

# OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI NA INSTALACJĘ POMPY CIEPŁA

## §1 Definicje

Użyte w dalszej części niniejszych Ogólnych Warunków Gwarancji określenia oznaczają:

- a) KLIMGO / Wykonawca – SolvTech z siedzibą w Katowicach, NIP: 6272215752, REGON: 242931136;
- b) Klient – osoba fizyczna albo osoba prawna, która zawarła z Klimgo Umowę na kompleksowe wykonanie instalacji Pompy Ciepła;
- c) Instalacja – instalacja Pompy Ciepła określona w Umowie na kompleksowe wykonanie instalacji Pompy Ciepła zawartej z Klientem;
- d) Urządzenia – urządzenia i elementy, szczegółowo wskazane w Karcie Gwarancyjnej, składające się na instalację Pompy Ciepła;
- e) OWG – niniejsze Ogólne Warunki Gwarancji.

## §2 Zakres ochrony gwarancyjnej

1. Klimgo (Gwarant) udziela Klientowi nieodpłatnej gwarancji jakości na wykonaną usługę montażu Pompy Ciepła oraz na Urządzenia szczegółowo wskazane w Karcie Gwarancyjnej, na zasadach określonych w OWG i zapewnia ich sprawne działanie pod warunkiem korzystania z Urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem.
2. Gwarancja obejmuje swym zakresem jakość Urządzeń, o których mowa w ust. 1, w tym jakość ich montażu. Gwarancja dotyczy wad Urządzeń ujawnionych w okresie Gwarancji, o ile wynikają one wyłącznie z przyczyn tkwiących uprzednio w Urządzeniach.
3. Niezależnie od gwarancji udzielonej przez poszczególne komponenty instalacji wykonanej przez Wykonawcę objęte są gwarancjami fabrycznymi udzielonymi przez producentów, zgodnie z kartami gwarancyjnymi poszczególnych komponentów (Gwarancja Producentów) przekazanych przez Wykonawcę Klientowi po obiorze Instalacji.
4. Karty gwarancyjne określają nazwy i adresy producentów poszczególnych komponentów, warunki Gwarancji Producentów oraz tryb składania reklamacji. Wykonawca nie rozpatruje reklamacji Gwarancyjnych Producentów w imieniu producentów. Warunki gwarancji oraz tryb składania reklamacji dla komponentów Instalacji są określone w kartach gwarancyjnych producentów.

### **§3 Czas trwania ochrony gwarancyjnej i jej zasięg terytorialny**

1. Okres Gwarancji udzielonej wynosi: 24 miesiące - przy czym wymagany jest przynajmniej jeden przegląd serwisowy raz na 12 miesięcy obowiązywania gwarancji, przeprowadzany na zlecenie i koszt Klienta, potwierdzony wpisem w Karcie Gwarancyjnej.
2. Gwarancja obowiązuje na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

### **§4 Wyłączenie gwarancji**

Odpowiedzialność z tytułu niniejszej Gwarancji jest wyłączona w przypadku:

- a) używania przez Klienta lub jakąkolwiek osobę trzecią Instalacji lub Urządzeń wchodzących w jej skład niezgodnie z ich przeznaczeniem, w szczególności niezgodnie z Instrukcją Obsługi Pompy Ciepła, kartami gwarancyjnymi producentów, kartą gwarancyjną oraz innymi dokumentami otrzymanymi przez Klienta po montażu Instalacji lub Urządzeń, gdzie znajdują się instrukcje lub wytyczne odnośnie prawidłowego ich używania;
- b) niezastosowania się przez Klienta do uwag, instrukcji lub informacji otrzymanych od producentów w trakcie obowiązywania Gwarancji, dotyczących prawidłowego używania Instalacji lub Urządzeń,
- c) dokonania przez Klienta lub jakąkolwiek osobę trzecią jakichkolwiek zmian ustawień, zmian konfiguracji, zmian lub przeróbek konstrukcyjnych dotyczących Instalacji lub Urządzeń, w tym zamontowania lub przyłączenia dodatkowych elementów, niezgodnie z Instrukcją Obsługi Instalacji, kartami gwarancyjnymi lub innymi instrukcjami otrzymanymi od producentów w tym zakresie, w szczególności bez uzgodnienia,
- d) dokonania przez Klienta lub jakąkolwiek osobę trzecią zmiany miejsca posadowienia Instalacji, Urządzeń lub któregośkolwiek z ich elementów, w szczególności bez uzgodnienia, albo niezgodnie z jego wytycznymi o ile ww. zmiana miejsca byłaby możliwa bez potrzeby angażowania przedstawiciela lub innego serwisanta,
- e) przeprowadzenia przez Klienta lub jakąkolwiek osobę trzecią napraw, modyfikacji, wymiany Instalacji lub Urządzeń lub jakiegokolwiek ich elementu bez pisemnego uzgodnienia,
- f) mechanicznego uszkodzenia Instalacji lub Urządzeń, niezawinionego przez przedstawiciela Gwaranta lub producenta lub ich serwisantów, w tym spowodowanego przez działanie jakiegokolwiek osoby trzeciej, a także gryzoni, ptaków lub innych zwierząt,
- g) uszkodzenia lub braku funkcjonalności, właściwości lub określonych cech Instalacji lub Urządzeń będącego wynikiem zdarzeń losowych takich jak np. pożary, powódzie, grad, wyładowania atmosferyczne, wichury oraz inne niewymienione klęski żywiołowe, nienormalna praca sieci AC dystrybutora, przepięcia sieci dystrybutora oraz sieci wewnątrz nieruchomości Klienta,
- h) zmiany, usunięcia lub zamazania przez Klienta lub jakąkolwiek osobę trzecią, numeru seryjnego Urządzenia,

i) braku niezwłocznego zgłoszenia przez Klienta nieprawidłowego działania, wady lub innego zdarzenia, które skutkuje lub może skutkować powstaniem wady, w szczególności w terminie oraz w formie, o której mowa w OWG,

j) nieprzestrzegania obowiązujących przepisów prawa, w tym w szczególności przepisów prawa budowlanego,

k) awarii połączenia internetowego, nieleżącej po stronie zainstalowanych komponentów, przykłady: brak w dostawie Internetu, resetowanie/wymiana modemu przez Klienta, awarie po stronie dostawcy Internetu,

l) braku przeprowadzenia przez Klienta przeglądu Instalacji – Klient zobowiązany jest do dokonania przeglądu raz w roku kalendarzowym celem zachowania 24 miesięcznego okresu gwarancji. Przegląd przeprowadzany jest na zlecenie i koszt Klienta. Przegląd przeprowadzany jest przez serwisanta Gwaranta i potwierdzany stosownym wpisem w dokumencie gwarancyjnym.

## **§ 5 Postępowanie w przypadku ujawnienia wady**

1. W przypadku stwierdzenia przez Klienta wady objętej Gwarancją, Klient zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia wykrycia wady, poinformować o tym fakcie Gwaranta.

2. Zgłoszenia reklamacyjnego Klient dokonuje drogą elektroniczną na specjalnym formularzu zgłoszenia serwisowego przesyłając jego skan na adres poczty e-mail: [serwis.klimapomp@gmail.com](mailto:serwis.klimapomp@gmail.com) wskazując w zgłoszeniu: wszystkie dane wskazana w formularzu oraz przysyłając zdjęcia potwierdzające zaistnienie wady.

3. W przypadku ujawnienia wady, Klient zobowiązany jest podjąć czynności mające na celu zapobieżenie dalszym uszkodzeniom lub powstaniu szkód, w tym także wyłączyć Urządzenie z użytkowania, jeżeli jest to niezbędne.

4. Gwarant rozpatrzy zgłoszenie reklamacyjne w terminie 14 dni od dnia otrzymania kompletnego i prawidłowego zgłoszenia i niezwłocznie poinformuje Klienta o sposobie załatwienia sprawy.

5. W przypadku, braku możliwości zdalnego sprawdzenia prawidłowości działania Urządzenia, Gwarant zastrzega sobie prawo dokonania oględzin wadliwego Urządzenia po dokonaniu zgłoszenia przez Klienta, a przed jego zaakceptowaniem. Z oględzin sporządza się protokół.

6. Usunięcie wady Urządzenia przez Gwaranta następuje w terminie do 30 dni od daty otrzymania kompletnego i prawidłowego zgłoszenia serwisowego Klienta. Gwarant zastrzega, że okres ten może ulec wydłużeniu w przypadku konieczności przeprowadzenia czynności w okresach świątecznych lub wystąpienia innych, niezależnych od Gwaranta zdarzeń. Gwarant niezwłocznie zawiadomi Klienta o ewentualnym wydłużeniu terminu na wykonanie świadczeń gwarancyjnych.

7. W przypadku niekompletności zgłoszenia reklamacyjnego Gwarant zastrzega sobie prawo do wstrzymania się z rozpatrzeniem zgłoszenia reklamacyjnego i wykonaniem świadczeń gwarancyjnych do momentu złożenia przez Klienta kompletnego zgłoszenia.

## **§ 6 Świadczenia gwarancyjne**

1. W przypadku uznania reklamacji za zasadną Gwarant zobowiązuje się do usunięcia wad zamontowanej instalacji, wedle własnego uznania naprawi lub wymieni wadliwe Urządzenie na wolne od wad w terminie określonym w Ogólnych Warunkach Gwarancji. W takim wypadku Klient nie ponosi kosztów prac naprawczych, kosztów serwisu, ekspertyz, dostawy, materiałów użytych do naprawy, a w przypadku udostępnienia produktu zastępczego - kosztów jego udostępnienia. W ramach świadczeń gwarancyjnych Gwarant ma prawo stosować części zamienne oraz naprawione komponenty.
2. W przypadku wymiany całości lub części reklamowanego Urządzenia, własność wadliwego Urządzenia lub jego części przechodzi na Gwaranta.
3. W przypadku wadliwej Pompy Ciepła Gwarant zastrzega sobie prawo do wymiany Urządzenia na produkt analogiczny do niego pod względem modelu i wieku.
4. W sytuacji, gdy podczas oględzin Urządzenia wykonanych w trakcie rozpatrywania zgłoszenia reklamacyjnego lub podczas wykonywania świadczenia gwarancyjnego, gdy oględziny nie były przeprowadzone, wyjdzie na jaw, że Urządzenie nie ma wady objętej Gwarancją, bądź też zachodzą okoliczności wyłączające Gwarancję, o których mowa w § 4 OWG, Gwarant ma prawo obciążyć Klienta wszelkimi kosztami postępowania reklamacyjnego. W szczególności do kosztów tych zalicza się koszty ekspertyz, dostawy Urządzeń wolnych od wad, prac serwisu, dojazdu i organizacji dodatkowych przewozów, koszty wykonanych prac demontażowych, naprawczych i montażowych.
5. Naprawa i wymiana wadliwego Urządzenia to jedyne środki jakie przysługują Klientowi w ramach Gwarancji.

## **§ 7 Pozostałe postanowienia**

1. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Klienta wynikających z przepisów o rękojmi za wady fizyczne i prawne jakiej Gwarant udziela Klientowi w związku z zawartą Umową na kompleksowe wykonanie instalacji.
2. W przypadku ewentualnych niedających się usunąć sprzeczności pomiędzy treścią Karty Gwarancyjnej a OWG, decydujące znaczenie mają postanowienia OWG.
3. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta lub jakiegokolwiek strony trzeciej, wynikającej z braku realizacji lub zwłoki w realizacji Gwarancji, jeśli taki brak lub zwłoka spowodowane są działaniami siły wyższej, w szczególności takimi okolicznościami jak: działanie natury, wojny, zamieszki, strajki, warunki podobne do wojny, epidemie, pożary, powodzie, lub inne podobne przyczyny i okoliczności pozostające poza kontrolą Gwaranta. W takich przypadkach realizacja świadczeń gwarancyjnych ulega zawieszeniu, bez ponoszenia odpowiedzialności za okres opóźnienia, który może być spowodowany tymi przyczynami.
4. Użytkownik ponosi koszty w przypadku wezwania serwisu do czynności określonych jako obsługa urządzenia, zdefiniowanych w instrukcji obsługi.

5. Jeżeli w czasie eksploatacji zostały wprowadzone w urządzeniu i w jego bezpośrednim otoczeniu przeróbki zagrażające bezpiecznemu użytkowaniu urządzenia serwis może odmówić wykonania naprawy urządzenia.

6. Na podstawie niniejszej Gwarancji Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za pośrednie lub bezpośrednie szkody (straty i utracone korzyści), zarówno w mieniu jak i na osobie, poniesione przez Klienta lub osoby trzecie z jakiegokolwiek przyczyny wynikającej lub związanej z Instalacją lub Urządzeniami lub ich eksploatacją, w szczególności utraty lub uszkodzenia innego sprzętu.

7. Wszelkie ustalenia odbiegające od postanowień OWG wymagają dla swej ważności formy pisemnej.

8. Klient nie ma prawa do cesji swoich praw i obowiązków przysługujących mu wobec Gwaranta z tytułu Gwarancji bez jego uprzedniej pisemnej zgody.