

Regulamin reklamacji produktów Dexcom

I. Postanowienia ogólne

1. Nabywcom produktów Dexcom (**„Produkty”**), określonych w załączniku nr 1 do niniejszego regulaminu (**„Regulamin”**), przysługują uprawnienia wynikające z gwarancji, której warunki są opisane w Instrukcji użytkowania dołączonej do produktów Dexcom i dostępnej na stronie internetowej dexcompolska.pl (**„Gwarancja”**).
2. Reklamacje zgłaszane w ramach Gwarancji rozpatrywane są przez dystrybutora produktów Dexcom w Polsce, tj. Progliekemia sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (01-230) przy ul. Skierniewickiej 16/20, KRS: 0000704941, NIP: 5223105454, REGON: 368795023 (**„Dystrybutor”**).
3. W procesie rozpatrywania reklamacji, Dystrybutor współpracuje z producentem produktów Dexcom, tj. Dexcom Inc. z siedzibą w San Diego, Kalifornia, 6340 Sequence Drive, Stany Zjednoczone (**„Producent”**).

II. Zakres udzielonej gwarancji

1. Uprawnienia z tytułu Gwarancji przysługują nabywcy w przypadku stwierdzenia wad materiałowych i funkcjonalnych w nabytym Produkcie, pod warunkiem normalnego i zgodnego z przeznaczeniem eksploataowania Produktu.
2. Gwarancja nie obejmuje w szczególności:
 - i. wad ani uszkodzeń będących skutkiem wypadku, niewłaściwego użytkowania, zastosowania niezgodnego z przeznaczeniem, zaniedbania, nadmiernych obciążeń fizycznych, elektrycznych lub elektrochemicznych, modyfikacji jakiegokolwiek części Produktu ani uszkodzeń kosmetycznych;
 - ii. urządzeń, z których usunięto numer seryjny lub na których ten numer jest nieczytelny;
 - iii. powierzchni i części zewnętrznych Urządzenia które są zadrapane lub uszkodzone na skutek standardowego użycia;
 - iv. nieprawidłowości wynikających z użycia Produktu w połączeniu z akcesoriami czy produktami dodatkowymi — sprzętowymi lub programowymi, które nie zostały udostępnione ani zatwierdzone do użytku przez firmę Producenta;
 - v. wad lub uszkodzeń wywołanych nieprawidłowymi próbami użycia, nieodpowiednią obsługą, konserwacją, instalacją lub regulacją;
 - vi. Produktu, który został rozmontowany lub takiego, do którego oprogramowania uzyskano dostęp w sposób nieuprawniony;
 - vii. uszkodzeń Produktów spowodowanych wodą z przyczyn za które odpowiedzialność ponosi nabywca;

3. Okres obowiązywania gwarancji zależy od rodzaju i przeznaczenia Produktu i jest określony w Gwarancji dołączanej każdorazowo do Produktu przez bezpośredniego sprzedawcę („Okres gwarancyjny”).
4. W celu skorzystania z uprawnień wynikających z Gwarancji, nabywca zobowiązany jest do dokonania zgłoszenia reklamacji Dystrybutorowi w sposób opisany w punkcie III Regulaminu – w okresie obowiązywania Okresu gwarancyjnego.

III. Zgłoszenie reklamacji

1. Nabywca może dokonać zgłoszenia reklamacji Produktu w formie telefonicznej pod numerem telefonu: (+48 221010178) lub drogą elektroniczną pod adresem e-mail: kontakt@dexcompolska.pl - w godzinach od 10:00 do 16:00, w dni robocze tj. od poniedziałku do piątku
2. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać następujące informacje:
 - a. numer seryjny Produktu;
 - b. opis stwierdzonej wady;
 - c. okoliczności stwierdzonej wady;
 - d. datę wystąpienia wady;
 - e. opis żądania nabywcy w zakresie usunięcia wady.

IV. Rozpatrywanie reklamacji

1. Po wstępnym zapoznaniu się ze zgłoszoną reklamacją, („Reklamacja”) - Dystrybutor może skontaktować się z nabywcą w celu uzyskania szczegółowych informacji dotyczących Produktu i Reklamacji.
2. W przypadku niezyskania od nabywcy informacji niezbędnych do rozpatrzenia Reklamacji - Dystrybutor postanawia o braku przyjęcia reklamacji do rozpoznania z uwagi na brak wystarczających danych do jej rozpatrzenia.
3. W ramach procesu rozpoznawania Reklamacji, Dystrybutor dokonuje analizy problemu zgłoszonego przez nabywcę poprzez telefoniczną bądź mailową diagnostykę wad w funkcjonowaniu Produktu. W przypadku zdiagnozowania wady niewymagającej wymiany Produktu, Dystrybutor zdalnie poinformuje nabywcę o sposobie rozwiązania problemu z Urządzeniem.
4. Po wstępnej analizie zgłoszonej reklamacji, Dystrybutor może postanowić o konieczności odebrania Produktu od nabywcy. Wszelkie koszty związane z odebraniem i dostarczeniem Produktu pokrywa Dystrybutor.
5. W przypadku uznania Reklamacji za zasadną - Dystrybutor wymienia wadliwy Produkt na nowy i wydaje go nabywcy z jednoczesnym odebraniem produktu wadliwego.
6. Koszty odebrania wadliwego Produktu od nabywcy oraz wymiany Produktu na nowy ponosi Dystrybutor.
7. Reklamacje będą rozpatrywane w ciągu 14 dni od dnia ich zgłoszenia. W przypadku niemożności rozpoznania Reklamacji we wskazanym terminie, z przyczyn za które

Dystrybutor nie ponosi odpowiedzialności - Dystrybutor poinformuje nabywcę w tym terminie o planowanym czasie rozpatrzenia reklamacji.

V. Odwołanie od odrzucenia reklamacji

1. W przypadku odrzucenia reklamacji przez Dystrybutora, nabywca 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.
2. W przypadku odrzucenia reklamacji, nabywca 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/>.

VI. Dane osobowe

Wszelkie informacje dotyczące danych osobowych nabywców przetwarzanych w związku z procesem rozpatrywania reklamacji są dostępne w odrębnym dokumencie pod nazwą „Polityka prywatności”, pod następującym adresem: dexcompolska.pl/polityka-prywatnosci.

VII. Postanowienia końcowe

1. Wszelkie reklamacje inne niż dotyczące Produktów – w szczególności reklamacje dotyczące jakości obsługi, sprzedaży Produktów oraz dostawy – powinny być kierowane do bezpośredniego sprzedawcy Produktów i nie będą przyjęte do rozpoznawania przez Dystrybutora.
2. Z zastrzeżeniem przepisów bezwzględnie obowiązującego prawa, Dystrybutor nie ponosi żadnej innej odpowiedzialności za wady Produktu niż odpowiedzialność przewidziana Gwarancją DexCom.