

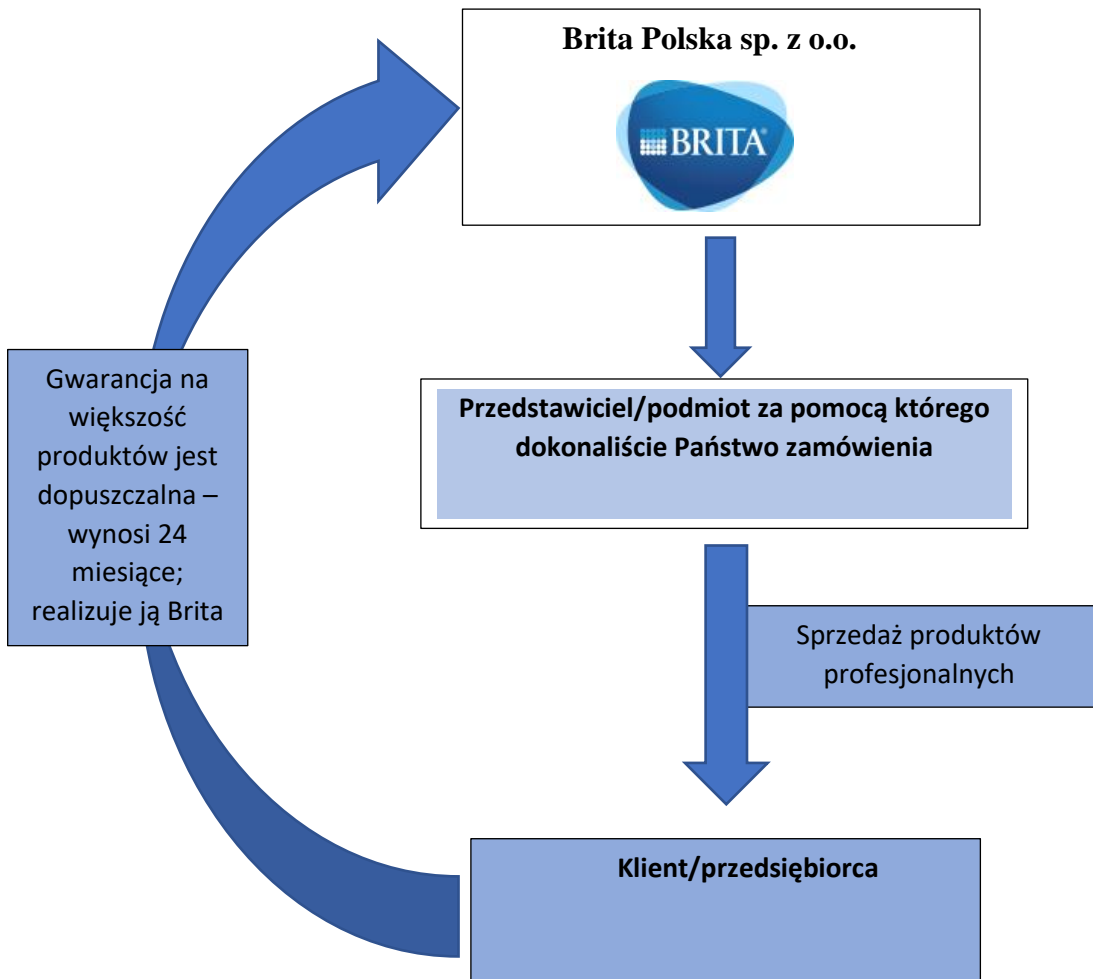
## Procedura gwarancyjna

### Produkty profesjonalne

Jeśli produkt został zakupiony **poprzez** Naszych przedstawicieli/sklepy partnerskie Brita Polska sp. z o.o. lub bezpośrednio w Brita Polska sp. z o.o. (**produkt profesjonalny**) możecie Państwo skorzystać z uprawnień gwarancyjnych:

#### Gwarancja na produkt

(na podstawie art. 577 i kolejnych ustawy – Kodeks cywilny – pod nazwą „Ogólne Warunki Gwarancji na produkty profesjonalne” - okres trwania wynosi 24 miesiące)





## Warunki gwarancji obowiązujące w Polsce

### „Ogólne warunki gwarancji na produkty profesjonalne”

#### § 1. Postanowienia ogólne.

1. Brita Polska sp. z o.o. ul. Domaniewska 6, Ołtarzew, 05-850 Ożarów Mazowiecki. („Brita” lub „Brita Polska”) gwarantuje sprawne działanie produktu, pod warunkiem korzystania z niego zgodnie z przeznaczeniem i zaleceniami zawartymi w instrukcji obsługi.
2. Ogólne Warunki Gwarancji (dalej OWG) znajdują zastosowanie do wszelkich produktów objętych programem gwarancyjnym. Gwarancja obejmuje produkt zakupiony u Gwaranta lub w ramach sieci sprzedaży (przedstawiciele handlowi/sklepy/sieci partnerskie). Użyte w dalszej części niniejszych OWG określenia oznaczają:
  - a. „Gwarant” – Brita Polska Sp. z o.o.
  - b. „Klient” – podmiot korzystający z prawa gwarancji
  - c. „Strony” – Gwarant i Klient
  - d. „OWG” – niniejsze „**Ogólne Warunki Gwarancji na produkty profesjonalne**”
  - e. „Produkt” – produkty, towary i usługi stanowiące przedmiot statutowej działalności gospodarczej Gwaranta i w powyższym zakresie objęte gwarancją na terenie RP.
3. Przed rozpoczęciem korzystania z produktów marki Brita należy uważnie przeczytać dołączoną do produktu lub umieszczoną na stronie [www.brita.pl](http://www.brita.pl), instrukcję obsługi.

#### § 2. Okres gwarancji.

1. Gwarancja udzielona jest na okres 24 miesięcy z zastrzeżeniem dotyczącym wymiennych wkładów filtracyjnych. W momencie podłączenia wymiennego wkładu filtracyjnego do

instalacji wodnej gwarancja na wkład filtracyjny kończy się po wyczerpaniu wydajności zgodnie ze wskazaniem licznika zużycia wody lub po upływie 12 miesięcy od instalacji.

2. Okres gwarancji liczony jest od daty wydania produktu. Wady produktu, zgłoszone Gwarantowi po upływie okresu gwarancji, nie są objęte gwarancją.

3. Klient jest uprawniony do dochodzenia roszczeń z tytułu gwarancji także po upływie okresu, o którym mowa w ust. 1 jeżeli w tymże okresie zawiadomił Gwaranta o wadzie.

### **§ 3. Warunki gwarancji.**

1. Gwarancja obejmuje wszelkie wady ujawnione w okresie, o którym mowa w § 2 ust. 1 OWG, powstałe z przyczyn tkwiących w produkcie, z wyłączeniem wad wskazanych w ust. 2.

2. Gwarancją nie są objęte wady produktu wynikłe z:

a) zapchania wkładu zanieczyszczeniami znajdującymi się w wodzie lub instalacji przed filtrem;

b) uszkodzeń mechanicznych powstałych w czasie transportu i z winy klienta (pęknięcia, stłuczenia, zerwane gwinty, rozmontowanie wkładów wymiennych i urządzeń mechanicznych - głowic);

c) niewłaściwego zamontowania urządzeń tj. m.in. niezgodnych z instrukcją instalacji (np. odwrotne podłączenie wężyków, niewłaściwe zamontowanie wkładu do głowicy, nieprawidłowe ustawienie by-passu lub licznika, brak przepłukania filtrów);

d) spadku wydajności wkładu związanego z niezastosowaniem się do zalecanej w instrukcji obsługi produktu konieczności wymiany wkładu;

e) niewłaściwego użytkowania z uwzględnieniem m.in. temperatury otoczenia (np. praca urządzenia w temperaturze poniżej zera lub powyżej 40 st.), ciśnienia roboczego wody poniżej 2 bar lub powyżej 8,6 bara;

f) nieprawidłowej pracy elementów elektronicznych (np. wyświetlacz, liczniki) – które zostały rozmontowane lub ze względu na wyczerpaną baterię, brak zasilania;

g) użytkowania niezgodnego z zaleceniami instrukcji obsługi lub przeznaczeniem produktu, lub nadużywania produktu filtrującego;

h) zdarzeń losowych, w tym wyładowań atmosferycznych, pożaru, zalania, działania wysokich temperatur i czynników chemicznych;

i) niewłaściwej instalacji (montażu niezgodnego z zasadami zawartymi w instrukcji), w tym niewłaściwego podłączania zewnętrznych urządzeń mogących uszkodzić produkt;

j) gwarancją nie są objęte materiały eksploatacyjne, m.in. zarysowania i uszkodzenia powierzchni z tworzyw sztucznych oraz inne elementy zewnętrzne narażone na zużycie w ramach zwykłego użytkowania produktu;

3. Dokonanie przez Klienta jakichkolwiek modyfikacji produktu lub napraw produktu z pominięciem trybu określonego w instrukcji obsługi lub OWG – skutkuje wygaśnięciem niniejszej gwarancji.

4. Produkt, w którym stwierdzono wadę, powinien zostać niezwłocznie wyłączony z użytkowania pod rygorem utraty gwarancji.

#### **§ 4. Zgłoszenie reklamacyjne.**

1. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zostać dokonane na piśmie (**w tym celu można skorzystać z formularza zgłoszenia reklamacji z tytułu gwarancji**) i zawierać:

a) dane Klienta;

b) oryginał lub kopię dowodu zakupu (np. faktura, paragon) ewentualnie inne dokumenty potwierdzające datę nabycia/otrzymania towaru;

c) szczegółowy opis wady;

d) datę zakupu;

e) datę stwierdzenia wady;

f) żądania Klienta.

2. Dokonanie zgłoszenia reklamacyjnego z naruszeniem ust. 1 może wydłużyć proces rozpatrzenia reklamacji lub spowodować jej nieuznanie.

3. Wady lub uszkodzenia Produktu ujawnione w okresie gwarancji powinny zostać zgłoszone Gwarantowi niezwłocznie, nie później jednak niż 7 dni od daty ich ujawnienia.

4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zostać dostarczone pisemnie na adres mailowy przedstawiciela handlowego BRITA lub na ogólny adres [brita@brita.pl](mailto:brita@brita.pl) ewentualnie pocztą na adres Gwaranta do Działu Obsługi Klienta tj.: Brita Polska sp. z o.o. ul. Domaniewska 6, Ołtarzew, 05-850 Ożarów Mazowiecki. Produkty małogabarytowe należy po uprzednim ustaleniu z Gwarantem odesłać na jego adres.

5. Produkty oddawane lub odsyłane do Gwaranta powinny być kompletne. Odsyłanie niekompletnych produktów może wydłużyć termin naprawy lub ją uniemożliwić. Procedurze gwarancyjnej podlegają wyłącznie produkty możliwe do weryfikacji serwisowej, pozbawione wad i uszkodzeń mechanicznych będących wynikiem czynników zewnętrznych.

6. Produkt powinien zostać zabezpieczony przed uszkodzeniami mogącymi powstać w czasie transportu, w związku z tym zalecane jest zastosowanie oryginalnego opakowania lub innego spełniającego warunki bezpiecznego transportu.

## **§ 5. Prawa i obowiązki Gwaranta.**

1. Koszty związane z obsługą procesu gwarancyjnego, zgodnie z treścią art. 580 ustawy – Kodeks cywilny, ponosi Gwarant. Klient powinien dostarczyć rzecz na koszt Gwaranta do miejsca wskazanego przez Gwaranta. Przed wysłaniem produktu, klient zobowiązany jest skontaktować się z Gwarantem w celu uzyskania informacji na temat sposobu wysyłki/dostarczenia wadliwego produktu.

2. Po otrzymaniu reklamacji przedstawiciel BRITA skontaktuje się z osobą składającą reklamację najpóźniej w ciągu 2 dni roboczych w celu ustalenia kolejnych działań. W zależności

od sytuacji reklamacja może wymagać wizyty przedstawiciela u klienta (konieczne jest udostępnienia urządzenia do weryfikacji), odesłania produktu do BRITA Polska lub przesłania zdjęcia usterki.

3. W razie pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Gwarant zobowiązuje się do nieodpłatnej naprawy lub wymiany wadliwego produktu na nowy, w przypadku stwierdzenia usterki niemożliwej do usunięcia.

4. Jeżeli naprawa lub wymiana produktu na nowe będzie pociągać za sobą niewspółmiernie wysokie koszty dla Gwaranta lub będzie niemożliwa, Gwarant zwróci Klientowi uiszczoną cenę a Klient zwróci Gwarantowi produkt.

5. Jeżeli w momencie naprawy lub wymiany produkt nie jest już produkowany albo nie jest już produkowany w tej samej wersji, Gwarant jest upoważniony do zastąpienia go podobnym produktem o nie gorszych parametrach.

6. Reklamacja zostanie rozpatrzona przez Gwaranta w terminie 14 dni od dnia dokonania zgłoszenia wraz z przekazaniem niezbędnych informacji lub dokumentów pozwalających na dokonanie oceny zasadności roszczeń.

7. W przypadku nieuznania reklamacji produkt zostanie zwrócony Klientowi.

## **§ 6. Postanowienia końcowe**

1. W przypadku niezgodności ocen dotyczących wystąpienia albo nie wystąpienia wady, strony mogą się odwołać do oceny powołanego za obopólnym porozumieniem rzeczoznawcy lub jednostki badawczej. Koszty ekspertyzy zostaną rozliczone wedle uzgodnień pomiędzy Gwarantem a Klientem.

2. Gwarancja nie przyznaje Klientowi prawa do domagania się zwrotu utraconych zysków lub odszkodowania za niemożność użytkowania produktu przez czas konieczny do wykonania naprawy gwarancyjnej. Jedynym zobowiązaniem Gwaranta według tej gwarancji, jest naprawa lub wymiana Produktu na wolny od wad, zgodnie z warunkami OWG.

3. Wszelkie pytania i wątpliwości dotyczące rozpatrywania reklamacji prosimy kierować do Działu Obsługi Klienta tel.:+48 22 721 24 40, lub poprzez formularz na stronie internetowej pod adresem <https://www.brita.pl/kontakt> .

4. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Klienta wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.

5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie postanowienia Kodeksu Cywilnego.

6. Na podstawie art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE oraz na podstawie ustawy o ochronie danych osobowych, Gwarant informuje Klienta, iż **podanie danych osobowych w chwili zgłoszenia wady produktu, jak również po wykonaniu jego naprawy, jest dobrowolne, ale konieczne do rozpatrzenia reklamacji z tytułu gwarancji**. Podając swoje dane osobowe Klient wyraża zgodę na ich zbieranie i przetwarzanie przez Gwaranta w celu realizacji uprawnień wynikających z gwarancji. Klient ma prawo dostępu do treści przekazanych Gwarantowi danych osobowych oraz ich poprawiania lub żądania usunięcia – obowiązek informacyjny wynikający z RODO jest integralną częścią niniejszej procedury OWG.

## Formularz reklamacji z tytułu gwarancji

.....  
(miejsowość, data)

.....

.....

.....

(imię, nazwisko i adres konsumenta)

**Brita Polska sp. z o.o.**

ul. Domaniewska 6, Ołtarzew,  
05-850 Ożarów Mazowiecki

### REKLAMACJA TOWARU NA PODSTAWIE GWARANCJI

Niniejszym zawiadamiam, że w kupionym w dniu.....(należy wpisać datę zakupu towaru) towarze w postaci..... (wpisać nazwę towaru) ujawniła się wada polegająca na ..... (proszę opisać dokładnie na czym polega wada towaru). Towar został kupiony w ..... (proszę podać dane sprzedawcy).

Wadę stwierdziłam/em dnia ..... (proszę podać datę).

W związku ze stwierdzoną wadą żądam .....

.....  
(czytelny podpis konsumenta)

**Klauzula informacyjna dla klientów korzystających z uprawnienia reklamacji z tytułu gwarancji**



Zgodnie z obowiązkiem wynikającym z rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO), informujemy, że:

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest Brita Polska sp. z o.o. ul. Domaniewska 6, Ołtarzew, 05-850 Ożarów Mazowiecki
2. Z Administratorem można się kontaktować drogą pisemną na ww. adres, telefonicznie pod numerem: +48 22 721 24 40, za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej: <https://www.brita.pl/kontakt>
3. Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji gwarancji udzielonej przez Brita Polska sp. z o.o. na zakupione przez Państwa produkty marki Brita, w tym w ramach postępowania reklamacyjnego.
4. Podstawą prawną przetwarzania Państwa danych osobowych jest:
  - a) 6 ust. 1 lit b) RODO – co oznacza, że przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy gwarancji, której są Państwo stroną,
  - b) 6 ust. 1 lit. c) RODO – co oznacza, że przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Brita Polska, w szczególności w zakresie rozliczeń podatkowych związanych z realizacją gwarancji,
  - c) 6 ust. 1 lit. f) RODO – co oznacza, że przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Brita Polska; do prawnie uzasadnionych interesów zaliczyć można obowiązek rozpoznania zgłoszenia reklamacyjnego w ramach udzielonej gwarancji oraz ewentualne ustalenie, dochodzenie lub obronę roszczeń.
5. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do dokonania i rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego w ramach udzielonej gwarancji. Brak podania danych osobowych będzie skutkowało niemożliwością rozpatrzenia Państwa zgłoszenia reklamacyjnego.

6. Odbiorcami Państwa danych osobowych mogą być: podmioty świadczące usługi hostingowe poczty elektronicznej, za pośrednictwem której dokonywana jest komunikacja w zakresie rozpatrywanego zgłoszenia reklamacyjnego, spółki z grupy Brita, podmioty uczestniczące w procedurze reklamacyjnej, w tym podmiot będący sprzedawcą lub wykonawcą, podmioty wydające ekspertyzy techniczne lub opinie, firmy transportowe i inne, podmioty świadczące usługi księgowo, podatkowe i inne usługi doradcze.
7. Państwa dane osobowe będą przetwarzane przez Brita Polska sp. z o.o. przez okres trwania postępowania reklamacyjnego oraz później przez okres 6 lat, tj. do czasu upływu okresu przedawnienia ewentualnych roszczeń z tytułu udzielonej gwarancji albo w związku z realizacją 5-letniego obowiązku archiwizacyjnego dotyczącego dokumentów przechowywanych w celach podatkowych, w zależności od tego, który okres będzie dłuższy.
8. Posiadają Państwo prawo do żądania dostępu do przekazanych danych osobowych, do ich sprostowania oraz żądania ich usunięcia, jak również do żądania od Brita Polska ograniczenia przetwarzania danych.
9. W przypadku danych osobowych przetwarzanych zgodnie z pkt 4 lit. a. powyżej mają Państwo także prawo do przenoszenia danych osobowych, o ile dane te będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany.
10. W przypadku danych osobowych przetwarzanych zgodnie z pkt 4 lit. c powyżej mają Państwo także prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych ze względu na Państwa szczególną sytuację.
11. Posiadają Państwo prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
12. W stosunku do przekazanych danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany.