

13. ROZWIĄZYWANIE EWENTUALNYCH PROBLEMÓW

Przyczyna	Metoda usunięcia
Za niska temperatura instalacji c.o.	
Brak zasilania	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Sprawdzić czy kocioł podłączony jest do gniazda zasilającego ➔ Sprawdzić czy w sieci obecne jest napięcie, włączyć bezpiecznik lub włącznik główny zasilania sieci.
Ustawiona zbyt niska temperatura grzania c.o.	➔ Zwiększyć temperaturę trybu c.o. na panelu sterującym kotła (rozdział 6.5)
Brak paliwa	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Sprawdzić stan zaworu gazowego i ustawić go w pozycji otwarcia. ➔ Sprawdzić czy w instalacji znajduje się paliwo
Za wysoka temperatura instalacji c.o.	
Ustawiona zbyt wysoka temperatura grzania c.o.	➔ Zmniejszyć temperaturę trybu c.o. na panelu sterującym kotła (rozdział 6.5)
Brak ciepłej wody użytkowej	
Brak zasilania	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Sprawdzić czy kocioł podłączony jest do gniazda zasilającego ➔ Sprawdzić czy w sieci obecne jest napięcie, włączyć bezpiecznik lub włącznik główny zasilania sieci.
Ustawiona zbyt niska temperatura grzania c.w.u.	➔ Zwiększyć temperaturę trybu c.w.u. na panelu sterującym kotła (rozdział 6.4)
Brak paliwa	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Sprawdzić stan zaworu gazowego i ustawić go w pozycji otwarcia. ➔ Sprawdzić czy w instalacji znajduje się paliwo
Zbyt wysoka temperatura ciepłej wody użytkowej	
Ustawiona zbyt wysoka temperatura c.w.u.	➔ Zmniejszyć temperaturę trybu c.w.u. na panelu sterującym kotła (rozdział 6.4)
Komunikat błędu na panelu sterownika	
Komunikat Loc	➔ Zresetować sterownik kotła (rozdział 8.8.1)
Komunikat Err	➔ Zidentyfikować numer błędu i skontaktować się z serwisem producenta
Komunikat Atte	➔ Jeśli komunikat ciągle się utrzymuje należy skontaktować się z serwisem producenta w celu przywrócenia pełnej funkcjonalności kotła

13.1. OCHRONA PRZED ZAMARZANIEM

W sytuacji, gdy kocioł nie będzie używany w okresie zimowym lub gdy temperatura może spadać poniżej 0 °C, należy zabezpieczyć kocioł wraz z instalacją przed zamarznięciem wody. Nie jest wskazane opróżnianie całej instalacji. Zaleca się wymieszanie wody w instalacji z odpowiednim roztworem chroniącym przed zamarzaniem np. glikolem propylenowym. Sterownik kotła posiada także ciągle aktywną funkcję chroniącą przed zamarzaniem, która sterując odpowiednio palnikiem i pompą nie dopuszcza do spadku temperatury wody w instalacji poniżej 4 °C. Dlatego nie jest wskazane całkowite wyłączenie zasilania kotła, szczególnie w sytuacji, gdy istnieje zagrożenie zamarznięcia wody w instalacji kotła.

14. LIKWIDACJA PO UPŁYWIE ŻYWOTNOŚCI

Przed złomowaniem urządzenia należy odłączyć wszystkie elementy podlegające selektywnej zbiórce zużytego sprzętu elektrycznego i elektronicznego w celu utylizacji. Do tych elementów należą sterownik elektroniczny, silniki pomp, wentylatorów oraz pozostałe elementy elektryczne i elektroniczne wraz z przewodami. Miejsce zbiórki powinno być określone przez służby miejskie lub gminne.

Pozostałe elementy kotła zostały wykonane z materiałów neutralnych dla środowiska i podlegają normalnej zbiórce odpadów, głównie jako złom stalowy. Po wyeksploatowaniu i zużyciu kotła należy dokonać demontażu części połączonych śrubami poprzez ich odkręcenie, a spawanych poprzez cięcie. Należy zachować środki ostrożności i bezpieczeństwa przy demontażu urządzenia poprzez stosowanie odpowiednich narzędzi ręcznych i mechanicznych oraz środków ochrony osobistej (rękawice, ubranie robocze, fartuch, okulary itp.).

15. WARUNKI GWARANCJI TOWARU

- 1) Poprzez złożenie oświadczenia gwarancyjnego, którego treść odpowiada postanowieniom niniejszego dokumentu, Gwarant – producent towaru – DEFRO R. Dziubeła spółka komandytowa z siedzibą Ruda Strawczyńska 103 A, 26-067 Strawczyn, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000620901, NIP: 9591968493, REGON: 363378898, udziela Kupującemu gwarancji na sprzedany towar na zasadach i warunkach określonych poniżej.
- 2) Gwarancja zostaje wystawiona na kocioł kondensacyjny gazowy model o numerze fabrycznym (przedmiot umowy – kocioł gazowy kondensacyjny) pod warunkiem dokonania całkowitej zapłaty za towar. Z uwagi na odpowiednie, sprawdzone i ujednolicone standardy sprzedaży, gwarancja obejmuje wyłącznie towar zakupiony w autoryzowanych punktach sprzedaży Gwaranta lub u autoryzowanych dystrybutorów. Pełna lista podmiotów autoryzowanych znajduje się na stronie internetowej www.defro.pl.
- 3) W chwili uiszczenia całkowitej ceny i wydania towaru Kupującemu, zostanie wydana także Karta Gwarancyjna. W razie jej braku, Kupujący powinien niezwłocznie zwrócić się do Sprzedającego o wydanie w/w dokumentu, przy czym jego brak nie wpływa na ważność i termin udzielonej poprzez złożenie gwarancji, może mieć jednak wpływ na możliwość prawidłowej, w tym terminowej realizacji zobowiązań z niego wynikających przez Gwaranta, po spełnieniu wymagań.
- 4) Celem umożliwienia Gwarantowi sprawnego działania, Kupujący powinien niezwłocznie po wydaniu towaru, odesłać na adres

- Gwaranta (Ruda Strawczyńska 103a, 26-067 Strawczyn lub email: serwis@defro.pl) wykonaną kopię (w postaci skanu lub zdjęcia) prawidłowo wypełnionej Karty Gwarancyjnej. Prawidłowo wypełniona Karta Gwarancyjna posiada datę, pieczęć i podpisy w miejscach oznaczonych.
- 5) Łącznie z warunkami gwarancji i Kartą Gwarancyjną, Kupującemu zostaje wydana również instrukcja obsługi towaru, w której określone są warunki eksploatacji kotła, sposób jego montażu oraz parametry dotyczące komina, paliwa i wody kotłowej.
 - 6) Gwarant gwarantuje sprawne działanie urządzenia, jeżeli ściśle będą przestrzegane warunki określone w instrukcji obsługi, w szczególności w zakresie parametrów dotyczących paliwa, podłączenia do instalacji gazowej, wodnej, a także kominowej. Gwarancja obejmuje towar użytkowany zgodnie z przeznaczeniem oraz informacjami umieszczonymi w instrukcji obsługi. Gwarant nie odpowiada za efekty normalnego zużycia towaru związanego z eksploatacją.
 - 7) Gwarancja udzielona jest na terenie Rzeczypospolitej Polskiej na okres dwóch lat. Termin gwarancji jest liczony od dnia wydania towaru klientowi.
 - 8) W okresie trwania gwarancji Gwarant zapewnia bezpłatne dokonanie naprawy - usunięcie wady fizycznej towaru w terminie:
 - a) 14 dni od daty dokonania zgłoszenia, jeżeli usunięcie wady nie wymaga wymiany elementów konstrukcyjnych towaru;
 - b) 30 dni od daty dokonania zgłoszenia, jeżeli usunięcie wady wymaga wymiany elementów konstrukcyjnych towaru;
 - c) z zastrzeżeniem pkt 3 i 4 niniejszych warunków gwarancji.Jeżeli w wyniku rozpatrzenia reklamacji z tytułu gwarancji wymieniono wadliwy towar na nowy lub dokonano istotnych napraw, termin gwarancji biegnie od nowa od momentu dostarczenia wymienionego lub naprawionego towaru. W przypadku wymiany wyłącznie części należącej do reklamowanego towaru termin gwarancji biegnie od nowa w odniesieniu do tej części. W innych przypadkach okres gwarancji wydłuża się o czas, przez który nie można było korzystać z towaru w związku ze złożoną reklamacją.
 - 9) Zgłoszenie potrzeby usunięcia wady fizycznej w ramach naprawy gwarancyjnej (zgłoszenie reklamacyjne) powinno być dokonane przez Kupującego niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia wady fizycznej, jednak nie później niż 14 dni od stwierdzenia wady.
 - 10) Zgłoszenie reklamacyjne należy zgłaszać pod adresem Gwaranta (Ruda Strawczyńska 103a, 26-067 Strawczyn) przesyłając wypełniony i podstemplowany przez autoryzowany punkt sprzedaży lub autoryzowanego dystrybutora kupon reklamacyjny znajdujący się w instrukcji obsługi. W zgłoszeniu reklamacyjnym należy podać:
 - a) typ, wielkość urządzenia, numer fabryczny, numer uruchamiającego urządzenie wykonawcy (dane znajdują się na tabliczce znamionowej),
 - b) datę i miejsce zakupu,
 - c) zwięzły opis uszkodzenia,
 - d) dokładny adres i numer telefonu Kupującego.
 - 11) Gwarant nie odpowiada za przekroczenie terminów, o których mowa w pkt. 9 powyżej, jeżeli Gwarant lub jego przedstawiciel będzie gotowy do usunięcia wady w ustalonym z Kupującym terminie i nie będzie mógł wykonać naprawy z przyczyn nie leżących po stronie Gwaranta (np. brak odpowiedniego dostępu do urządzenia, brak energii elektrycznej, siła wyższa, nieobecność Kupującego itp.).
 - 12) W przypadku, gdy Gwarant pozostając w gotowości do usunięcia wady, dwukrotnie nie będzie w stanie dokonać naprawy gwarancyjnej z przyczyn leżących po stronie Kupującego, to uważa się, że Kupujący zrezygnował z roszczenia zawartego w zgłoszeniu gwarancyjnym. Ponowne zgłoszenie tej samej wady w tym trybie jest niemożliwe.
 - 13) Jeżeli reklamowanej wady nie można usunąć, po dokonaniu trzech napraw gwarancyjnych towar nadal działa wadliwie, ale nadaje się do dalszej eksploatacji, Kupujący ma prawo do:
 - a) obniżenia ceny towaru proporcjonalnie do obniżenia wartości użytkowej towaru,
 - b) wymiany towaru wadliwego na towar wolny od wad.
 - 14) Dopuszcza się wymianę towaru w przypadku stwierdzenia przez Gwaranta, że nie można wykonać jego naprawy.
 - 15) Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za przydatność towaru dla Kupującego, w tym nieprawidłowy dobór towaru do wielkości ogrzewanych powierzchni (np. zainstalowanie urządzenia o zbyt małej lub zbyt dużej mocy w stosunku do zapotrzebowania). Zaleca się, aby dobór urządzenia był dokonywany przy współpracy z odpowiednim biurem projektowym lub Gwarantem. Gwarant nie odpowiada za utratę danych zapisanych w urządzeniu oraz za straty gospodarcze i utracone korzyści.
 - 16) Gwarant odmówi zrealizowania żądań Kupującego wynikających z niniejszego dokumentu, w przypadku gdy:
 - a) uszkodzenia powstały z powodu zamarznięcia wody w urządzeniu
 - b) stwierdzi naruszenie lub zerwanie plomb,
 - c) uszkodzenia powstały wskutek zanieczyszczeń gazu, wody lub powietrza
 - d) nie będzie mógł zidentyfikować towaru (tj. zgodności przedstawionego towaru z dokumentem opisującym sprzęt, zmienne lub nieczytelne dokumenty);
 - e) uszkodzenia powstały na skutek niewłaściwego transportu dokonywanego lub zleconego przez Kupującego,
 - f) dokonywano zmian w towarze, w tym wymieniono samowolnie poszczególne elementy sprzętu na nieoryginalne, używane itp., naprawy poza Autoryzowanymi Serwisami DEFRO itp.
 - g) uszkodzenia są mechaniczne, chemiczne, termiczne i nie powstały z przyczyn tkwiących w sprzedanej rzeczy;
 - h) uszkodzenia dotyczą elementów zużywających się: uszczelki, podkładki, wykładziny izolacyjne, bezpieczniki itp.,
 - i) uszkodzenia powstaną na skutek użytkowania towaru w sposób niezgodny z instrukcją obsługi, tj. w szczególności, gdy nieprawidłowe funkcjonowanie urządzenia jest wynikiem: zanieczyszczenia gazu lub zasilania urządzenia nieodpowiednim gazem, braku właściwego ciągu kominowego lub niewłaściwie dobranej mocy urządzenia,
 - j) zgłoszone wady są nieistotne i nie mają wpływu na wartość użytkową towaru
 - k) została uzupełniona woda w instalacji c.o. przy nagrzanym urządzeniu.
 - 17) Niniejsza gwarancja nie obejmuje:
 - a) zakamienienia elementów kotła;
 - b) uszkodzeń spowodowanych przez przyłączone urządzenia, inny sprzęt lub akcesoria inne niż zalecane przez Gwaranta;
 - c) uszkodzeń powstałych z przyczyn natury zewnętrznej, m.in. w wyniku siły wyższej;
 - d) uszkodzeń spowodowanych niewłaściwym napięciem elektrycznym
 - e) uszkodzeń spowodowanych przez zwierzęta;
 - f) uszkodzeń spowodowanych przez niewłaściwe napełnienie instalacji
 - 18) Uznane przez Gwaranta wykonywane naprawy gwarancyjne są nieodpłatne. Gwarant może obciążyć kosztami związanymi ze zgłoszeniem reklamacyjnym wyłącznie w przypadku nieuwzględnienia reklamacji na skutek stwierdzenia okoliczności, o których mowa w pkt. 17 i 18 powyżej.
 - 19) Zgłoszenie reklamacyjne może być uwzględnione wyłącznie w przypadku:
 - a) zachowania terminów o których mowa w niniejszym dokumencie;
 - b) spełnienia pozostałych warunków gwarancji;
 - c) okazania dowodu zakupu towaru – przez co rozumie się fakturę lub paragon fiskalny, inny dowód zakupu, zgodne z przepisami prawa;
 - 20) Instalację urządzenia może przeprowadzić instalator posiadający ogólne uprawnienia instalacyjne, przy czym niezbędny jest wówczas jego wpis i pieczęć do Karty Gwarancyjnej.

- 21) Pierwsze Uruchomienie urządzenia oraz wszelkie naprawy i czynności przekraczające zakres czynności Użytkownika opisany w instrukcji obsługi, może przeprowadzić wyłącznie Autoryzowany Serwis DEFRO przeszkolony przez Gwaranta.
- 22) Pierwsze Uruchomienie jest darmowe. Zakres Pierwszego Uruchomienia obejmuje uruchomienie kotła wraz z regulacją parametrów pracy. Nie obejmuje montażu dodatkowych czujników oraz sterowników na instalacji takich jak: czujnik zewnętrzny, regulator pokojowy, sterownik do obsługi zaworu mieszającego.
- 23) Naprawa gwarancyjna odbywa się w miejscu funkcjonowania towaru. Jeżeli zgłoszenie dotyczy części towaru, w tym osprzętu elektrycznego/regulatora elektronicznego, wentylatora itp. należy odesłać daną część do Gwaranta na jego koszt. Zwrócenie wadliwego osprzętu jest warunkiem uznania reklamacji i nieodpłatnej wymiany sprzętu. Nieodesłanie w/w. części w terminie 7 dni roboczych będzie podstawą do nieuznania reklamacji i obciążenia jej kosztami Kupującego.
- 24) Postanowienia niniejszego dokumentu nie ograniczają w żaden sposób uprawnień wynikających z reklamacji złożonej na podstawie rękojmi. Gwarancja nie ma również wpływu na pozostałe roszczenia Kupującego przysługujące mu zgodnie z przepisami prawa – w tym dotyczące niezgodności z umową. Kupujący może wykonywać uprawnienia z tytułu rękojmi niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji. W razie korzystania przez Kupującego z uprawnień z tytułu gwarancji, bieg terminu do korzystania z uprawnień z tytułu gwarancji ulega zawieszeniu z dniem zawiadomienia o wadzie. Termin ten biegnie dalej od dnia odmowy przez Gwaranta wykonywania obowiązków wynikających z gwarancji albo bezskutecznego upływu czasu na ich wykonanie.
- 25) W sprawach nieuregulowanych niniejszym dokumentem i Kartą Gwarancyjną obowiązują przepisy Kodeksu Cywilnego art. 577 – 581.

15.1. WARUNKI GWARANCJI „SERWIS 48H”

- 1) Programem „Serwis 48h” objęte są urządzenia grzewcze, których producentem jest DEFRO R. Dziubela sp. k..
- 2) Zgłoszenia reklamacyjnego należy dokonać za pośrednictwem punktu sprzedaży lub bezpośrednio do firmy na e-mail: serwis@defro.pl, listownie na adres firmy.
- 3) Warunkiem uznania reklamacji jest okazanie dowodu zakupu oraz prawidłowe wypełnienie karty gwarancyjnej wraz z kuponem reklamacyjnym.
- 4) „Serwis 48h” gwarantuje, że DEFRO R. Dziubela sp. k.. dołoży wszelkich starań, aby czas usunięcia usterek uniemożliwiających/poważnie utrudniających korzystanie z urządzenia grzewczego DEFRO nie przekroczył dwóch dni roboczych od daty zgłoszenia reklamacji.
- 5) Czas usunięcia usterek może się wydłużyć z przyczyn niezależnych od DEFRO R. Dziubela sp. k., m.in.: konieczność wymiany elementów konstrukcyjnych, brak części zamiennych u dostawcy, niesprzyjające warunki pogodowe, siła wyższa.
- 6) Niedotrzymanie tego terminu naprawy nie może być powodem jakichkolwiek roszczeń klientów tak w stosunku do DEFRO R. Dziubela sp. k. jak i Autoryzowanego Serwisu DEFRO.
- 7) W celu ułatwienia obsługi serwisowej klientów uruchomione zostały infolinie serwisowe pod nr tel. 509 702 720 oraz 509 577 900. Dzwoniąc na podane numery uzyskacie Państwo niezbędne informacje i pomoc w załatwieniu każdej sprawy serwisowej.

Uprzejmie informujemy, że ewentualna wymiana reklamowanego przez Użytkownika podzespołu urządzenia na sprawny nie jest jednoznaczna z uznaniem przez DEFRO roszczeń gwarancyjnych Użytkownika urządzenia i nie kończy procedury obsługi reklamacji. DEFRO zastrzega sobie prawo do obciążenia w terminie do 60 dni od daty usunięcia usterki Użytkownika kosztami wymiany/naprawy podzespołu, który podczas przeprowadzonej po naprawie ekspertyzy został uznany za uszkodzony przez czynniki niezależne od producenta (np. zwarcie w instalacji elektrycznej, przepięcie, zalanie, uszkodzenia mechaniczne niewidoczne gołym okiem, itp.), a których to uszkodzeń serwis dokonujący naprawy

nie jest w stanie ocenić podczas naprawy w miejscu eksploatacji kotła. DEFRO wystawi stosowną fakturę za wymianę/naprawę przedmiotowego podzespołu wraz z dołączonym protokołem ekspertyzy. Jednocześnie informujemy, że brak zapłaty za fakturę obejmującą w/w koszty w terminie 14 dni od jej wystawienia skutkuje nieodwołalną utratą gwarancji na użytkowane przez Państwa urządzenie, a informacja ta zostanie zarejestrowana w naszym komputerowym systemie nadzoru nad urządzeniami w okresie gwarancji. Za termin zapłaty przyjmuje się datę wpływu Państwa zapłaty na rachunek bankowy podany w niniejszej fakturze.

KARTA GWARANCYJNA

Poświadczenie jakości i kompletności urządzenia

Zgodnie z podanymi warunkami udziela się gwarancji na kocioł gazowy centralnego ogrzewania
DEFRO DCG COMFORT 25

typ eksploatowany zgodnie z instrukcją obsługi.

Numer produkcyjny urządzenia*

Rodzaj gazu**

Użytkownik (nazwisko i imię)**

Adres (ulica, miasto, kod pocztowy)**

tel. e-mail**

Data sprzedaży

Data instalacji

Data uruchomienia

.....

(pieczęćka i podpis sprzedawcy)

(pieczęćka i podpis instalatora)

(pieczęćka i podpis firmy uruchamiającej
kocioł)

Użytkownik potwierdza, że:

- urządzenie dostarczono kompletne;
- przy rozruchu przeprowadzonym przez firmę serwisową urządzenie nie wykazało żadnej wady,
- otrzymał Instrukcję obsługi i instalacji urządzenia z wypełnioną niniejszą Kartą Gwarancyjną;
- został zaznajomiony z obsługą i utrzymaniem urządzenia.
- zobowiązuje się do użytkowania urządzenia zgodnie z zaleceniami przedstawionymi w instrukcji obsługi

.....
miejsowość i data

.....
podpis Użytkownika

* wypełnia producent

** wypełnia Użytkownik

Klient oraz firma instalacyjna i serwisowa własnoręcznym podpisem wyrażają zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych dla potrzeb prowadzenia ewidencji serwisowej zgodnie z art.6ust.1 lit. a ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016)..

Nr dokumentu / Umowy gwarancji dodatkowej

rok miesiąc dzień nr serwisanta nr kolejny

rok produkcji	-	nr seryjny	-	nr katalogowy urządzenia
nazwa urządzenia		rok data sprzedaży	miesiąc	dzień
		rok data uruchomienia	miesiąc	dzień
imię i nazwisko Użytkownika		kod pocztowy	miejscowość	
ulica, nr domu, nr mieszkania		adres e-mail		nr kontaktowy
opis zgłoszenia użytkownika				

objawy / opis czynności / uwagi

Wymienione części

FD	Numer katalogowy	nazwa	ilość	wartość w PLN

dojazd _____ km

suma kosztów materiałowych w PLN: _____

wartość usługi w PLN: _____

SUMA w PLN: _____

kontrola stanu anody magnezowej w zasobniku	
kontrola szczelności gazowej urządzenia	
kontrola zabezpieczenia przeciwyfłokowego gazu	
przeprowadzona analiza spalin	
czas zadziałania czujnika ciągu kominowego (wsek)	
Rodzaj usługi	
pierwsze uruchomienie	
gwarancja	
usługa odpłatna	
inne	
Gwarancja	
Gwarancja dodatkowa na 3 rok	
Gwarancja dodatkowa na 4 rok	
Gwarancja dodatkowa na 5 rok	

Następny przegląd

_____ Wyrażam zgodę na kontakt w celu ustalenia dokładnego terminu przeglądu kotła oraz warunków wykonania usługi. _____

miesiąc i rok podpis użytkownika

Potwierdzenie wykonania usługi

rok data zgłoszenia miesiąc dzień rok data wykonania usługi miesiąc dzień

urządzenie sprawne urządzenie niesprawne

_____ _____

podpis użytkownika pieczęćka i podpis serwisanta

Zgodnie z art.6 ust.1 lit. a ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.(Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celach serwisowych.

Protokół stanowi zaświadczenie udzielenia dwuletniej gwarancji na zakupione części. Gwarancja nie obejmuje materiałów eksploatacyjnych w szczególności baterii, uszczelek, uszczelnień, elektrod, a także prac serwisowych związanych z czyszczeniem, konserwacją i okresową regulacją urządzenia. W przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu klient zgadza się na pokrycie kosztów dojazdu (usługi).

