

Regulamin świadczenia pozagwarancyjnych usług serwisowych pomp ciepła

I. DEFINICJE

Użyte w Regulaminie terminy i skróty oznaczają:

CE	Columbus Energy Spółką Akcyjną z siedzibą w Krakowie, ul. Jasnogórska 9, 31-358 Kraków spółką wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000373608, numer NIP: 9492163154, BDO: 000258633, z kapitałem zakładowym w wysokości 129.982.198,50 zł w całości opłaconym, będąca dużym przedsiębiorcą;
Cennik	Cennik Usług Dodatkowych, obejmujących koszty realizacji Pozagwarancyjnych Usług Serwisowych stanowiący załącznik do niniejszego Regulaminu;
Gwarancja Producentka	Gwarancja na poszczególne elementy Urządzenia udzielona przez Producentów;
Klient	Konsument lub Przedsiębiorca, u którego CE dokonało montażu pompy ciepła w ramach zawartej Umowy, a który to jest zainteresowany skorzystaniem z odpłatnej Pozagwarancyjnej Usługi Serwisowej świadczonej przez CE.;
Konsument	Osoba fizyczna, dokonująca z CE czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
Pozagwarancyjne Usługi Serwisowe	odpłatne usługi serwisowe świadczone przez CE w zakresie nieobjętym Gwarancją Producentką lub rękojmią na wady fizyczne Urządzeń lub świadczone po upływie okresu Gwarancji Producentkich lub okresu obowiązywania rękojmi na wady fizyczne Urządzeń;
Protokół Inspekcji Serwisowej	zestawienie zawierające zakres wykonanej usługi oraz listę wymienionych części w Urządzeniu;
Przedsiębiorca	osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, o której mowa w art. 33 ¹ §1 KC, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową;
Regulamin	niniejszy regulamin świadczenia Pozagwarancyjnych Usług Serwisowych;
Umowa	umowa sprzedaży i montażu pompy ciepła zawarta pomiędzy Klientem, a CE;
Urządzenie	pompa ciepła wraz z całą niezbędną infrastrukturą towarzyszącą, nabyta przez Klienta od CE na podstawie Umowy, której dotyczą zasady świadczenia Pozagwarancyjnych Usług Serwisowych;
Weryfikacja	analiza Zgłoszenia Klienta dokonywana przez CE, polegająca na sprawdzeniu zakresu zgłoszonych do wykonania usług oraz weryfikacji czy objęte są one rękojmią lub Gwarancją Producentką. Weryfikacja dokonywana jest na podstawie informacji przekazanych przez Klienta w ramach Zgłoszenia lub na podstawie inspekcji przeprowadzonej w miejscu montażu Urządzenia;
Wycena	informacja przekazana Klientowi, obejmująca koszty i zakres przeprowadzanych Pozagwarancyjnych Usług Serwisowych. Podstawę Wyceny stanowi Weryfikacja Zgłoszenia. Ceny wskazane w Wycenie są podane w polskich złotych i są cenami brutto;
Zgłoszenie	informacja o stwierdzeniu wady, uszkodzenia lub o wszelkich nieprawidłowości w działaniu Urządzenia, która została skierowana do CE przez Klienta w sposób właściwy do zgłaszania reklamacji z tytułu rękojmi wskazany w Umowie, tj. na piśmie: (I) osobiście w siedzibie Spółki, lub (II) na adresie-mail Spółki: bok@columbusenergy.pl

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki świadczenia przez CE na rzecz Klientów Pozagwarancyjnych Usług Serwisowych.
- Pozagwarancyjne Usługi Serwisowe wykonywane są przez CE na rzecz Klienta w okresie obowiązywania Gwarancji Producentkich oraz rękojmi na wady fizyczne rzeczy, a także po ich zakończeniu - w terminie 5 lat od dnia zakończenia montażu Urządzenia.
- Pozagwarancyjne Usługi Serwisowe wykonywane są w miejscu montażu Urządzenia w dni robocze, po uprzednim ustaleniu dogodnego dla Klienta i CE terminu i po dokonaniu Weryfikacji Zgłoszenia.
- Całość kosztów związanych z Pozagwarancyjnymi Usługami Serwisowymi pokrywa Klient. Wysokość należnej opłaty zostanie ustalona przez CE na podstawie Cennika i przekazana Klientowi po wykonaniu Weryfikacji Zgłoszenia.



III. ZAKRES WYKONYWANYCH POZAGWARANCYJNYCH USŁUG SERWISOWYCH

1. Zakres Pozagwarancyjnych Usług Serwisowych ustalany jest przez CE w uzgodnieniu z Klientem, po zakończeniu Weryfikacji Zgłoszenia.
2. W ramach Pozagwarancyjnych Usług Serwisowych świadczone są m.in.:
 - a) zmiana usytuowania zamontowanej jednostki zewnętrznej pompy ciepła;
 - b) zmiana usytuowania zamontowanych elementów instalacji wewnątrz budynku;
 - c) zamontowanie jednostki pokojowej RMU 40 (sterowanie temperaturą pompy ciepła z pomieszczeń mieszkalnych);
 - d) montaż dodatkowego bufora ciepła;
 - e) ogrzewanie wody basenowej w basenie całorocznym (jeśli Klient posiada instalację basenową oraz dostęp do przyłączy hydraulicznych. Wyłącznie dla Nibe);
 - f) montaż karty rozszerzeń AXC 30 lub AXC 40;
 - g) montaż grupy mieszającej do pompy ciepła Nibe;
 - h) wymiana inwertera w pompie ciepła;
 - i) naprawa spalonej/ uszkodzonej elektroniki w pompie ciepła i pozostałych urządzeniach w instalacji pompy ciepła.
3. Z zakresu Pozagwarancyjnych Usług Serwisowych wyłączone są:
 - a) wymiana instalacji elektrycznej oraz wodnej;
 - b) modernizacja instalacji elektrycznej oraz wodnej;
 - c) montaż instalacji fotowoltaicznej;
 - d) modernizacja instalacji fotowoltaicznej.

IV. PROCEDURA ROZPATRYWANIA ZGŁOSZEŃ I ŚWIADCZENIA POZAGWARANCYJNYCH USŁUG SERWISOWYCH

1. W razie stwierdzenia uszkodzeń lub nieprawidłowości w działaniu Urządzenia, Klient może dokonać Zgłoszenia do CE.
2. Zgłoszenie do CE powinno zostać skierowane przez Klienta w sposób właściwy do zgłaszania reklamacji z tytułu rękojmi wskazany w Umowie, tj. na piśmie: (I) osobiście w siedzibie Spółki, lub (II) na adres e-mail Spółki: bok@columbusenergy.pl. W Zgłoszeniu Klient wskazuje: datę zawarcia Umowy, informacje i okoliczności dotyczące Zgłoszenia, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia wady, uszkodzenia lub nieprawidłowości w działaniu Urządzenia oraz dane kontaktowe.
3. Po otrzymaniu Zgłoszenia do Klienta, CE dokona jego Weryfikacji i w przypadku gdy:
 - a) zakres Zgłoszenia będzie objęty uprawnieniami wynikającymi z rękojmi lub Gwarancji Producentkich, CE poinformuje o tym fakcie Klienta i w zależności od podstawy Zgłoszenia, (I) przystąpi do realizacji naprawy lub usługi (w przypadku Zgłoszeń, których podstawę stanowi rękojmia) lub (II) poinformuje Klienta o konieczności dokonania odpowiedniego zgłoszenia w ramach Gwarancji Producentckiej (w przypadku Zgłoszeń, których podstawę stanowi Gwarancja Producentcka). Usługi i naprawy realizowane w ramach rękojmi lub Gwarancji Producentckich nie są objęte niniejszym Regulaminem;
 - b) zakres Zgłoszenia nie będzie objęty uprawnieniami wynikającymi z rękojmi lub Gwarancji Producentckich, CE przedstawi Klientowi Wycenę wraz z informacją jaki jest szacunkowy termin realizacji Pozagwarancyjnych Usług Serwisowych.

W przypadku gdy Zgłoszenie Klienta będzie niekompletne lub na jego podstawie nie będzie możliwe przeprowadzenie Weryfikacji, CE wezwie Klienta do uzupełnienia Zgłoszenia.

4. Klient zobowiązany jest do przekazania do CE informacji o akceptacji lub braku akceptacji kosztów i zakresu Pozagwarancyjnych Usług Serwisowych wskazanych w Wycenie. Klient jest zobowiązany do przekazania informacji, o której mowa w zdaniu poprzednim w formie mailowej na adres e-mail: bok@columbusenergy.pl. W przypadku braku takiej informacji w terminie 14 dni od dnia przekazania Wyceny, uznaje się że Klient nie wyraża zgody na świadczenie usług objętych Wyceną, a przedstawiona w ramach Wyceny oferta realizacji Pozagwarancyjnych Usług Serwisowych przez CE przestaje wiązać.
5. Klient może odstąpić od świadczenia Pozagwarancyjnych Usług Serwisowych w terminie 14 dni od dnia akceptacji Wyceny z zastrzeżeniem pkt 6.. Klient wyraża zgodę, by CE przystąpił do rozpoczęcia świadczenia Pozagwarancyjnych Usług Serwisowych jeszcze przed upływem terminu do odstąpienia. Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że jeżeli CE wykona Pozagwarancyjną Usługę Serwisową w całości przed upływem w/w terminu do odstąpienia, utraci prawo do odstąpienia od Umowy w związku z art. 38 pkt. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz.U. 2020, poz. 287). Klient może odstąpić od Umowy przy wykorzystaniu formularza dostępnego na stronie internetowej CE pod adresem: <https://columbusenergy.pl/rezygnacja>. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może zostać przesłane m.in. pocztą na adres CE lub e-mailem, na adresy wskazane w Umowie.
6. Klient przyjmuje do wiadomości, że zgodnie z art. 38 pkt 8) ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2020, poz. 287 t.j.) w przypadku żądania wykonania pilnej naprawy lub konserwacji skierowanego do przedsiębiorcy, konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w zakresie objętym tą naprawą/konserwacją.
7. Pozagwarancyjne Usługi Serwisowe objęte Wyceną zostaną zrealizowane w terminie uzgodnionym z Klientem, nie dłuższym niż 14 dni roboczych od dnia akceptacji wyceny, z tym zastrzeżeniem że termin realizacji może ulec wydłużeniu ze względu na szczególnie wysoki stopień skomplikowania, brak dostępności części lub materiałów niezbędnych do zrealizowania Usługi lub inne okoliczności spowodowane działaniem siły wyższej. W takim przypadku CE poinformuje Klienta o tych okolicznościach i o terminie, w którym przystąpi do realizacji usługi objętej Wyceną.



8. W sytuacji, gdy w trakcie realizacji Pozagwarancyjnych Usług Serwisowych zostaną wykryte, uszkodzenia lub wady wpływające na prawidłowość działania Urządzenia, które nie zostały ujawnione w trakcie Weryfikacji Zgłoszenia oraz które nie zostały objęte Wyceną, CE poinformuje o nich Klienta i przedstawi mu dodatkową wycenę. W razie gdy Klient nie zaakceptuje dodatkowej wyceny, a zakres prac nią objętych okaże się niezbędny dla realizacji Pozagwarancyjnych Usług Serwisowych objętych pierwotną Wyceną lub dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia, CE oraz Klient będą uprawnieni do odstąpienia od realizacji usługi objętej Wyceną w terminie 3 dni od dnia przedstawienia dodatkowej wyceny.
9. W razie skorzystania z uprawnienia do odstąpienia, Klient nie poniesie kosztów Pozagwarancyjnej Usługi Serwisowej, z tym że CE będzie uprawnione do żądania zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy w oparciu o art. 35 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2020.poz.287), w tym koszty dojazdu.
10. Po zakończeniu realizacji Pozagwarancyjnej Usługi Serwisowej Klient podpisze Protokół Inspekcji Serwisowej (samodzielnie lub przez wskazanego pełnomocnika). W przypadku braku możliwości podpisania przez Klienta Protokołu Inspekcji Serwisowej, właściwe będą postanowienia, dotyczące podpisania protokołu Instalacji, wskazane w Umowie.
11. Zapłata wynagrodzenia wynikającego z Wyceny powinna nastąpić w terminie 7 dni od dnia otrzymania przez Klienta faktury VAT na rachunek bankowy wskazany w fakturze.
12. CE nie dostarcza urządzeń zastępczych na czas realizacji Pozagwarancyjnych Usług Serwisowych.
13. Świadczenie Pozagwarancyjnych Usług Serwisowych nie powoduje udzielenia gwarancji na Urządzenie przez CE.
14. Reklamacje w zakresie Pozagwarancyjnych Usług Serwisowych powinny być zgłaszane do CE w sposób właściwy do zgłaszania reklamacji wskazany w Umowie.

V. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W zakresie nieuregulowanym Regulaminem (zwłaszcza w zakresie sposobu kontaktu z CE, zgłaszania reklamacji, przetwarzania danych osobowych, sposobu rozwiązywania sporów, sposobu wymiany korespondencji pomiędzy Klientem a CE), zastosowanie znajdują postanowienia Umowy.
2. CE zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w przypadku zaistnienia ważnej przyczyny rozumianej jako:
 - a) zmiana przepisów prawa regulujących warunki i zasady realizacji Przeglądów Serwisowych PC, wpływająca na wzajemne prawa i obowiązki CE i Klientów, jak również zmiana interpretacji przepisów prawa wskutek orzeczeń sądów, decyzji, rekomendacji lub zaleceń właściwych w danym zakresie urzędów lub organów;
 - b) zmiana sposobu realizacji Przeglądów Serwisowych PC spowodowana względami organizacyjnymi, technicznymi lub technologicznymi (w szczególności aktualizacji wymagań lub warunków wskazanych w Regulaminie);
 - c) zmiana katalogu Umów Sprzedaży i Montażu lub warunków ofert, dla których świadczony jest Przegląd Serwisowy PC;
3. Klienta wiąże Regulamin obowiązujący w dniu dokonania Zgłoszenia.

