

**OGÓLNE WARUNKI PAKIETÓW OCHRONNYCH DLA APARATÓW SŁUCHOWYCH  
ZAKUPIONYCH W SIECI SKLEPÓW AMPLIFON W POLSCE  
(OBOWIĄZUJĄCE OD 13.05.2026.)**

**POSTANOWIENIA OGÓLNE**

Na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków Pakietów Ochronnych, zwanych dalej „OWP”, **Amplifon Poland sp. z o.o.** z siedzibą przy al. Piłsudskiego 76, 90-330 w Łodzi, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000430586, zwana dalej **Sprzedawcą**, w zakresie działania swego przedsiębiorstwa, zawiera z osobami fizycznymi zwanymi dalej **Klientem**, umowy o zakupie Pakietu Ochronnego do Aparatu/-ów słuchowego/-ych zakupionego/-ych przez Klientów w sieci sklepów AMPLIFON.

**DEFINICJE § 1**

Terminy użyte w niniejszym OWP mają następujące znaczenie:

**AMPLIFON lub Sprzedawca** – Amplifon Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, przy al. Piłsudskiego 76, kod pocztowy 90-330, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000430586; posiadającą numer identyfikacji podatkowej NIP: 525-253-56-02, o kapitale zakładowym 3.349.220,00 złotych opłaconym w całości.

**Brak Możliwości Naprawy** – brak możliwości naprawy przez Producenta Aparatu/-ów słuchowego/-ych wskazanych w umowie wskutek braku części zamiennych, wynikający z zaprzestania produkowania wskazanego/-ych w umowie Aparatu/-ów słuchowego/-ych lub niemożliwości podjęcia czynności naprawczych wskutek całkowitego zniszczenia elementów wewnętrznych i/lub zewnętrznych powodującego przerwanie funkcji tegoż/-ychże Aparatu/-ów słuchowych lub ich wyłączenie, wynikłe z przyczyn wewnętrznych o charakterze elektrycznym lub elektronicznym, które nie są spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie są skutkiem użytkowania urządzenia/-ń niezgodnie z instrukcją obsługi urządzenia/-ń, uniemożliwiające jego/ich użytkowanie.

**Cena detaliczna / wartość urządzenia** - cena regularna urządzenia brutto wg cennika Amplifon (nie uwzględniająca ewentualnych Promocji);

**Centrum Obsługi Pakietów Ochronnych** - sklep należący do sieci sklepów Amplifon Poland sp. z o.o. na terenie Polski.

**Element urządzenia/cześć zamienna** – wewnętrzne lub zewnętrzne elementy umieszczone w dokumentacji naprawczej producenta i w wykazie części zamiennych;

**Gwarancja producenta** - gwarancja producenta udzielona przez producenta, importera lub autoryzowanego dystrybutora urządzenia wskazanego w dokumencie umowy - na okres tam podany;

**Klient** – osoba, która dokonała zakupu Aparatu/-ów słuchowego/-wych w Sklepie należącym do sieci Amplifon Poland sp. z o.o. na terenie Polski lub jej prawny opiekun.

**Kradzież z włamaniem** - czyn określony w art. 279 kodeksu karnego;

**Nowe urządzenie** - urządzenie fabrycznie nowe, identyczne z pierwotnie objętym Pakietem Ochronnym urządzeniem wskazanym w dokumencie umowy lub w przypadku gdy urządzenie to nie jest dostępne lub nie znajduje się w sprzedaży, nowe urządzenie dostępne w sklepie AMPLIFON „równno-funkcyjne” w ofercie w Polsce, tzn. o tej samej technologii oraz co najmniej podobnych głównych cechach funkcjonalnych i cechach technicznych (z wyjątkiem cech dotyczących marki, koloru, ciężaru, wykończenia, kształtu czy wyglądu zewnętrznego), na które jest wymieniane urządzenie;

**Osoby trzecie** - wszystkie osoby pozostające poza stosunkiem umowy zakupu Pakietu Ochronnego;

**Producent** – podmiot produkujący urządzenia,

**Przebiecie prądu** – nagły wzrost napięcia prądu przekraczający napięcie znamionowe dla danego urządzenia, instalacji, sieci lub linii;

**Punkt naprawczy** – punkt obsługi i naprawy mający swoją siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej autoryzowany przez producenta lub importera urządzenia, właściwy dla marki urządzenia objętego Pakietem Ochronnym lub inny zakład obsługi i naprawy urządzeń.

**Rabunek** – każde użycie przemocy lub groźba jej zastosowania wobec osoby objętej Pakietem Ochronnym lub osób bliskich, przez osoby trzecie, których celem jest pozbawienie jej wskazanego w dokumencie umowy Aparatu/ów słuchowego/ -ych, potwierdzone zgłoszeniem do organów ścigania. Za osoby bliskie uważa się osoby zamieszkałe na stałe z Klientem i prowadzące z nim wspólne gospodarstwo domowe oraz jego współmałżonka lub konkubenta, wstępnych, zstępnych, rodzeństwo, teściów, zięciów, synowe, przysposabiających i przysposobionych;

**Uszkodzenie mechaniczne** – niemożność korzystania z urządzenia wskazanego w umowie wywołane nagłym i nieprzewidzianym zaprzestaniem prawidłowej pracy elementu lub podzespołu Aparatu/ów słuchowego/ych, powodujące przerwanie jego/ich pracy lub wyłączenie, wynikłe z nagłego zdarzenia wywołanego przyczyną zewnętrzną, do którego doszło podczas normalnej pracy; wszelkie awarie Aparatu/ -ów słuchowego/wych wskazanych/-ego w dokumencie zakupu lub jego uszkodzenie wskutek nieszczęśliwego wypadku lub w związku z działaniem i obsługą niezgodną oraz nie objętą warunkami gwarancji udzielonej przez producenta

**Zagubienie** - utrata Aparatu/ów słuchowego/-ych w skutek nieumyślnego pozostawienia jego/ich w miejscach pobytu lub bezwiednego upuszczenia;

**Terroryzm** - nielegalne akcje organizowane z pobudek ideologicznych lub politycznych, indywidualne lub grupowe, skierowane przeciwko osobom lub obiektom w celu wprowadzenia chaosu, zastraszenia ludności i dezorganizacji życia publicznego przy użyciu przemocy oraz skierowane przeciw społeczeństwu z zamiarem jego zastraszenia dla osiągnięcia celów politycznych lub społecznych;

**Środki pielęgnacyjne i akcesoria** – kosmetyki i środki specjalistyczne służące pielęgnacji Aparatów słuchowych i zachowaniu higieny ucha oraz części wymienne lub inaczej elementy zewnętrzne Aparatu podlegające wymianie takie jak filtry, różki i inne, oraz testery baterii, gruszki, osuszacze i inne z wyłączeniem urządzeń wspomagających słyszenie określanych mianem ALD, znajdujące się w ofercie Amplifon w Polsce;

**Akcesoria bezprzewodowe** – akcesoria do Aparatów słuchowych wykorzystujące technologię bezprzewodowego transferu danych np.: piloty, urządzenia do telefonów, mikrofony zewnętrzne itd., oraz inne urządzenia wspomagające słyszenie typu ADL i FM, znajdujące się w ofercie Amplifon w Polsce;

**Baterie** – tylko baterie do Aparatów słuchowych o rozmiarach 675, 312, 13 i 10, cynkowo powietrzne znajdujące się w ofercie Amplifon w Polsce;

**Bezpłatne Badanie Słuchu** – bezpłatna kontrola słuchu na życzenie Klienta lub wynikająca ze zmian w słyszeniu, potrzeby dostrojenia urządzenia, następstw chorób itd., w postaci Audiometrii Tonalnej i Słownej;

**Aparat słuchowy** – urządzenie medyczne w postaci protezy wspomagającej słyszenie, zakupione w sieci sklepów należących do Amplifon Poland Sp z o.o. na terenie Polski;

**Utrata** - przypadkowa utrata urządzenia wskazanego w umowie, spowodowana nieprzewidzianym i nagłym zdarzeniem z wyłączeniem Rabunku i Zgubienia;

**Wkładka Indywidualna BTE/RIC, obudowa do Aparatu słuchowego ITE** – spersonalizowany łącznik pomiędzy Aparatem słuchowym i uchem Klienta lub obudowa do Aparatu wewnątrzusznego, zrobione na podstawie pobranej z małżowiny usznej i części przewodu słuchowego zewnętrznego formy, w celu lepszego dopasowania i komfortu noszenia Aparatu słuchowego, wykonana z materiałów silikonowych, akrylowych lub innych tworzyw sztucznych, za pomocą technik tradycyjnych i laserowych w laboratorium Producenta;

**Wypadek** - zdarzenie, które spowodowało szkodę w trakcie trwania odpowiedzialności Sprzedawcy.

## PRZEDMIOT I ZAKRES OCHRONY W RAMACH PAKIETÓW OCHRONNYCH

### § 2

Przedmiotem Umowy jest prawo do świadczeń przewidzianych w ramach zakupionego pakietu / (dalej: „Pakiety ochronne AmpliCare”), zdefiniowanych w paragrafie 1, w związku z aparatem/-ami zakupionym/-ymi w sieci sklepów AMPLIFON na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

### § 3

W zależności od wyboru opcji ochrony dokonanego w umowie zakupu, Sprzedawca zobowiązuje się do świadczenia jak poniżej:

PAKIET OCHRONNY	Serwis+	AmpliCare	AmpliCare Max Duo
Kradzież/Zagubienie/Brak możliwości naprawy		Rabat do 70% na nowy aparat	AmpliCare Max na 2 aparaty  Płacisz mniej i zyskujesz ochronę obu aparatów
Uszkodzenia mechaniczne nieobjęte gwarancją producenta	Rabat 25% na naprawy	Rabat 30% na naprawy	
Wkładka indywidualna BTE/RIC lub obudowa ITE		Rabat 50%	
Zakup słuchawki RIC		Rabat 50%	
Środki pielęgnacyjne i akcesoria		Rabat 10%	
Aksesoria bezprzewodowe		Rabat 20%	
Baterie		Rabat 30%	
Przeгляд techniczny w gabinecie Amplifon	Gratis	Gratis	
Badanie słuchu	Gratis	Gratis	
<b>CENA</b>	5% ceny aparatu	10% ceny aparatu	8% ceny aparatów

Zakres dodatkowych korzyści, takich jak rabaty na wkładki, akcesoria, baterie oraz bezpłatne przeglądy i badania słuchu, określa Regulamin Pakietów Ochronnych.

*Pakiet AmpliCare Max Duo zastępuje w ofercie pakiet AmpliCare Max Double. Zmiana nazwy nie wpływa na zakres świadczeń. Pakiety AmpliCare Max Double zakupione w dniach 13.05-12.06.2026 pozostają ważne na dotychczasowych zasadach”.*

### § 4

Pakiet ochronny AmpliCare oraz AmpliCare Max Duo, na warunkach w nim określonych, obejmuje naprawę Aparatu/ -ów słuchowego/ -ych wskazanych w umowie lub jego/ich wymianę na nowe urządzenie, jeżeli naprawa jest niemożliwa ze względów technicznych lub jest nieopłacalna, tj. kiedy koszt naprawy urządzenia jest wyższy niż cena detaliczna nowego urządzenia.

## ZAKRES TERYTORIALNY

### § 5

Pakietami ochronnymi objęte są szkody powstałe na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz na terenie całego świata, pod warunkiem, że naprawa lub wymiana zostaną przeprowadzone w granicach geograficznych Rzeczypospolitej Polskiej, na zasadach i warunkach opisanych w OWP.

## ZAWARCIE UMOWY PAKIETU OCHRONNEGO

### § 6

1. Zawarcie umowy jest możliwe w dniu zakupu Aparatu/ -ów słuchowego/-ych lub do 30 dni od zakupu tychże urządzenia/ń przez Klienta pod warunkiem, że nie wykazują one żadnych uszkodzeń, zarówno mechanicznych jak i wewnętrznych, określonych warunkami gwarancji producenta. Zawarcie umowy potwierdza się dokumentem umowy sprzedaży.
2. Dokument umowy sprzedaży, o którym mowa w ust. 2 powyżej, powinien zawierać co najmniej następujące dane:
  - 1) numer dokumentu i datę jego sporządzenia,
  - 2) numer seryjny urządzenia,
  - 3) okres i opcję Pakietu Ochronnego,
  - 4) nazwę urządzenia (model),
  - 5) cenę detaliczną urządzenia brutto,

## OKRES PRZYNALEŻNYCH KORZYŚCI Z PAKIETU OCHRONNEGO AMPLICARE

### § 7

Okres trwania korzyści wynikających z tytułu zakupu wybranej opcji Pakietu Ochronnego określony jest w § 3.

W przypadku pakietów Serwis +, AmpliCare oraz AmpliCare Max Duo okres obowiązywania korzyści wynosi 36 miesięcy od dnia zakupu pakietu.

Dokumentem właściwym stwierdzającym termin zakupu Aparatu/-ów słuchowego/-ych jest faktura i data jej wystawienia.

### § 8

1. Odpowiedzialność Sprzedawcy rozpoczyna się od dnia wskazanego w dokumencie Pakietu Ochronnego, ale nie wcześniej jednak niż od dnia następnego po dokonaniu całości zapłaty. Dokumentem właściwym stwierdzającym zakup jest faktura VAT.
2. Ustęp 1 powyżej nie znajduje zastosowania w przypadku finansowania zakupu Aparatu ze środków pochodzących z kredytu udzielonego na jego zakup. W przypadku finansowania zakupu Aparatu ze środków pochodzących z kredytu odpowiedzialność Sprzedawcy rozpoczyna się od dnia wskazanego w dokumencie zakupu Pakietu Ochronnego. Dokumentem właściwym stwierdzającym zakup jest faktura VAT wraz z umową kredytu.
3. Odpowiedzialność Sprzedawcy kończy się w odniesieniu do poszczególnych urządzeń objętych Pakietem Ochronnym:
  - 1) z dniem upływu okresu trwania Pakietu Ochronnego w zależności od wybranego wariantu, chyba że umowa wygaśa przed tym terminem z innych przyczyn,

- 2) z dniem odpłatnej wymiany objętego Pakietem Ochronnym AmpliCare Max urządzenia na nowe. W przypadku AmpliCare Max Duo dotyczy to wymiany dwóch urządzeń. Dotyczy jedynie jednorazowej możliwości zakupu nowego urządzenia zgodnie z zakresem zakupionego pakietu. Pozostałe korzyści wygasają zgodnie z § 8 ust. 3, pkt 1.

W przypadku skorzystania z możliwości wymiany urządzenia na nowe Klientowi nie przysługuje prawo do zakupu kolejnego pakietu AmpliCare do nowego urządzenia.

## LIMITY ODPOWIEDZIALNOŚCI

### § 9

1. Możliwość zakupu nowego urządzenia w przypadku kradzieży z włamaniem, rabunku, zagubienia, zniszczenia, uszkodzenia lub braku możliwości naprawy urządzenia jest ograniczona do jednej szkody na okres 36 miesięcy., licząc od daty zakupu objętego/-ych Pakietem Ochronnym Aparatu/ów Słuchowego/-wych. W przypadku AmpliCare Max Duo korzyści odnoszą się do każdego urządzenia objętego pakietem ochronnym oddzielnie.
2. W ramach pakietu ochronnego **Serwis +** Klient otrzymuje rabat w wysokości 25% na naprawy w przypadku uszkodzeń mechanicznych nieobjętych gwarancją Producenta w trakcie trwania gwarancji, zaś w ramach pakietu ochronnego **AmpliCare** Klient otrzymuje rabat w wysokości 30% na naprawy w przypadku uszkodzeń mechanicznych nieobjętych gwarancją Producenta w trakcie trwania okresu gwarancji producenta.
3. Wszelkie pozostałe korzyści wynikające z pakietu AmpliCare oraz AmpliCare Max Duo mają zastosowanie przez okres 36 miesięcy od daty zakupu Aparatu/-ów słuchowego/-ych. Dokumentem właściwym stwierdzającym okres ochrony jest data Faktury VAT.

## UDZIAŁ WŁASNY

### § 10

W przypadku zastąpienia Aparatu słuchowego nowym Aparatem, udział własny Klienta wynosi od 30% do 50% ceny detalicznej (ceny regularnej urządzenia brutto wg cennika Amplifon) nowego Aparatu słuchowego – w zależności od zakupionego Pakietu, tj. Klient jest zobowiązany pokryć ten koszt we własnym zakresie. Udział ten wynosi:

- 30% regularnej ceny brutto nowego aparatu, w okresie do 12 miesięcy po zakupie pakietu Amplicare;
- 40% regularnej ceny brutto nowego aparatu, w okresie od 13 do 24 miesiąca po zakupie pakietu Amplicare
- 50% regularnej ceny brutto nowego aparatu, w okresie od 25 do 36 miesiąca po zakupie pakietu Amplicare.

## OBOWIĄZKI KLIENTA

### § 11

1. W razie zbycia objętego Pakietem Ochronnym urządzenia, obowiązki oraz uprawnienia Klienta wynikające z ochrony pakietowej wygasają i nie przechodzą na nabywcę.

## **AUTORYZACJA KORZYŚCI PAKIETOWYCH**

### **§ 12**

1. Do realizacji postanowień niniejszego OWP w imieniu i na rzecz SPRZEDAWCY - w zakresie realizacji korzyści z nabytego przez Klienta Pakietu Ochronnego, uprawniony jest każdy Sklep Amplifon należący do sieci Amplifon Poland sp. z o.o. na terenie Polski.
2. Do zakresu uprawnień tych jednostek należy:
  - 1) weryfikacja ważności uprawnień wynikających z wystawionych i wydanych dokumentów,
  - 2) przyjmowanie zgłoszenia napraw i szkód,
  - 3) akceptowanie i rozliczanie usług, zakupów i napraw wykonywanych w ramach Pakietu Ochronnego.

## **SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU SZKODY**

### **§ 13**

1. W razie zajścia kradzieży, zagubienia, zniszczenia lub awarii pracy zakupionego/-ych Aparatu/-ów słuchowego/ -wych lub innego wypadku objętego zakupionym Pakietem Ochronnym, Klient obowiązany jest do osobistego lub telefonicznego skontaktowania się ze Sklepem należącym do sieci Amplifon Poland sp. z o.o. osobiście, telefonicznie lub mailowo (numer telefonu do Sklepu Amplifon, gdzie został/y zakupione/y Aparat/y; bądź na Infolinię 800 88 88 99; e-mail: kontakt@amplifon, oraz obowiązany jest wskazać:
  - 1) imię i nazwisko,
  - 2) rodzaj zdarzenia, które doprowadziło do szkody
  - 3) numer i datę wystawienia dokumentu zakupu Pakietu Ochronnego
  - 4) nazwę wariantu zakupionego Pakietu Ochronnego
  - 5) numer telefonu, pod którym można skontaktować się z Klientem lub wskazaną przez niego osobą,
  - 6) krótki opis zdarzenia oraz rodzaju potrzebnej pomocy,
  - 7) W przypadku szkód zaistniałych za granicą, dokumenty dowodowe powinny być sporządzone w języku polskim lub przetłumaczone na język polski.
2. W razie uszkodzenia urządzenia wskutek nieszczęśliwego wypadku lub jego awarii Klient powinien również przedstawić Aparat słuchowy celem przeprowadzenia ewentualnej ekspertyzy.
3. W przypadku kradzieży z włamaniem lub rabunku urządzenia Klient powinien niezwłocznie złożyć zawiadomienie, w ciągu 48 godzin, we właściwej jednostce policji, ze wskazaniem dokładnych okoliczności (data, godzina, miejsce, okoliczności) kradzieży urządzenia lub jego rabunku oraz jego dane (marka, model i numer seryjne). Klient powinien ponadto zgłosić kradzież lub rabunek w ciągu 72 godzin przy pomocy wszelkich środków (list, telefon, faks lub osobiście) do Sklepu należącego do sieci Amplifon Poland Sp z o.o., najlepiej tam, gdzie został/y zakupione/y Aparat/y.
4. W przypadku zagubienia objętego Pakietem Ochronnym urządzenia/-rń Klient powinien powziąć wszelkie niezbędne środki celem odnalezienia Aparatu słuchowego, w szczególności w przypadku utraty w środkach transportu publicznego, Klient powinien zgłosić utratę w biurze rzeczy

zaginionych. Klient powinien zgłosić utratę niezwłocznie, a w ciągu 72 godzin od jej zajścia poinformować najlepiej Sklep, gdzie został/y zakupione/y Aparat/y wraz z oświadczeniem, w którym powinny zostać opisane okoliczności utraty (data, godzina, miejsce, okoliczności zdarzenia).

5. Skutki braku zawiadomienia Sprzedawcy o wypadku nie następują, jeżeli Sprzedawca w wyznaczonym do zawiadomienia terminie otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.
6. Ponadto do obowiązków Klienta należy:
  - 1) niedokonywanie w objętym Pakietem Ochronnym urządzeniu żadnych zmian,
  - 2) zgłoszenie się wraz z objętym Pakietem Ochronnym urządzeniem w opakowaniu (najlepiej fabrycznym), do najbliższego punktu sprzedaży należącego do sieci sprzedaży AMPLIFON Poland Sp. z o.o.,
  - 3) okazanie przedstawicielowi punktu sprzedaży należącego do sieci sprzedaży AMPLIFON Poland Sp. z o.o. dowodu zakupu w postaci faktury.

#### **OCHRONA SPRZĘTU**

##### **§ 14**

W razie zajścia wypadku Sprzedawca obowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania Aparatu/ów słuchowych objętych Pakietem Ochronnym oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów.

#### **USTALENIE ROZMIARU USZKODZEŃ MECHANICZNYCH**

##### **§ 15**

1. Rozmiar i kwalifikacja uszkodzeń do grupy mechanicznych ustalany jest na podstawie ekspertyzy Producenta lub autoryzowanego przez producenta punktu napraw. Ustalenie kosztów napraw (części i robocizna), jak również sposobu naprawy urządzenia również pozostają w gestii producenta. Sprzedawca jest zobowiązany do podania ostatecznej kwoty naprawy Klientowi w oparciu o wewnętrzne regulacje kontraktowe pomiędzy Producentem a Sprzedawcą, a więc właściwy Producentowi cennik napraw.
2. W przypadku gdy:
  - 1) dokonanie naprawy urządzenia objętego ochroną jest niemożliwe ze względów technicznych, o czym każdorazowo decyduje Producent lub autoryzowany przez producenta punkt napraw;
  - 2) szkoda wynika z zagubienia, kradzieży, rabunku, zniszczenia lub uszkodzenia aparatu;
  - 3) koszt naprawy urządzenia wg cen detalicznych jest wyższy niż cena detaliczna nowego urządzenia,

urządzenie nie jest naprawiane a w ramach Pakietu Ochronnego AmpliCare i AmpliCare Max Duo Klient ma prawo do zakupu nowego równoważnego technologicznie lub takiego samego Aparatu słuchowego za określony % jego wartości cennikowej – stosownie do zakupionego pakietu. Dokumentem właściwym jest obowiązujący cennik Detaliczny Amplifon sp z o.o.

3. W razie naprawy wynikającej z tytułu uszkodzeń mechanicznych Klient pokrywa koszty niezbędne do przywrócenia prawidłowego działania urządzenia objętego ochroną pomniejszone o rabat wynikający z wybranego Pakietu Ochronnego AmpliCare lub Amplicare Max Duo.
4. Koszty wymiany materiałów eksploatacyjnych, takich jak wkładki douszne, filtry oraz inne materiały eksploatacyjne, pokrywane są wyłącznie przez Klienta z uwzględnieniem odpowiednio rabatów wynikających z zakupionych wariantów ochrony Amplicare, i AmpliCare Max Duo. W przypadku wariantu Serwis + materiały takie i akcesoria są pełnopłatne.

#### **§ 16**

1. Sprzedawca zastrzega sobie prawo wstrzymania naprawy objętego Pakietem Ochronnym urządzenia do czasu dokonania bezpośredniej weryfikacji szkody przez swojego przedstawiciela lub niezależnego rzeczoznawcę.
2. W przypadkach spornych Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zbadania objętego Pakietem Ochronnym urządzenia, przekazania do oceny przez rzeczoznawcę oraz wyznaczenia punktu naprawczego mającego wykonać naprawę. Zakres naprawy realizowanej w ramach przysługującej Klientowi ochrony będzie uzależniony od opinii wydanej przez rzeczoznawcę powołanego przez Sprzedawcę.
3. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do:
  - 1) kontroli naprawy urządzenia objętego ochroną na każdym jej etapie,
  - 2) dokonania oględzin urządzenia po naprawie,
  - 3) oględzin części zakwalifikowanych do wymiany,
  - 4) przejścia części zakwalifikowanych do wymiany

#### **REALIZACJA ZAKUPU ZA OKREŚLONY % JEGO WARTOŚCI CENNIKOWEJ W PRZYPADKU PAKIETU OCHRONNEGO AMPLICARE I AMPLICARE MAX DUO**

#### **§ 17**

1. Klient zobowiązany jest do udokumentowania zasadności zgłoszonego roszczenia.
2. Sprzedawca realizuje sprzedaż w cenie odpowiednio stanowiącej określony % jego wartości cennikowej na podstawie uznania roszczenia Klienta w wyniku ustaleń dokonanych w postępowaniu dotyczącym ustalenia stanu faktycznego i zasadności roszczeń.
3. Sprzedawca jest zobowiązany do sprowadzenia niezbędnego Aparatu/ów zgodnie z roszczeniem w terminie do 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o wypadku.

#### **ODSTĄPIENIE OD UMOWY § 18**

Klient ma prawo do odstąpienia od umowy na zakup Pakietu Ochronnego AmpliCare oraz zwrotu kosztów zakupu tegoż pakietu w terminie do 14 dni od daty zakupu. Jeżeli cena pakietu ochronnego jest objęta kredytem zaciągniętym przez Klienta na zakup Aparatu słuchowego, Klient ma prawo odstąpić od umowy kredytu zgodnie z postanowieniami umowy kredytu. Odstąpienie od umowy kredytu jest równoznaczne z odstąpieniem od umowy zakupu Pakietu Ochronnego.

Postanowienia Regulaminu dotyczące braku możliwości zwrotu pakietu nie naruszają ustawowego prawa odstąpienia.

### **ROZPATRYWANIE REKLAMACJI § 19**

1. Będący osobą fizyczną Klient, Uprawniony oraz inna osoba upoważniona do otrzymania świadczenia z tytułu zakupionego Pakietu Ochronnego może składać w każdym czasie zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Amplifon Poland Sp. z o.o., w tym skargi i zażalenia („reklamacje”).
2. Reklamacje mogą być składane:
  - a) osobiście, ustnie lub w formie pisemnej – osobiście w każdym salonie AMPLIFON albo przesyłane przesyłką pocztową na adres Amplifon Polska Sp. z o.o. al. Piłsudskiego 76, 90-330 Łódź
  - b) ustnie - telefonicznie pod numerem Infolinię 800 88 88 99;
  - c) pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: kontakt@amplifon.com
3. Reklamacja powinna zawierać dane Klienta umożliwiające jego identyfikację, numer certyfikatu oraz zastrzeżenia zgłaszane przez Klienta.
4. Amplifon rozpatruje reklamację niezwłocznie po jej otrzymaniu. Odpowiedź na reklamację jest udzielana bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od chwili otrzymania reklamacji. W przypadku niedotrzymania terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w niniejszym ust. 4 i nieudzielenia odpowiedzi, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
5. Odpowiedź na reklamację jest udzielana w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, według wyboru Klienta. Na wniosek Klienta odpowiedź na reklamację może być dostarczona pocztą elektroniczną.
6. Skargi i zażalenia składane przez inne osoby, niż wymienione w ust. 1 powyżej lub w innej formie, niż określona w ust. 2 powyżej, dotyczące działania lub zaniechania Amplifon związanego z zawarciem lub wykonaniem umowy zakupu, powinny zawierać dane i informacje, o których mowa w ust. 3 powyżej. Skargi i zażalenia, o których mowa w zdaniu poprzedzającym są rozpatrywane w terminie 30 dni od ich otrzymania przez Amplifon, najpóźniej w terminie 14 dni od wyjaśnienia okoliczności niezbędnych do ich załatwienia. Amplifon informuje zainteresowanego o sposobie załatwienia skargi lub zażalenia niezwłocznie po ich rozpatrzeniu, w sposób uzgodniony z tą osobą. Do skarg i zażaleń składanych zgodnie z niniejszym ustępem nie mają zastosowania ust. 4-6 powyżej.
7. Niezależnie od powyższego Klient może składać skargi i zażalenia na działalność Amplifon do uprawnionych organów, np. miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz innych organów zajmujących się ochroną konsumentów.

### **OBOWIĄZUJĄCE PRAWO § 20**

1. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia kierowane do Sprzedawcy powinny być składane na piśmie za pokwitowaniem lub przesłane listem poleconym.
2. W sprawach nie uregulowanych w niniejszych OWP mają zastosowanie przepisy ustawy Kodeks Cywilny i inne przepisy prawa polskiego.

### **SPORY I JURYSDYKCJA § 21**

1. Spory wynikające z umowy dotyczącej zakupu Pakietów Ochronnych są rozpatrywane według prawa polskiego i mogą być dochodzone przed sądami według właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania lub siedziby Sprzedawcy.

2. Strony umowy mogą poddać pod rozstrzygnięcie sądu polubownego wynikające z niej spory.
3. Poniższe Ogólne Warunki Pakietów Ochronnych obowiązują dla zakupów od dnia 13.05.2026 r.