklamacji,
  - b. udzielania odpowiedzi na Pani/Pana pisma, wnioski i skargi,
  - c. udzielania odpowiedzi w toczących się postępowaniach, w tym przed rzecznikiem konsumentów.
4. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji ww. celów z uwzględnieniem okresu obowiązywania umowy, okresu gwarancji, okresów przedawnienia roszczeń z rękojmi i gwarancji jakości, a także okresów przechowywania określonych w przepisach odrębnych, w tym przepisach o rachunkowości oraz okresu niezbędnego do obrony interesów Medela.
5. Podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych są:
  - a. konieczność wykonania zobowiązania gwarancyjnego (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
  - b. konieczność realizacji uprawnień wynikających z przepisów Kodeksu cywilnego dotyczących rękojmi za wady rzeczy i gwarancji jakości oraz art. 74 ust. 2 pkt 6) ustawy o rachunkowości (art. 6 ust. 1 lit. c RODO),
  - c. niezbędność do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Medela w postaci prawidłowego rozpatrzenia roszczeń reklamacyjnych, kontroli prawidłowości prowadzenia postępowania reklamacyjnego, obrony interesów Spółki (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
6. W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przysługują Pani/Panu następujące uprawnienia:
  - prawo dostępu do danych osobowych, w tym prawo do uzyskania kopii tych danych;
  - prawo do żądania sprostowania (poprawiania) danych osobowych – w przypadku, gdy dane są nieprawidłowe lub niekompletne;
  - prawo do żądania usunięcia danych osobowych (tzw. prawo do bycia zapomnianym), w przypadku, gdy zachodzi jedna z poniższych przesłanek:
    - dane nie są już niezbędne do celów, dla których były zebrane lub w inny sposób przetwarzane,
    - dane osobowe przetwarzane są niezgodnie z prawem,
    - dane osobowe muszą być usunięte w celu wywiązania się z obowiązku wynikającego z przepisów prawa;
  - prawo do żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych – w przypadku, gdy:
    - osoba, której dane dotyczą kwestionuje prawidłowość danych osobowych,
    - przetwarzanie danych jest niezgodne z prawem, a osoba, której dane

- dotyczą, sprzeciwia się usunięciu danych, żądając w zamian ich ograniczenia,
- Administrator nie potrzebuje już danych dla swoich celów, ale osoba, której dane dotyczą, potrzebuje ich do ustalenia, obrony lub dochodzenia roszczeń,
  - osoba, której dane dotyczą, wniosła sprzeciw wobec przetwarzania danych, do czasu ustalenia czy prawnie uzasadnione podstawy po stronie Administratora są nadrzędne wobec podstawy sprzeciwu;
- prawo do przenoszenia danych – w przypadku, gdy łącznie spełnione są następujące przesłanki:
- przetwarzanie danych odbywa się na podstawie zgody wyrażonej przez tą osobę lub gdy przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy,
  - przetwarzanie odbywa się w sposób zautomatyzowany;
- prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych – jeśli podstawę przetwarzania stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO)
- prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego ustanowionego zgodnie z art. 51 RODO tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych;
7. Podanie danych osobowych jest dobrowolne aczkolwiek niezbędne do rozpoznania zgłoszonej reklamacji. Ich niepodanie może skutkować odmową rozpatrzenia reklamacji przez Medela.
8. Jeżeli reklamacja jest składana za pośrednictwem sprzedawcy, źródłem pochodzenia Pana/Pani danych osobowych jest informacja przekazana przez tego sprzedawcę.
9. Dostęp do Pani/Pana danych osobowych – wewnątrz struktury organizacyjnej Medela - będą mieć wyłącznie upoważnieni pracownicy i tylko w niezbędnym zakresie. Odbiorcami Pana/Pani danych mogą być podmioty, które na podstawie zawartych umów przetwarzają dane osobowe w imieniu Administratora (usługodawcy z zakresu m.in. usług księgowych, prawnych, IT, przewozowych), a także podmioty upoważnione na podstawie obowiązujących przepisów prawa (w szczególności sądy i organy państwowe).
10. Administrator nie będzie przetwarzał Pani/Pana danych osobowych w sposób zautomatyzowany oraz nie będzie prowadził profilowania;
11. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do odbiorców znajdujących się w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym.