

Gwarancja

Reklamacje w okresie gwarancyjnym powinny być rozpatrywane przez firmę, która sprzedała produkt. Prosimy w pierwszej kolejności skontaktować się z nią.

Na terenie Unii Europejskiej produkty Nosiboo o cenie detalicznej wynoszącej co najmniej 10 000 HUF (około 25 EUR) objęte są 2-letnią (24 miesięczną) gwarancją udzielaną przez sprzedawcę. Akcesoria Nosiboo, zestawy Accessory Set, torby Nosiboo Bag i Toiletry Bag oraz Nosiboo Eco nie są uznawane za trwałe dobra konsumpcyjne; niemniej jednak producent udziela na te produkty dobrowolnej gwarancji na okres trzech (3) miesięcy.

W momencie zakupu sprzedawca obowiązany jest do wypełnienia karty gwarancyjnej na własnym formularzu. Jeśli sprzedawcą jest producent (np. oficjalny sklep internetowy lub strona Amazon), za ważną kartę gwarancyjną uznaje się formularz drukowany dołączony do opakowania. W obu przypadkach gwarancja jest ważna tylko z dowodem sprzedaży.

Informacje o prawach gwarancyjnych

I. Zasady ogólne

W przypadku produktu wyprodukowanego na terenie Unii Europejskiej i zakupionego przez konsumenta w Unii Europejskiej, dystrybutor (producent, sprzedawca) udziela 24-miesięcznej gwarancji zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, licząc od dnia dostarczenia produktu konsumentowi lub – jeżeli instalacja została przeprowadzona przez przedsiębiorcę lub jego przedstawiciela – od dnia dokonania instalacji. Jeżeli konsument dokona instalacji produktu konsumentkiego po upływie sześciu miesięcy od dnia dostawy, okres gwarancji liczony jest od daty zakupu produktu konsumentkiego. Roszczenia z tytułu gwarancji mogą być zgłaszane i dochodzone u dystrybutora, w miejscu zakupu albo w punkcie obsługi klienta wskazanym na karcie gwarancyjnej.

Gwarancja nie narusza praw konsumenta wynikających z obowiązujących przepisów prawa, w szczególności, lecz nie wyłącznie, z tytułu rękojmi, odpowiedzialności za produkt oraz prawa do odszkodowania. Realizacja obowiązków gwarancyjnych oraz związane z tym koszty leżą po stronie sprzedawcy produktu konsumentkiego. Prawa wynikające z gwarancji są dochodzone na podstawie karty gwarancyjnej, której ważność nie może być uzależniona od zwrotu przez konsumenta otwartego opakowania produktu. Ważność gwarancji nie zostaje naruszona przez niewłaściwe wystawienie karty gwarancyjnej ani z powodu nie wydania jej konsumentowi.

Jeżeli karta gwarancyjna nie została przekazana konsumentowi, zawarcie umowy uważa się za udowodnione również wtedy, gdy konsument przedstawi dowód sprzedaży – paragon fiskalny lub fakturę potwierdzającą dokonanie płatności. W takim przypadku

prawa wynikające z gwarancji mogą być dochodzone na podstawie dowodu sprzedaży (np. paragonu fiskalnego).

Okres gwarancji rozpoczyna się z dniem dostarczenia produktu konsumenckiego konsumentowi lub – jeżeli instalacja została przeprowadzona przez przedsiębiorcę lub jego przedstawiciela – z dniem instalacji, którego data powinna zostać odnotowana na karcie gwarancyjnej.

Okres dochodzenia roszczeń z tytułu gwarancji rozpoczyna się z chwilą wykonania umowy między stronami, czyli od daty dostarczenia produktu konsumenckiego konsumentowi lub od dnia jego instalacji, i wynosi odpowiednio 1, 2 lub 3 lata – w zależności od ceny produktu.

Konsument obowiązany jest niezwłocznie powiadomić przedsiębiorcę o wykrytej wadzie. W przypadku umowy zawartej między konsumentem a przedsiębiorcą, zgłoszenie wady w terminie dwóch miesięcy od jej wykrycia uznaje się za dokonane bez zbędnej zwłoki. Konsument ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody powstałe w związku z opóźnieniem w zgłoszeniu wady.

W przypadku naprawy produktu konsumenckiego okres gwarancji zostaje przedłużony – licząc od dnia przekazania produktu do naprawy – o czas, w którym konsument z powodu wady, nie mógł korzystać z produktu zgodnie z jego przeznaczeniem.

W przypadku sporu konsumenckiego konsument może zwrócić się o rozstrzygnięcie sprawy do dowolnego stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy wojewódzkich (lub stołecznej) izbach przemysłowo-handlowych.

Nosiboo Pro i Nosiboo Go są higienicznymi wyrobami medycznymi. Prawo do odstąpienia od umowy przysługuje Ci, jeżeli urządzenie jest nieuszkodzone, a folia zabezpieczająca końcówkę nosową pozostaje nienaruszona. Ze względów higienicznych oraz z uwagi na ochronę zdrowia nie przyjmujemy zwrotów produktów, których opakowanie ochronne zostało otwarte po dostarczeniu. Obowiązujące wytyczne i przepisy:

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE § 16 lit. e; Węgry: Rozporządzenie Rządu nr 45/2014 (II. 26.) § 29 ust. 1 lit. e, Rozporządzenie nr 270/2020 (VI. 12.), Rozporządzenie Rządu nr 151/2003 (IX. 22.) w sprawie obowiązkowej gwarancji na niektóre trwałe dobra konsumpcyjne, Rozporządzenie Rządu nr 249/2004 (VIII. 27.) w sprawie obowiązkowej gwarancji na niektóre usługi naprawy i konserwacji.

II. Prawa gwarancyjne

W ramach gwarancji, na podstawie zgłoszenia roszczenia gwarancyjnego, konsument ma prawo – według własnego wyboru – do:

- żądania naprawy lub wymiany, chyba że wykonanie wybranego roszczenia gwarancyjnego jest niemożliwe albo wiązałoby się dla przedsiębiorcy z nadmiernymi kosztami w porównaniu z realizacją innego roszczenia gwarancyjnego, biorąc pod uwagę wartość towaru w stanie wolnym od wad, wagę naruszenia umowy oraz niedogodności, jakie poniósłby konsument w związku z realizacją roszczenia gwarancyjnego;
- żądania proporcjonalnego obniżenia ceny, usunięcia wady na koszt przedsiębiorcy albo zlecenia jej usunięcia osobie trzeciej; lub
- odstąpienia od umowy, jeżeli przedsiębiorca nie podjął się naprawy lub wymiany, nie może spełnić tego obowiązku albo jeśli naprawa lub wymiana utraciły znaczenie dla konsumenta. W takim przypadku cena zakupu produktu zostaje zwrócona konsumentowi.

Odstąpienie od umowy nie przysługuje w przypadku wady nieistotnej.

Przedsiębiorca jest zobowiązany do sporządzenia protokołu z roszczenia gwarancyjnego zgłoszonego przez konsumenta, zgodnie z przepisami rozporządzenia Ministra Gospodarki Narodowej nr 19/2014 (IV. 29.) w sprawie zasad postępowania przy rozpatrywaniu roszczeń z tytułu rękojmi i gwarancji dotyczących produktów sprzedawanych na podstawie umowy zawartej między konsumentem a przedsiębiorcą.

Zasady naprawy i wymiany

Naprawa lub wymiana musi zostać dokonana w rozsądnym terminie, z uwzględnieniem interesu konsumenta, właściwości produktu oraz jego przeznaczenia zgodnego z uzasadnionymi oczekiwaniami uprawnionego.

Konsument jest uprawniony do zmiany wybranego przez siebie środka ochrony prawnej na inny. Koszty wynikłe z takiej zmiany obciążają przedsiębiorcę, chyba że to konsument dał podstawę do zmiany lub zmiana była w inny sposób uzasadniona.

Konsument może również, według własnego wyboru, zgłosić roszczenie o dokonanie naprawy bezpośrednio w siedzibie przedsiębiorcy, w jednym z jego punktów sprzedaży, oddziałów albo w serwisie wskazanym przez przedsiębiorcę na karcie gwarancyjnej.

Podczas naprawy w produkcie mogą być montowane wyłącznie nowe części.

Terminy naprawy i wymiany

a) Przedsiębiorca powinien dążyć do tego, aby naprawa lub wymiana została dokonana w terminie nie dłuższym niż piętnaście dni.

Jeżeli naprawa lub wymiana potrwa dłużej niż piętnaście dni, przedsiębiorca jest zobowiązany poinformować konsumenta o przewidywanym czasie trwania naprawy lub wymiany najpóźniej w 15-tym dniu. Informacja ta powinna zostać przekazana, za

uprzednią zgodą konsumenta, drogą elektroniczną lub w inny sposób umożliwiający potwierdzenie jej otrzymania przez konsumenta.

Jeżeli w okresie gwarancyjnym, o którym mowa powyżej, przedsiębiorca w toku pierwszej naprawy towaru konsumenckiego stwierdzi, że towar nie nadaje się do naprawy, jest obowiązany dokonać jego wymiany w terminie ośmiu dni, chyba że konsument postanowi inaczej. W przypadku gdy wymiana produktu konsumenckiego nie jest możliwa, przedsiębiorca obowiązany jest zwrócić konsumentowi cenę zakupu wskazaną na dokumencie sprzedaży, paragonie fiskalnym albo fakturze potwierdzającej dokonanie zapłaty, w terminie ośmiu dni.

Jeżeli produkt konsumencki nie zostanie naprawiony w terminie trzydziestu dni od zgłoszenia przedsiębiorcy żądania jego naprawy, przedsiębiorca obowiązany jest dokonać jego wymiany w terminie ośmiu dni od bezskutecznego upływu trzydziestodniowego terminu, chyba że konsument postanowi inaczej.

Jeżeli wymiana produktu konsumenckiego nie jest możliwa, przedsiębiorca obowiązany jest do zwrotu konsumentowi ceny zakupu wskazanej na dokumencie sprzedaży, paragonie fiskalnym lub fakturze potwierdzającej dokonanie płatności – w terminie ośmiu dni od bezskutecznego upływu trzydziestodniowego terminu na dokonanie naprawy.

b) Jeżeli w okresie gwarancyjnym określonym w karcie gwarancyjnej produkt konsumencki ponownie ulegnie awarii po trzykrotnej naprawie, a konsument – o ile nie postanowi inaczej – nie żąda proporcjonalnego obniżenia ceny zakupu ani nie zamierza dokonać naprawy produktu konsumenckiego samodzielnie lub na koszt przedsiębiorcy, przedsiębiorca obowiązany jest do wymiany produktu konsumenckiego w terminie ośmiu dni.

Jeżeli wymiana produktu konsumenckiego nie jest możliwa, przedsiębiorca obowiązany jest do zwrotu konsumentowi ceny zakupu wskazanej na dokumencie sprzedaży, paragonie fiskalnym lub fakturze potwierdzającej dokonanie płatności – w terminie ośmiu dni.

c) Jeżeli konsument zgłosi żądanie wymiany w terminie trzech dni roboczych od daty zakupu (instalacji) z powodu wady produktu, przedsiębiorca nie może powoływać się na nieproporcjonalnie wysokie koszty i obowiązany jest dokonać wymiany produktu, pod warunkiem że wada uniemożliwia jego prawidłowe użytkowanie.

Miejsce naprawy

Produkty konsumenckie trwale podłączone, ważące ponad 10 kg albo takie, których nie można przewozić jako bagażu podręcznego środkami transportu publicznego – z wyjątkiem pojazdów – powinny być naprawiane w miejscu ich użytkowania. Jeżeli naprawa nie może zostać przeprowadzona w miejscu użytkowania, demontaż, ponowny

montaż oraz transport produktu do serwisu i z powrotem zapewnia przedsiębiorca albo, w przypadku bezpośredniego zgłoszenia naprawy do serwisu, serwis naprawczy.

III. Wyjątki

Odpowiedzialność gwarancyjna nie obejmuje w szczególności, lecz nie wyłącznie, następujących przypadków:

- nieprawidłowa instalacja, o ile nie została wykonana przez przedsiębiorcę lub jego przedstawiciela, oraz jeżeli nieprawidłowość nie wynika z błędu lub braku instrukcji producenta;
- użytkowanie niezgodne z przeznaczeniem;
- nieprzestrzeganie obowiązków w zakresie konserwacji;
- niewłaściwe przechowywanie, obsługa lub uszkodzenie;
- wady powstałe na skutek działania sił natury lub klęski żywiołowej.