



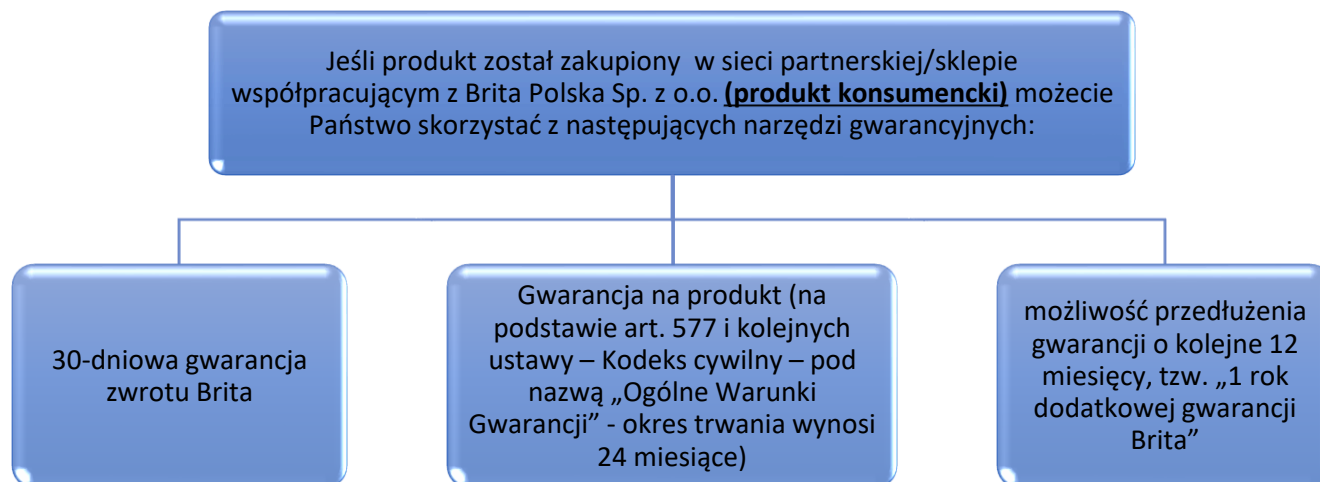
Szanowni Państwo,

W związku z pojawiającymi się pytaniami, informujemy iż Brita Polska Sp. z o.o. występuje w obrocie gospodarczym w Polsce w dwojakiej roli:

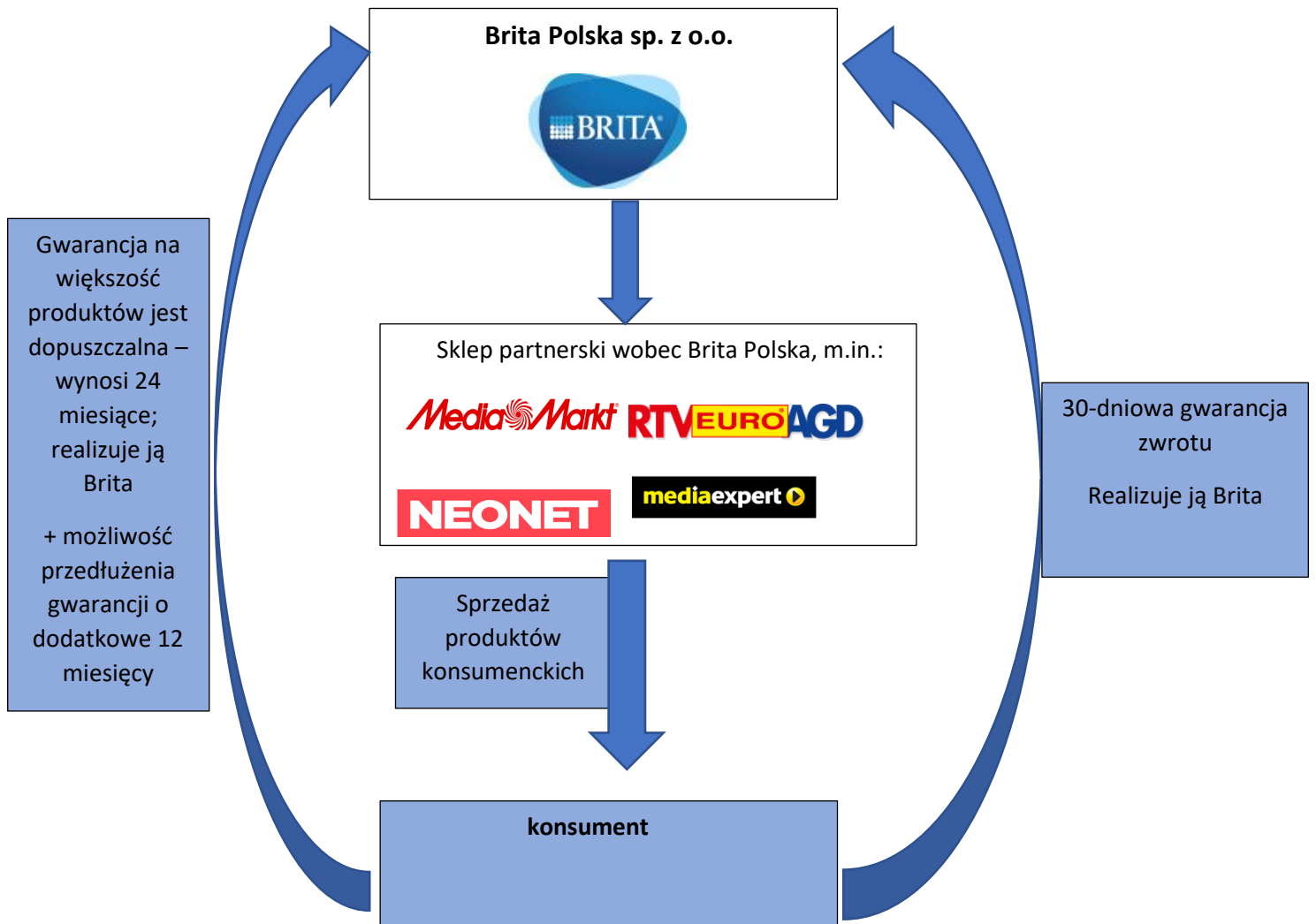
1. jako dystrybutor – dostarczający produkty (za pośrednictwem sklepów i sieci partnerskich) do klientów **INDYWIDUALNYCH**
2. jako dystrybutor – dostarczający produkty PROFESJONALNE (za pośrednictwem naszych przedstawicieli) do klientów **BIZNESOWYCH/ INSTYTUCJONALNYCH**;

**Jakie uprawnienia w zakresie reklamacji zapewnia Brita?**

**Brita Polska Sp. z o.o. wprowadziła gwarancję na większość swoich produktów. Uprawnienia gwarancyjne są uzależnione od rodzaju zakupionego produktu oraz jego przeznaczenia – odrębna procedura dla produktów konsumenckich, odrębna dla produktów profesjonalnych.**



**Procedura gwarancyjna  
produkty konsumenckie**





## Warunki gwarancji obowiązujące w Polsce – Ogólne warunki gwarancji

### § 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 oraz programem „**1 rok dodatkowej gwarancji Brita**” – par. 6 niniejszego regulaminu. Gwarancja obejmuje produkt zakupiony u Gwaranta lub w ramach sieci sprzedaży (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
  - 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.
2. Okres gwarancji liczony jest od dnia wydania produktu Klientowi. 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) uszkodzeń mechanicznych,

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

c) uszkodzeń wynikłych z użytkowania (np. nie zastosowanie się do zasady mycia wszystkich elementów dzbanka/butelki przynajmniej raz w miesiącu) lub pozostawienia urządzenia filtrującego w nieodpowiednich warunkach (np. nadmierna wilgotność, zbyt wysoka lub zbyt niska temperatura, zbyt duże nasłonecznienie),

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

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

f) 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.

g) gwarancją nie są objęte wkłady do urządzenia filtrującego.

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

3. 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.

4. 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.

5. Reklamacja zostanie rozpatrzona przez Gwaranta w terminie 30 dni od dnia dokonania zgłoszenia wraz z przekazaniem niezbędnych informacji lub dokumentów pozwalających na dokonanie oceny zasadności roszczeń.

6. W przypadku nieuznania reklamacji produkt zostanie zwrócony Klientowi.

#### **§ 6. „1 rok dodatkowej gwarancji Brita”**

1. Brita Polska wprowadza program pn. „1 rok dodatkowej gwarancji Brita”.

2. Program „1 rok dodatkowej gwarancji Brita” polega na przedłużeniu o 12 miesięcy odpowiedzialności prawnej, dotyczącej wad, począwszy od chwili zakończenia prawnego okresu obowiązywania odpowiedzialności dotyczącej wad (24 miesiące od daty zakupu) w zakresie wad materiałowych oraz usterek funkcjonalnych, które wynikają z błędów na etapie produkcji lub konstrukcji i istniały już w chwili zakupu produktu.

3. Brita Polska decyduje - w przypadku uzasadnionej reklamacji – czy:
  - a) produkt zostanie naprawiony,
  - b) czy wymieniona zostanie wadliwa część lub cały produkt na taki sam lub porównywalny przedmiot,
  - c) czy dokonany zostanie zwrot w całości lub w części kwoty, za jaką produkt zakupiono.
4. Usługi gwarancyjne w ramach programu „1 rok dodatkowej gwarancji Brita” wskazane w ust. 3 nie wiążą się z przedłużeniem okresu gwarancji i nie powodują rozpoczęcia nowego okresu gwarancji. Okres gwarancji na części zamienne, zamontowane podczas napraw, dobiegnie końca razem z okresem gwarancji na produkt traktowany jako całość.
5. Aby klient mógł przystąpić do programu „1 rok dodatkowej gwarancji Brita” jest zobowiązany spełnić następujące warunki:
  - a) zarejestruje produkt na stronie internetowej BRITA (<https://www.brita.pl/rejestracja-produktu>),
  - b) przedstawi dowód zakupu (zawierający datę i oznaczenie typu produktu),
  - c) dostarczy do Brita Polska wadliwy produkt.
6. Do postępowania reklamacyjnego w ramach programu „1 rok dodatkowej gwarancji Brita” stosuje się przepisy niniejszego regulaminu, z wyłączeniem par. 2 i par. 6 ust. 4 i ust. 6 regulaminu.
7. Brita Polska w ramach programu „1 rok dodatkowej gwarancji Brita” nie zapewnia gwarancji w zakresie:
  - a) szkód, które wynikły z niewłaściwego lub niezgodnego z przeznaczeniem użytkowania,
  - b) nieprawidłowego montażu,
  - c) normalnego zużycia lub
  - d) nieprawidłowej konserwacji produktu.
8. 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, Brita Polska informuje Klienta, iż **podanie danych osobowych w chwili zarejestrowania produktu w programie „1 rok dodatkowej gwarancji Brita” jest dobrowolne, ale konieczne w celu przystąpienia do programu**. Podając swoje dane osobowe Klient wyraża zgodę na ich zbieranie i przetwarzanie przez Brita Polska w celu realizacji uprawnień wynikających z programu „1 rok dodatkowej gwarancji Brita”. Klient ma prawo dostępu do treści przekazanych danych osobowych oraz ich poprawiania lub żądania usunięcia.

## § 7. 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.