

Reklamacja produktów OSRAM z tytułu gwarancji

Co zrobić jeśli produkt przestał działać w okresie obowiązywania gwarancji?
Jest nam niezmiernie przykro, bo nie jest to zgodne z naszymi wysokimi standardami jakości.

Gwarancja udzielana jest wyłącznie konsumentom w rozumieniu art. 22(1) Kodeksu Cywilnego tj. osobom fizycznym które dokonały zakupu żarówki w celach nie związanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Lista produktów objętych gwarancją oraz jej warunki znajdują się na stronie internetowej www.osram.pl.

OSRAM zastrzega sobie prawo do rozpatrzenia reklamacji w ciągu 30 dni.

W celu złożenia reklamacji z tytułu gwarancji konsument ma obowiązek wykonać następujące czynności:

1. Zapakuj źródło światła tak, aby nie uległo uszkodzeniu w transporcie. Można do tego wykorzystać oryginalne opakowanie, jeśli nadal je Państwo posiadacie. Następnie prosimy owinąć pudełko kilkoma warstwami papieru lub gazety, aby dodatkowo je zabezpieczyć.
2. Dołącz dowód zakupu (oryginał lub kopię). Jeżeli produkt był wcześniej zarejestrowany online, dowód zakupu nie będzie potrzebny.
3. Wypełnij i dołącz formularz znajdujący się poniżej
4. Bezpiecznie zapakowaną żarówkę wraz z dowodem jej zakupu i formularzem reklamacyjnym wyślij na adres: OSRAM sp. z o. o., Al. Jerozolimskie 94, 00-807 Warszawa (w przypadku Polski).
5. OSRAM rozpatrzy reklamację najszybciej jak to możliwe!



Jeśli macie Państwo dodatkowe pytania prosimy o kontakt
E-Mail: reklamacje@osram.com

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



Nadawca

Znaczek
pocztowy

Do
OSRAM

Formularz reklamacyjny żarówek halogenowych/lamp ksenonowych/lamp LED

Gwarancją objęte są produkty zakupione i wykorzystane przez konsumentów

Prosimy uzupełnić formularz i wysłać razem z uszkodzonym źródłem światła do OSRAM – prosimy **przejsć tutaj** aby odnaleźć właściwy adres w Państwa kraju. Jeżeli produkt nie został wcześniej zarejestrowany online, prosimy dołączyć dowód zakupu.

Nazwisko i imię: _____

Ulica nr: _____

Kod/Miasto: _____

Kraj: _____

Nr telefonu: _____ Email: _____

Kontaktowałem/łam się już z firmą OSRAM :

w dniu: _____ z: _____

Produkt:

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Reflektory LEDDriving® XENARC® | <input type="checkbox"/> LEDDriving® CANBUS control unit | <input type="checkbox"/> LEDinspect® |
| <input type="checkbox"/> Światła do jazdy dziennej LEDDriving® | <input type="checkbox"/> LEDDriving® HL ¹⁾ | <input type="checkbox"/> LEDinspect® PRO |
| <input type="checkbox"/> Światła przeciwmgłowe LEDDriving® | <input type="checkbox"/> Retrofit LEDDriving® PREMIUM ¹⁾ | <input type="checkbox"/> LEDguardian® ²⁾ |
| <input type="checkbox"/> Uchwyty montażowe LEDDriving® | <input type="checkbox"/> Retrofit LEDDriving® STANDARD ¹⁾ | <input type="checkbox"/> LEDambient® |
| <input type="checkbox"/> LEDambient® CONNECT | <input type="checkbox"/> ONYX COPILOT® | <input type="checkbox"/> ULTRA LIFE |
| <input type="checkbox"/> XENARC® ORIGINAL | <input type="checkbox"/> XENARC® ULTRA LIFE | <input type="checkbox"/> Inne |

Ilość: _____ szt:

Powód reklamacji: _____

Data pierwszego użycia: _____ Data awarii: _____

Warunki pracy źródła (informacja opcjonalna)

Pojazd (marka, model, rok produkcji, ...): _____

Orientacyjna liczba godzin działania/dzień: _____ godz.

- Zastosowane źródła:
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Światła mijania | <input type="checkbox"/> Światła stopu |
| <input type="checkbox"/> Światła drogowe | <input type="checkbox"/> Światła przeciwmgłowe |
| <input type="checkbox"/> Kierunkowskaz | <input type="checkbox"/> Inne: _____ |

Dodatkowe informacje (opcjonalne):

(orientacyjne temperatury otoczenia, wibracje, wilgotność powietrza, poziom napięcia, itd.)

1. Produkty te nie posiadają homologacji ECE. Oznacza to, że nie wolno ich używać w oświetleniu zewnętrznym w pojazdach poruszających się po drogach publicznych. Wykorzystywanie tych źródeł światła w pojazdach poruszających się po drogach publicznych może być podstawą do zatrzymania dowodu rejestracyjnego lub utraty ochrony ubezpieczeniowej. Niektóre kraje nie zezwalają na sprzedaż i używanie tych produktów. Skontaktuj się z lokalnym dystrybutorem, aby uzyskać informacje o dostępności w Twoim kraju.
2. Brak zgody na stosowanie jako oświetlenie ostrzegawcze w rozumieniu drogowego prawa niemieckiego (StVZO). Zakaz sprzedaży w Niemczech.

KLAUZULA INFORMACYJNA

W związku z realizacją wymogów 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej RODO) informujemy o zasadach przetwarzania Pani/Pana danych osobowych oraz o przysługujących Pani/Panu prawach z tym związanych.

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych przetwarzanych na potrzeby prawidłowego przebiegu procesu reklamacyjnego jest OSRAM sp. z o. o. z siedzibą pod adresem: Al. Jerozolimskie 94, 00-807 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000591019 NIP: 9512402605, REGON: 363227142 (dalej OSRAM).
2. Administrator danych osobowych przetwarza Pani/Pana dane osobowe na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO.
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są w celu rozpatrzenia złożonej przez Panią/Pana reklamacji i kontaktowania się z Panią/Panem, w niezbędnym do tego zakresie poprzez wezwanie do uzupełnienia informacji potrzebnych do rozpatrzenia reklamacji, poinformowaniu o uznaniu reklamacji i realizacji roszczenia gwarancyjnego bądź poinformowaniu o odmowie uznania reklamacji i odesłania reklamowanego towaru na wskazany przez Pana/Panią adres.
4. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa oraz podmioty uczestniczące w procesie reklamacyjnym. Administrator informuje, że dane osobowe mogą być ujawniane następującym kategoriom odbiorców:
podmiotom świadczącym usługi wsparcia IT OSRAM oraz dostarczającym oprogramowanie informatyczne, operatorom pocztowym w celu kierowania do Pani/Pana rąk przesyłek wysyłanych w związku ze złożoną przez Panią/Pana reklamacją, doradcom prawnym OSRAM w związku ze złożoną przez Panią/Pana reklamacją.
5. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane będą przez okres czasu potrzebny do przedawnienia albo wygaśnięcia roszczeń gwarancyjnych, a po tym czasie przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
6. W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przysługują Pani/Panu następujące uprawnienia:
 - a) prawo dostępu do danych osobowych, w tym prawo do uzyskania kopii tych danych;
 - b) prawo do żądania sprostowania (poprawiania) danych osobowych – w przypadku, gdy dane są nieprawidłowe lub niekompletne;
 - c) prawo do żądania usunięcia danych osobowych (tzw. prawo do bycia zapomnianym), w przypadku, gdy:
 - dane nie są już niezbędne do celów, dla których były zebrane lub w inny sposób przetwarzane,
 - osoba, której dane dotyczą, wniosła sprzeciw wobec przetwarzania danych osobowych,
 - osoba, której dane dotyczą wycofała zgodę na przetwarzanie danych osobowych, która jest podstawą przetwarzania danych i nie ma innej podstawy prawnej przetwarzania danych,
 - dane osobowe przetwarzane są niezgodnie z prawem,
 - dane osobowe muszą być usunięte w celu wywiązania się z obowiązku wynikającego z przepisów prawa;
 - d) 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;
 - e) prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych w przypadku, gdy łącznie spełnione są następujące przesłanki:
 - zaistnieją przyczyny związane z Pani/Pana szczególną sytuacją, w przypadku przetwarzania danych na podstawie zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej przez Administratora,
 - przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora lub przez stronę trzecią, z wyjątkiem sytuacji, w których nadrzędny charakter wobec tych interesów mają interesy lub podstawowe prawa i wolności osoby, której dane dotyczą, wymagające ochrony danych osobowych, w szczególności gdy osoba, której dane dotyczą jest dzieckiem.
7. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest warunkiem rozpatrzenia reklamacji i jest dobrowolne.