

Regulamin - serwisu kotłów c.o.

I. Słownik:

1. Serwis – METAL-FACH Technika Grzewcza Sp. z o.o. 16-100 Sokółka, ul. Sikorskiego 66,
2. Klient – osoba zamawiająca usługę.
3. Gwarant – producent kotłów METAL-FACH Technika Grzewcza Sp. z o.o.
4. Użytkownik – osoba będąca właścicielem urządzenia (kotła).

II. Kluczowe punkty:

1. Niniejszy regulamin serwisu ma zastosowanie do warunków świadczenia usług serwisowych przez firmę METAL-FACH Technika Grzewcza Sp. z o.o. z siedzibą w Sokółka ul. Sikorskiego 66.
2. Zamawiając usługę do wykonania przez Serwis, Klient zobowiązany jest do podania podstawowych danych niezbędnych do jego identyfikacji, kontaktu operacyjnego oraz informacji o świadczonej usłudze.
3. Serwis informuje, że podanie danych osobowych jest dobrowolne.
4. Klient wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie jego danych osobowych wyłącznie w celach związanych z usługami świadczonymi przez Serwis.
5. Odmowa podania powyższych informacji może być podstawą do odmowy wyrażenia zgody na świadczenie usług przez Serwis.
6. Serwis jest administratorem danych osobowych. Informacje dotyczące ochrony danych osobowych dostępne są na stronie internetowej <https://www.metalfachtg.com.pl/> w zakładce O NAS
7. Serwis METAL-FACH Technika Grzewcza Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w niniejszym Regulaminie. Informacja o zmianach w regulaminie zostanie zamieszczona na stronie internetowej <https://www.metalfachtg.com.pl/>.
8. Serwis to usługa polegająca na konserwacji i naprawie urządzenia firmy METAL-FACH Technika Grzewcza Sp. z o.o.
9. Zlecenia serwisowe (serwis na miejscu) składane są poprzez wypełnienie odpowiedniego formularza na stronie <https://www.metalfachtg.com.pl/zglos-problem-online/>.
10. Serwis zastrzega sobie prawo do nie świadczenia usługi lub zmiany terminu jej realizacji z przyczyn niezależnych od Serwisu.
11. Klient zobowiązany jest do podania wiarygodnych danych podczas rejestracji usługi wykonywanej przy użyciu karty serwisowej Klienta. Podanie danych klienta jest niezbędne do prawidłowego wykonania faktury.
12. W przypadku prawidłowego wykonania usługi lub niewykonania jej z winy Klienta, Serwisowi naliczana jest opłata zgodna z cennikiem. Klient potwierdzi wykonanie usługi pisemnie na odpowiednim formularzu i zaakceptuje uzgodnioną kwotę. Ceny usług dostępne są pod adresem <https://www.metalfachtg.com.pl/kontakt-z-serwisem/>.
13. Klient ponosi koszty już wykonanej pracy oraz zamówionych części zamiennych i materiałów, jeśli po



akceptacji kosztów usługi zrezygnuje z naprawy.

14. Części i zespoły wymienione podczas naprawy nie podlegają zwrotowi.

15. Serwis zobowiązuje się do świadczenia usług z najwyższą starannością.

16. W sytuacji, gdy Klient:

a) nie będzie przestrzegać postanowień Regulaminu,

b) będzie działać na szkodę witryny,

Serwis ma prawo zaprzestać świadczenia usług na rzecz Klienta bez prawa do zwrotu uiszczonej już prowizji.

17. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz.Urz.UE L 119 z 05.04.2016).

18. Terminy naprawy świadczone przez Serwis są orientacyjne i mogą ulec wydłużeniu, naprawy wykonywane są w kolejności ich nadsyłania.

19. Reklamacje składane przez Klienta w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług wymagają formy pisemnej wskazującej:

a) dane klienta umożliwiające jego identyfikację,

b) nazwę, rodzaj usługi, której dotyczy reklamacja,

c) przedmiot reklamacji,

d) okoliczności uzasadniające reklamację.

20. Przed przybyciem pracowników Serwisu Klient zobowiązany jest do przygotowania dokumentów gwarancyjnych oraz wszelkich niezbędnych dokumentów określonych w warunkach gwarancji.

21. W dniu zamówienia usługi Klient zobowiązany jest do zapewnienia dostępu do wszystkich pomieszczeń, w których będzie wykonywana usługa oraz do zapewnienia odpowiedniego oświetlenia, dostępu do miejsca poboru energii elektrycznej oraz punktów odcięcia wody, prądu i gazu.

22. W przypadku braku dostępu w określonym terminie Klient zobowiązuje się do uiszczenia opłaty za usługę (w obu kierunkach) oraz za jedną roboczogodzinę usługi zgodnie z aktualnymi stawkami wskazanymi w cenniku usługi.

23. Klient jest zawsze zobowiązany do pokrycia kosztów dojazdu i serwisu, niezależnie czy jest to serwis gwarancyjny czy pogwarancyjny, czy jest to naprawa, demontaż czy montaż urządzenia lub jego części.

24. Reklamację należy przesać pocztą elektroniczną na adres: serwis.kotly@metalfach.com.pl.

25. Serwis rozpatrzy reklamację w terminie 7 dni od daty jej doręczenia.

26. Klient zlecając wykonanie usługi Serwisowi oświadcza, że zapoznał się z treścią i akceptuje postanowienia niniejszego Regulaminu. Inne postanowienia stron wykraczające poza treść Regulaminu wymagają formy pisemnej. We wszelkich kwestiach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie znajduje Kodeks cywilny. Wszelkie reklamacje wynikające z nieznamośći Regulaminu nie będą rozpatrywane.

III. Wysyłka sprzętu:

1. Ryzyko uszkodzenia sprzętu w czasie transportu do Serwisu ponosi klient. Należy pamiętać, aby odpowiednio



zapakować i zabezpieczyć wysyłany sprzęt w celu uchronienia go przed ryzykiem uszkodzenia podczas transportu.

2. W przypadku otrzymania przez Serwis przesyłki niewłaściwie zabezpieczonej lub niemożliwej do odesłania ze względu na możliwość uszkodzenia sprzętu, Serwis doliczy koszty nowego opakowania w wysokości 25zł brutto, które ponosi Klient.

IV. Okres gwarancji:

Na urządzenie (kocioł) – 2 lata od daty sprzedaży jednak nie dłużej niż 36 miesięcy od daty jego produkcji z wyjątkiem:

- a) wymiennika – na który gwarancja wynosi 5 lat od daty sprzedaży, spełniając warunki skorzystania z gwarancji;
- b) elementów ruchomych, żeliwnych, mechanicznych, ślimaka – na które gwarancja wynosi 1 rok od daty sprzedaży;
- c. elementów eksploatacyjnych (m.in. sznur uszczelniający, uszczelki, wermikulit, szamot, kształtki z betonu ogniotrwałego, okładziny ceramiczne w komorze spalania, płyty ceramiczne, deflektory), elementów elektrycznych (czujniki, kondensatory), śruby zabezpieczającej sprzęgło ślimaka, zawlecze – które nie podlegają gwarancji.

V. Zakres gwarancji:

- 1. Odpowiedzialność z tytułu gwarancji obejmuje tylko wady powstałe z przyczyn tkwiących w urządzeniu w momencie jego wydania Użytkownikowi.
- 2. Gwarancji na urządzenie udziela producent (zwany Gwarantem): METAL-FACH Technika Grzewcza Sp. z o.o., 16-100 Sokółka, ul. Sikorskiego 66.
- 3. Z tytułu gwarancji Użytkownik uzyskuje prawo do bezpłatnej naprawy urządzenia o ile wady urządzenia ujawnią się w okresie gwarancji. W przypadku stwierdzenia przez Serwis niemożliwości naprawy urządzenia lub jego części Gwarant zastrzega sobie prawo wymiany urządzenia lub jego części na nowe.

VI. Procedura reklamacyjna:

- 1. W razie stwierdzenia nieprawidłowej pracy urządzenia, przed dokonaniem zgłoszenia reklamacyjnego należy upewnić się, czy wszystko zostało wykonane zgodnie z Dokumentacją Techniczną – Ruchową.
- 2. Zgłoszenie konieczności naprawy urządzenia z tytułu gwarancji Użytkownik powinien dokonać niezwłocznie, najlepiej w terminie 7 dni od daty zauważenia wady.

Zgłoszenie usługi odbywa się poprzez wypełnienie formularza znajdującego się na stronie internetowej <https://www.metalfachtg.com.pl/zglos-problem-online/>.

- 3. Zaleca się powstrzymanie od korzystania z wadliwego urządzenia.
- 4. Użytkownik zobowiązany jest zapewnić swobodny dostęp do urządzenia (w szczególności umożliwiając zdjęcie obudowy urządzenia, dostęp do zaworów).
- 5. Naprawy gwarancyjne będą wykonywane przez Serwis.
- 6. Datę udostępnienia urządzenia Użytkownik ustala z Serwisem.
- 7. Zależnie od zakresu naprawy może ona być wykonana w miejscu lokalizacji urządzenia objętego zgłoszeniem



reklamacyjnym albo w zakładzie Gwaranta lub firmy specjalistycznej dokonującej czynności w imieniu Gwaranta.

8. Wykonaną naprawę z tytułu gwarancji należy potwierdzić w karcie gwarancyjnej.

9. Gwarancja ulega przedłużeniu o czas, w ciągu którego skutek wady urządzenia objętego gwarancją użytkownik nie mógł korzystać z urządzenia.

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

VII. Warunki skorzystania z gwarancji:

1. Warunkiem rozpoznania zgłoszenia reklamacyjnego na zasadach gwarancji jest:

a) Zamontowanie urządzenia zgodnie z Dokumentacją Techniczno-Ruchową (w szczególności połączenie kotła z prawidłowo wykonaną instalacją, wykonanie pierwszego uruchomienia zgodnie z wytycznymi producenta urządzenia, zastosowanie urządzeń zabezpieczających kocioł przed powrotem zimnej wody (zawór czterodrogowy z siłownikiem, loddomat, itp.),

b) Odesłanie na adres Gwaranta kopii prawidłowo wypełnionej karty gwarancyjnej, podpisanej i opieczątowanej przez sprzedawcę w terminie 30 dni od dnia sprzedaży urządzenia

c) Przedstawienie w momencie składania reklamacji, prawidłowo wypełnionej karty gwarancyjnej (podpisanej i opieczątowanej przez sprzedawcę) i udowodnienie okoliczności zakupu urządzenia (np. paragon, faktura). W przypadku utraty przez Użytkownika karty gwarancyjnej duplikat nie będzie wydawany.

d) Stosowanie się przez Użytkownika do zaleceń zawartych w Dokumentacji Techniczno-Ruchowej urządzenia.

e) Wykonanie pierwszego uruchomienia kotła, w terminie 6 miesięcy od daty zamontowania. Pierwsze uruchomienie kotła jest usługą odpłatną i jego koszt pokrywa Użytkownik.

g) Wykonywanie serwisu urządzenia (np. regulacji urządzenia, czyszczenia, pomiarów, analiz spalin) przez firmy specjalistyczne posiadające odpowiednie uprawnienia (przykładowa lista firm specjalistycznych dostępna jest u Producenta – pod numerem +48 85 711 94 56), zgodnie z wytycznymi zawartymi w Dokumentacji Techniczno-Ruchowej i odnotowywanie usług serwisowych w karcie gwarancyjnej. Zgłaszanie konieczności interwencji serwisowych Użytkownik może dokonywać w Serwisie METAL-FACH Technika Grzewcza Sp. z o.o. (Infolinia +48 85 711 94 56, www.metalfachtg.pl/zglos-problem-online). Usługa serwisowa jest odpłatna.

h) Wykonywanie napraw gwarancyjnych wyłącznie przez firmy specjalistyczne posiadające odpowiednie uprawnienia (lista firm specjalistycznych dostępna jest u Gwaranta – tel. +48 85 711 94 56), i odnotowywanie ich w karcie gwarancyjnej.

i) Stosowanie części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych spełniających parametry określone przez producenta. Zalecane jest stosowanie części oryginalnych.

j) Gwarancja obejmuje obszar Rzeczypospolitej Polskiej.

VIII. Wyłączenia Gwarancji:

Gwarancja nie obejmuje wad urządzenia wynikłych z:

a) Nieprzestrzegania przez Użytkownika warunków zawartych w Dokumentacji Techniczno – Ruchowej i zawartych w niej m.in. instrukcji w zakresie transportu, montażu, obsługi, eksploatacji oraz konserwacji urządzenia;





- b) Nieodpowiedniego jego składowania i transportu przez Użytkownika;
- c) Uszkodzenia podzespołów urządzenia poprzez zastosowanie niewłaściwego napięcia elektrycznego przez Użytkownika. w przypadku zasilania urządzenia bezpośrednio lub pośrednio przez agregaty prądotwórcze, systemy lub urządzenia UPS Użytkownik powinien skonsultować parametry urządzeń zasilających z producentem;
- d) Wad urządzenia spowodowanych przez połączoną z urządzeniem wadliwą instalację grzewczą;
- e) Przegrzania kotła przez Użytkownika;
- f) Podłączenia przez Użytkownika kotła do systemu zamkniętego, bez zastosowania odpowiedniego urządzenia schładzającego;
- g) Zastosowania przez Użytkownika niewłaściwego, złej jakości paliwa;
- h) Samowolnego dokonania przeróbek w urządzeniu przez Użytkownika.

