

#### 14. WARUNKI GWARANCJI WYROBU.

1. Poprzez złożenie oświadczenia gwarancyjnego, którego treść odpowiada postanowieniom niniejszego dokumentu, Gwarant – producent wyrobu – DEFRO Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp. k. z siedzibą w Warszawie, 00-403 Warszawa, ul. Solec 24/253, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000620901, NIP: 9591968493, REGON: 363378898, zakład produkcyjny: Ruda Strawczyńska 103A, 26-067 Strawczyn, udziela Kupującemu gwarancji na sprzedany wyrób na zasadach i warunkach określonych poniżej.
2. Gwarancja zostaje wystawiona na Pompa ciepła typ DHP PREMIUM o numerze fabrycznym ..... (przedmiot umowy - pompa ciepła) pod warunkiem dokonania całkowitej zapłaty za wyrób. Z uwagi na odpowiednie, sprawdzone i ujednolicone standardy sprzedaży, gwarancja obejmuje wyłącznie wyroby zakupione w autoryzowanych punktach sprzedaży Gwaranta lub u autoryzowanych dystrybutorów. Pełna lista podmiotów autoryzowanych znajduje się na stronie internetowej [www.defro.pl](http://www.defro.pl).
3. W chwili uiszczenia całkowitej ceny i wydania wyrobu 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 niniejszego oświadczenia gwarancji, może mieć jednak wpływ na możliwość prawidłowej, w tym terminowej realizacji zobowiązań z niego wynikających przez Gwaranta.
4. Celem umożliwienia Gwarantowi sprawnego działania, Kupujący powinien niezwłocznie po wydaniu wyrobu, odesłać na adres Gwaranta (Ruda Strawczyńska 103a, 26-067 Strawczyn) kopię 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 wyrobu, w której określone są warunki eksploatacji pompy ciepła oraz sposób montażu .
6. Gwarant gwarantuje sprawne działanie pompy ciepła, jeżeli ściśle będą przestrzegane warunki określone w instrukcji obsługi, w szczególności w zakresie parametrów dotyczących wody grzewczej, podłączenia do instalacji centralnego ogrzewania oraz ustawienia jednostki zewnętrznej. Gwarancja obejmuje wyrób użytkowany zgodnie z przeznaczeniem oraz informacjami umieszczonymi w instrukcji obsługi. Gwarant nie odpowiada za efekty normalnego zużycia wyrobu związanego z eksploatacją.
7. Gwarancja nie obejmuje wyrobu, w którym dokonano jakichkolwiek modyfikacji mających na celu przystosowanie pompy ciepła do realizowania jakichkolwiek nieprzewidzianych przez Gwaranta funkcji.
8. Termin uprawnień gwarancyjnych liczony jest od dnia wydania wyrobu Kupującemu i wynosi:
  - 5 lat na całe urządzenie z wyłączeniem sterownika i elementów elektrycznych;
  - 2 lata na sterownik oraz elementy układu elektrycznego (czujniki temperatur, czujnik kontroli i zaniku faz, cewki, wyłączniki, pompę obiegową, grzałkę elektryczną).
  - gwarancją nie są objęte elementy zużywające się, w szczególności: śruby, nakrętki, rączki, elementy ceramiczne i uszczelniające oraz otuliny i wygłuszenia.
9. Gwarancja jest udzielana pod warunkiem wykonywania płatnych przeglądów okresowych.
10. Przegląd należy wykonać co 12 miesięcy.
11. Przegląd jest realizowany przez serwis fabryczny na zlecenie użytkownika.
12. Nie wykonanie przeglądu skutkuje utratą gwarancji.
13. Gwarancja udzielona jest na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
14. W okresie trwania gwarancji Gwarant zapewnia bezpłatne dokonanie naprawy - usunięcie wady fizycznej towaru w terminie:
  - 14 dni od daty dokonania zgłoszenia, jeżeli usunięcie wady nie wymaga wymiany elementów konstrukcyjnych wyrobu;
  - 30 dni od daty dokonania zgłoszenia, jeżeli usunięcie wady wymaga wymiany elementów konstrukcyjnych wyrobu;z zastrzeżeniem pkt .3 i 4 niniejszych warunków gwarancji.
15. 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.
16. Zgłoszenie reklamacyjne należy zgłaszać pod adresem Gwaranta (Ruda Strawczyńska 103a, 26-067 Strawczyn lub w formie elektronicznej na adres: [serwis@defropompy.pl](mailto:serwis@defropompy.pl)) przesyłając wypełniony i podstemplowany przez autoryzowany punkt sprzedaży lub autoryzowanego dystrybutora kupon reklamacyjny znajdujący się w instrukcji obsługi. W zgłoszeniu reklamacyjnym należy podać:
  - typ, wielkość pompy ciepła, numer fabryczny, numer wykonawcy (dane znajdują się na tabliczce znamionowej),
  - datę i miejsce zakupu,
  - zwięzły opis uszkodzenia,
  - dokładny adres i numer telefonu Kupującego.

W przypadku reklamowania wycieku wody z pompy ciepła zabrania się sprawdzania szczelności pompy ciepła przy pomocy sprężonego powietrza.

17. Gwarant nie odpowiada za przekroczenie terminów, o których mowa w pkt. 10. 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 urządzeń, brak energii elektrycznej lub wody, siła wyższa, nieobecność Kupującego itp.).

18. 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.

19. Jeżeli reklamowanej wady nie można usunąć, po dokonaniu trzech napraw gwarancyjnych wyrób nadal działa wadliwie, ale nadaje się do dalszej eksploatacji, Kupujący ma prawo do:

- obniżenia ceny wyrobu proporcjonalnie do obniżenia wartości użytkowej wyrobu,
- wymiany wyrobu wadliwego na wyrób wolny od wad.

20. Dopuszcza się wymianę wyrobu w przypadku stwierdzenia przez Gwaranta, że nie można wykonać jego naprawy.

21. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za przydatność wyrobu dla Kupującego, w tym nieprawidłowy dobór wyrobu do wielkości ogrzewanych powierzchni (np. zainstalowanie pompy ciepła o zbyt małej lub zbyt dużej mocy w stosunku do zapotrzebowania). Zaleca się, aby dobór pompy ciepła 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.

22. Gwarant odmówi zrealizowania żądań Kupującego wynikających z niniejszego dokumentu, w przypadku, gdy:

- a) stwierdzi naruszenie lub zerwanie plomb,
- b) nie będzie mógł zidentyfikować wyrobu (tj. zgodności przedstawionego wyrobu z dokumentem opisującym sprzęt, zmienione lub nieczytelne dokumenty itp.),
- c) uszkodzenia powstały na skutek niewłaściwego transportu dokonywanego lub zleconego przez Kupującego,
- d) uszkodzenia powstały na skutek wadliwego montażu lub naprawy przez osobę nieuprawnioną, w szczególności odstępstw od unormowań zawartych w pkt. 5 i 6. WYTYCZNE MONTAŻU niniejszej instrukcji obsługi

e) dokonywano zmian w wyrobie, w tym wymieniono samowolnie poszczególne elementy sprzętu na nieoryginalne, używane itp., naprawy poza autoryzowanymi serwisami Gwaranta itp.

f) uszkodzenia są mechaniczne, chemiczne, termiczne i nie powstały z przyczyn tkwiących w sprzedanej rzeczy;

g) uszkodzenia dotyczą elementów zużywających się, w szczególności: śrub, nakrętek, rączek, elementów ceramicznych i uszczelniających,

h) uszkodzenia powstaną na skutek użytkowania wyrobu w sposób niezgodny z instrukcją obsługi, tj. w szczególności, gdy:

- uszkodzenia wynikają z zastosowania do zasilania instalacji c.o. wody wodociągowej,
- nieprawidłowego funkcjonowania pompy ciepła jest wynikiem niewłaściwie dobranej mocy pompy ciepła,
- szkody wynikają z zaniku lub skoków napięcia zasilającego,

i) zgłoszone wady są nieistotne i nie mają wpływu na wartość użytkową wyrobu.

23. Niniejsza gwarancja nie obejmuje:

- produktów używanych do celów prowadzenia działalności gospodarczej lub zastosowań przemysłowych;
- elementów wyposażenia elektrycznego;
- uszkodzeń spowodowanych przez przyłączone urządzenia, inny sprzęt lub akcesoria inne niż zalecane przez Gwaranta;
- uszkodzeń powstałych z przyczyn natury zewnętrznej, m.in. w wyniku siły wyższej;
- uszkodzeń spowodowanych przez zwierzęta;

24. 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.

25. Zgłoszenie reklamacyjne może być uwzględnione wyłącznie w przypadku:

- zachowania terminów, o których mowa w niniejszych dokumentach;
- spełnienia pozostałych warunków gwarancji;
- okazania dowodu zakupu wyrobu – przez co rozumie się fakturę lub paragon fiskalny, inny dowód zakupu, zgodnie z przepisami prawa;

26. Instalację pompy ciepła do systemu grzewczego może przeprowadzić instalator posiadający ogólne uprawnienia instalacyjne, przy czym niezbędny jest wówczas jego wpis i pieczęć do Karty Gwarancyjnej.

27. Rozruch zerowy pompy ciepła oraz wszelkie naprawy i czynności przekraczające zakres czynności użytkownika opisany w instrukcji obsługi może przeprowadzić wyłącznie autoryzowany serwis przeszkolony

przez Gwaranta. Rozruch zerowy pompy ciepła jest bezpłatny.

28. Naprawa gwarancyjna odbywa się w miejscu funkcjonowania wyrobu. Jeżeli zgłoszenie dotyczy części wyrobu, w tym osprzętu elektrycznego /sterownika elektronicznego, a 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.
29. 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 wykonywania przez Kupującego uprawnień z tytułu gwarancji, bieg terminu do wykonywania 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.
30. W sprawach nieuregulowanych niniejszym dokumentem i Kartą Gwarancyjną obowiązują przepisy Kodeksu Cywilnego art. 577 – 581.

*Uprzejmie informujemy, że ewentualna wymiana reklamowanego przez użytkownika podzespołu pompy ciepła na sprawny nie jest jednoznaczna z uznaniem przez DEFRO Sp. z o.o. Sp. k. roszczeń gwarancyjnych użytkownika pompy ciepła i nie kończy procedury obsługi reklamacji. DEFRO Sp. z o.o. Sp. k. zastrzega sobie prawo do obciążenia w terminie do 60 dni od daty przeprowadzenia naprawy użytkownika pompy ciepła kosztami wymiany/naprawy podzespołu, który podczas przeprowadzonej po naprawie ekspertyzie został uznany za uszkodzony przez czynniki niezależne od producenta pompy ciepła (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 pompy ciepła. DEFRO Sp. z o.o. Sp. k. 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 użytkowaną przez Państwa pompę ciepła, a informacja ta zostanie zarejestrowana w naszym komputerowym systemie nadzoru nad pompami ciepłami 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 pompy ciepła  
Zgodnie z podanymi warunkami udziela się gwarancji na  
Pompę ciepła typu DHP PREMIUM \* eksploatowaną zgodnie z instrukcją obsługi.**

Numer seryjny pompy ciepła\* ..... Moc pompy ciepła\* ..... kW

Użytkownik .....  
/nazwisko i imię/\*\*.

Adres /ulica, miasto, kod .....  
poczt./\*\*

tel./fax\*\* ..... e-mail\*\* .....

Stwierdza się, że w/w pompa ciepła przeszła próbę techniczną z wynikiem pozytywnym. Maksymalne ciśnienie wody podczas instalacji w systemie grzewczym - 2,5 bar.

**Uwaga!**

**Urządzenia grzewcze przeznaczone są do stosowania w układzie systemu zamkniętego pod warunkiem zastosowania zabezpieczeń zgodnych z PN-EN 12828.**

Data sprzedaży

Data instalacji

Data uruchomienia

(pieczętka i podpis sprzedawcy)

(pieczętka i podpis instalatora)

(pieczętka i podpis firmy uruchamiającej Pompę ciepła)

Parametr	Jednostka	Wartość
Powierzchnia użytkowa ogrzewanego budynku	m <sup>2</sup>	
Rok budowy ogrzewanego budynku	rok	
Pojemność zbiornika buforowego	l	
Pojemność zasobnika C.W.U.	l	
Powierzchnia węzownicy C.W.U.	m <sup>2</sup>	

Użytkownik potwierdza, że:

- pompę ciepła dostarczono kompletną;
- przy rozruchu przeprowadzonym przez firmę serwisową pompa ciepła nie wykazała żadnej wady,
- otrzymał Instrukcję obsługi i instalacji pompy ciepła z wypełnioną niniejszą Kartą Gwarancyjną;
- był zaznajomiony z obsługą i utrzymaniem pompy ciepła.
- 

.....  
miejsowość i data

.....  
podpis użytkownika

- \*wypełnia instalator
- \*\* wypełnia użytkownik
- Klient oraz firma instalacyjna i serwisowa własnoręcznie 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).

**PRZEPROWADZONE NAPRAWY GWARANCYJNE ORAZ KONSERWACJE.**

data	opis uszkodzenia, naprawione elementy, opis wykonanych czynności	uwagi	pieczęć i podpis serwisu

## KARTA GWARANCYJNA

**Poświadczenie jakości i kompletności pompy ciepła  
Zgodnie z podanymi warunkami udziela się gwarancji na  
Pompę ciepła typu DHP PREMIUM\* eksploatowaną zgodnie z instrukcją obsługi.**

Numer seryjny pompy ciepła\* ..... Moc pompy ciepła\* ..... kW

Użytkownik  
/nazwisko i imię/\*\*. ....

Adres /ulica, miasto, kod  
poczt./\*\* .....  
.....

tel./fax\*\* ..... e-mail\*\* .....

Stwierdza się, że w/w Pompa ciepła centralnego ogrzewania przeszła próbę techniczną z wynikiem pozytywnym. Maksymalne ciśnienie wody w systemie grzewczym - 2,5 bar.

**Uwaga!**

**Urządzenia grzewcze DHP PREMIUM przeznaczone są do stosowania w układzie systemu zamkniętego pod warunkiem zastosowania zabezpieczeń zgodnych z PN-EN 12828.**

Data sprzedaży

Data instalacji

Data uruchomienia

(pieczętka i podpis sprzedawcy)

(pieczętka i podpis instalatora)

(pieczętka i podpis firmy uruchamiającej Pompę ciepła)

Parametr	Jednostka	Wartość
Powierzchnia użytkowa ogrzewanego budynku	m <sup>2</sup>	
Rok budowy ogrzewanego budynku	rok	
Pojemność zbiornika buforowego	l	
Pojemność zasobnika C.W.U.	l	
Powierzchnia węzownicy C.W.U.	m <sup>2</sup>	

Użytkownik potwierdza, że:

- pompę ciepła dostarczono kompletną;
- przy rozruchu przeprowadzonym przez firmę serwisową pompa ciepła nie wykazała żadnej wady,
- otrzymał Instrukcję obsługi i instalacji pompy ciepła z wypełnioną niniejszą Kartą Gwarancyjną;
- był zaznajomiony z obsługą i utrzymaniem pompy ciepła.

.....  
miejsowość i data.....  
podpis użytkownika

- \*wypełnia instalator
- \*\* wypełnia użytkownik
- Klient oraz firma instalacyjna i serwisowa własnoręcznie 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).

## PROTOKÓŁ REKLAMACYJNY

NR REKLAMACJI .....

DATA SPORZĄDZENIA .....

### PRZEDMIOT REKLAMACJI

Typ pompy ciepła .....

Rok produkcji .....

Numer seryjny pompy ciepła .....

Data sprzedaży .....

### ZGŁASZAJĄCY

Użytkownik /nazwisko i imię/ .....

Adres /ulica, miasto, kod poczt./ .....

tel./fax .....

e-mail .....

### DOKŁADNY OPIS STWIERDZONYCH WAD JAKOŚCIOWYCH LUB USTEREK WYNIKAJĄCYCH Z WINY PRODUCENTA

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

### INNE USZKODZENIA

.....  
.....

### ZGŁASZAJĄCY WNOSI ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE Z TYTUŁU (ZAZNACZYĆ WŁAŚCIWE):

Naprawa gwarancyjna

Naprawa płatna

Naprawa pogwarancyjna płatna

### ŻĄDANIA ZGŁASZAJĄCEGO

.....  
.....

*W przypadku nieuwzględnienia reklamacji na skutek stwierdzenia okoliczności, o których mowa w pkt. 17 i 18. Warunków Gwarancji ZGŁASZAJĄCY zgadza się pokryć koszty poniesione przez serwis producenta.*

.....  
miejsowość i data

.....  
podpis zgłaszającego reklamację

.....  
podpis serwisanta

**USUNIĘCIE WADY POMPY CIEPŁA - wypełnia serwis**

Data zlecenia serwisowego .....

Nazwisko i imię serwisanta .....

**SPÓSÓB USUNIĘCIA WADY / PORADA****ZAKOŃCZENIE REKLAMACJI**

Nazwisko i imię serwisanta .....

Data usunięcia usterki .....

Zasadność reklamacji .....

Czas trwania naprawy .....

*Usterka (wada) została usunięta, Pompa ciepła pracuje prawidłowo. Usunięcie usterki kwituję własnoręcznym podpisem. Oświadczam, że zapoznałem się z warunkami gwarancji na podstawie, których zgłaszam zakłócenie oraz wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych dla potrzeb procesu reklamacji 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).*

miejsowość i data

podpis zgłaszającego reklamację

podpis serwisanta

**UWAGA! W przypadku nieuwzględnienia reklamacji na skutek stwierdzenia okoliczności, o których mowa w pkt. 15 i 16. Warunków Gwarancji ZGŁASZAJĄCY zgadza się pokryć koszty poniesione przez serwis producenta. \***

*\*koszt roboczogodziny oraz koszt dojazdu serwisu z siedziby firmy liczony jest wg aktualnego cennika.*



# PROTOKÓŁ REKLAMACYJNY

**NR REKLAMACJI** ..... **DATA SPORZĄDZENIA** .....

**PRZEDMIOT REKLAMACJI**

Typ pompy ciepła ..... Rok produkcji .....

Numer seryjny pompy ciepła ..... Data sprzedaży .....

## ZGŁASZAJĄCY

Użytkownik  
/nazwisko i imię/ .....

Adres /ulica, miasto, kod  
poczt./ .....

tel./fax ..... e-mail .....

## DOKŁADNY OPIS STWIERDZONYCH WAD JAKOŚCIOWYCH LUB USTEREK WYNIKAJĄCYCH Z WINY PRODU-CENTA

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## INNE USZKODZENIA

.....  
.....

## ZGŁASZAJĄCY WNOSI ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE Z TYTUŁU (ZAZNACZYĆ WŁAŚCIWE):

Naprawa gwarancyjna       Naprawa płatna       Naprawa pogwarancyjna płatna

## ŻĄDANIA ZGŁASZAJĄCEGO

.....  
.....

*W przypadku nieuwzględnienia reklamacji na skutek stwierdzenia okoliczności, o których mowa w pkt. 17 i 18. Warunków Gwarancji ZGŁASZAJĄCY zgadza się pokryć koszty poniesione przez serwis producenta.*

.....  
.....

miejsce i data

podpis zgłaszającego reklamę

podpis serwisanta

## USUNIĘCIE WADY POMPY CIEPŁA - wypełnia serwis

Data zlecenia serwisowego .....

Nazwisko i imię serwisanta .....

### SPÓSÓB USUNIĘCIA WADY / PORADA

.....

.....

### ZAKOŃCZENIE REKLAMACJI

Nazwisko i imię serwisanta .....

Data usunięcia usterki .....

Zasadność reklamacji .....

Czas trwania naprawy .....

*Usterka (wada) została usunięta, Pompa ciepła pracuje prawidłowo. Usunięcie usterki kwituję własnoręcznym podpisem. Oświadczam, że zapoznałem się z warunkami gwarancji na podstawie, których zgłaszam zakłócenie oraz wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych dla potrzeb procesu reklamacji 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).*

.....  
miejsowość i data

.....  
podpis zgłaszającego reklamację

.....  
podpis serwisanta

*UWAGA! W przypadku nieuwzględnienia reklamacji na skutek stwierdzenia okoliczności, o których mowa w pkt. 15 i 16. Warunków Gwarancji ZGŁASZAJĄCY zgadza się pokryć koszty poniesione przez serwis producenta. \**

*\*koszt roboczogodziny oraz koszt dojazdu serwisu z siedziby firmy liczony jest wg aktualnego cennika.*

## PROTOKÓŁ REKLAMACYJNY

**NR REKLAMACJI** ..... **DATA SPORZĄDZENIA** .....

**PRZEDMIOT REKLAMACJI**

Typ pompy ciepła ..... Rok produkcji .....

Numer seryjny pompy ciepła ..... Data sprzedaży .....

**ZGŁASZAJĄCY**

Użytkownik  
/nazwisko i imię/ .....

Adres /ulica, miasto, kod  
poczt./ .....

tel./fax ..... e-mail .....

**DOKŁADNY OPIS STWIERDZONYCH WAD JAKOŚCIOWYCH LUB USTEREK WYNIKAJĄCYCH Z WINY PRODU-CENTA**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**INNE USZKODZENIA**

.....

**ZGŁASZAJĄCY WNOSI ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE Z TYTUŁU (ZAZNACZYĆ WŁAŚCIWE):**

Naprawa gwarancyjna       Naprawa płatna       Naprawa pogwarancyjna płatna

**ŻĄDANIA ZGŁASZAJĄCEGO**

.....

*W przypadku nieuwzględnienia reklamacji na skutek stwierdzenia okoliczności, o których mowa w pkt. 17 i 18. Warunków Gwarancji ZGŁASZAJĄCY zgadza się pokryć koszty poniesione przez serwis producenta.*

.....  
.....

miejsce i data

podpis zgłaszającego reklamację

podpis serwisanta

## USUNIĘCIE WADY POMPY CIEPŁA - wypełnia serwis

Data zlecenia serwisowego .....

Nazwisko i imię serwisanta .....

### SPÓSÓB USUNIĘCIA WADY / PORADA

.....  
.....

### ZAKOŃCZENIE REKLAMACJI

Nazwisko i imię serwisanta .....

Data usunięcia usterki .....

Zasadność reklamacji .....

Czas trwania naprawy .....

*Usterka (wada) została usunięta, Pompa ciepła pracuje prawidłowo. Usunięcie usterki kwituję własnoręcznym podpisem. Oświadczam, że zapoznałem się z warunkami gwarancji na podstawie, których zgłaszam zakłócenie oraz wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych dla potrzeb procesu reklamacji 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).*

.....  
miejsowość i data

.....  
podpis zgłaszającego reklamację

.....  
podpis serwisanta

*UWAGA! W przypadku nieuwzględnienia reklamacji na skutek stwierdzenia okoliczności, o których mowa w pkt. 15 i 16. Warunków Gwarancji ZGŁASZAJĄCY zgadza się pokryć koszty poniesione przez serwis producenta. \**

*\*koszt roboczogodziny oraz koszt dojazdu serwisu z siedziby firmy liczony jest wg aktualnego cennika.*

