

REGULAMIN ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH, GWARANCYJNYCH I REKLAMACYJNYCH GRUPY ZGODNY

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady przyjmowania i obsługi zgłoszeń serwisowych, gwarancyjnych oraz reklamacyjnych dotyczących urządzeń, instalacji, materiałów i prac dostarczonych lub wykonanych przez podmiot działający pod marką **Grupa Zgodny**, wskazany jako strona umowy zawartej z Klientem, dalej jako „Wykonawca”.
2. Dane Wykonawcy właściwego dla danego zgłoszenia wynikają z zawartej z Klientem umowy, faktury, protokołu odbioru lub innego dokumentu dotyczącego realizacji.
3. Regulamin znajduje zastosowanie w szczególności do instalacji i prac związanych z:
 - 3.1. pompami ciepła i innymi źródłami ciepła,
 - 3.2. klimatyzacją,
 - 3.3. instalacjami fotowoltaicznymi,
 - 3.4. magazynami energii,
 - 3.5. instalacjami elektrycznymi,
 - 3.6. instalacjami centralnego ogrzewania i ciepłej wody użytkowej,
 - 3.7. rekuperacją i wentylacją,
 - 3.8. stolarką okienną i drzwiową,
 - 3.9. bramami,
 - 3.10. pracami termomodernizacyjnymi,
 - 3.11. innymi urządzeniami, instalacjami i robotami wykonanymi przez Wykonawcę.
4. Regulamin nie ogranicza praw Klienta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności praw konsumenta wynikających z ustawy o prawach konsumenta.
5. W przypadku sprzeczności postanowień Regulaminu z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa.

§ 2. Rodzaje zgłoszeń

1. Zgłoszenie może zostać zakwalifikowane w szczególności jako:
 - a) **reklamacja ustawowa** – zgłoszenie dotyczące odpowiedzialności Wykonawcy wynikającej z obowiązujących przepisów prawa;
 - b) **zgłoszenie gwarancyjne Wykonawcy** – zgłoszenie dokonywane na podstawie gwarancji udzielonej przez Wykonawcę;
 - c) **zgłoszenie w ramach gwarancji producenta** – zgłoszenie dotyczące urządzenia lub materiału objętego gwarancją producenta, dystrybutora lub innego gwaranta;
 - d) **odpłatne zgłoszenie serwisowe** – zgłoszenie dotyczące diagnostyki, konserwacji, regulacji, naprawy, obsługi lub innych czynności nieobjętych odpowiedzialnością Wykonawcy ani gwaranta.
2. Klient będący konsumentem ma prawo samodzielnie wybrać podstawę dochodzenia swoich roszczeń, jeżeli przysługuje mu więcej niż jedna podstawa prawna.
3. Wykonawca nie uzależnia przyjęcia reklamacji ustawowej od skorzystania przez Klienta z gwarancji producenta.
4. Brak prawidłowego określenia przez Klienta rodzaju zgłoszenia nie stanowi podstawy do odmowy jego przyjęcia. Wykonawca może zwrócić się do Klienta o doprecyzowanie podstawy lub zakresu zgłoszenia.

§ 3. Sposób dokonywania zgłoszeń

1. Zgłoszenia mogą być dokonywane za pośrednictwem:
 - 1.1. formularza serwisowego udostępnionego przez Wykonawcę,
 - 1.2. poczty elektronicznej na adres: **serwis@grupazgodny.pl**
 - 1.3. pisemnie na adres: **26-001 Masłów Pierwszy, Lotnicza 40d**
 - 1.4. w inny sposób dopuszczony przepisami prawa.
2. Skorzystanie z formularza przygotowanego przez Wykonawcę ułatwia i przyspiesza obsługę zgłoszenia, jednak w przypadku konsumenta nie stanowi warunku skutecznego złożenia reklamacji.
3. W celu umożliwienia sprawnej diagnostyki Klient powinien, w miarę możliwości, podać:
 - 3.1. imię i nazwisko lub nazwę,
 - 3.2. adres realizacji,
 - 3.3. dane kontaktowe,
 - 3.4. numer umowy, faktury lub zlecenia, jeżeli jest dostępny,
 - 3.5. oznaczenie urządzenia lub instalacji,
 - 3.6. opis występującego problemu,
 - 3.7. datę jego wystąpienia,
 - 3.8. komunikaty lub kody błędów,
 - 3.9. zdjęcia, nagrania lub inne informacje mogące ułatwić diagnostykę.
4. Brak paragonu, faktury lub numeru umowy nie powoduje automatycznego odrzucenia reklamacji, jeżeli zawarcie umowy lub zakup może zostać potwierdzone w inny sposób.

§ 4. Wstępna diagnostyka zgłoszenia

1. Przed skierowaniem pracownika serwisu na miejsce Wykonawca może przeprowadzić wstępną diagnostykę zgłoszenia.
2. Diagnostyka może obejmować w szczególności:
 - 2.1. rozmowę telefoniczną,
 - 2.2. analizę kodów błędów,
 - 2.3. analizę parametrów urządzenia,
 - 2.4. analizę dokumentacji fotograficznej lub filmowej,
 - 2.5. zdalny odczyt parametrów urządzenia, jeżeli urządzenie posiada taką funkcjonalność,
 - 2.6. sprawdzenie podstawowych ustawień urządzenia,
 - 2.7. zwrócenie się do Klienta o wykonanie prostych i bezpiecznych czynności diagnostycznych zgodnych z instrukcją urządzenia.
3. Klient nie jest zobowiązany do wykonywania czynności wymagających wiedzy specjalistycznej, demontażu urządzenia, ingerencji w instalację ani czynności mogących stwarzać zagrożenie dla zdrowia, życia lub mienia.
4. Wstępna diagnostyka służy ustaleniu prawdopodobnej przyczyny problemu oraz właściwego sposobu dalszej obsługi zgłoszenia.
5. Wstępna kwalifikacja zgłoszenia nie pozbawia Klienta przysługujących mu praw ustawowych.

§ 5. Reklamacje ustawowe

1. Wykonawca przyjmuje i rozpatruje reklamacje zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. W przypadku konsumenta Wykonawca udziela odpowiedzi na reklamację w terminie wynikającym z obowiązujących przepisów, co do zasady nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, o ile przepisy szczególne nie przewidują innego terminu.
3. Odpowiedź na reklamację konsumenta przekazywana jest na papierze lub drogą elektroniczną.
4. Termin udzielenia odpowiedzi na reklamację nie jest równoznaczny z terminem wykonania naprawy lub innych czynności technicznych. Czynności te wykonywane są w terminach wynikających z obowiązujących przepisów prawa, z uwzględnieniem rodzaju usterki, dostępności części i technologicznego zakresu prac.
5. Jeżeli odpowiedzialność Wykonawcy zostanie potwierdzona, Wykonawca wykonuje ciężące na nim obowiązki bez obciążania konsumenta kosztami, które zgodnie z przepisami prawa powinien ponosić przedsiębiorca.
6. W szczególności konsument nie ponosi kosztów naprawy lub wymiany towaru niezgodnego z umową, które zgodnie z przepisami prawa obciążają sprzedawcę.

§ 6. Gwarancja Wykonawcy na wykonane prace

1. Jeżeli umowa, dokument gwarancyjny lub inny dokument przekazany Klientowi przewiduje udzielenie gwarancji przez Wykonawcę na wykonane prace montażowe, okres tej gwarancji wynosi 24 miesiące, chyba że w indywidualnej umowie uzgodniono korzystniejsze dla Klienta warunki.
2. Termin gwarancji liczony jest od dnia odbioru prac potwierdzonego protokołem odbioru albo od dnia zakończenia prac, jeżeli protokół nie został sporządzony z przyczyn niezależnych od Wykonawcy.
3. Gwarancja na prace montażowe obejmuje wady wynikające z nieprawidłowego wykonania prac przez Wykonawcę lub osoby, za które Wykonawca ponosi odpowiedzialność.
4. W ramach gwarancji Wykonawca usuwa potwierdzone wady objęte gwarancją bez dodatkowych kosztów po stronie Klienta.
5. Gwarancja na prace Wykonawcy nie obejmuje usterek powstałych wskutek okoliczności niezależnych od Wykonawcy, w szczególności w zakresie, w jakim ich przyczyną było:
 - 5.1. uszkodzenie mechaniczne powstałe po odbiorze;
 - 5.2. niewłaściwe użytkowanie urządzenia lub instalacji;
 - 5.3. użytkowanie niezgodne z instrukcją producenta;
 - 5.4. ingerencja, naprawa, przeróbka lub zmiana instalacji dokonana przez Klienta albo osobę третią;
 - 5.5. wada lub awaria instalacji, urządzenia albo elementu niewykonanego i niedostarczonego przez Wykonawcę;
 - 5.6. nieprawidłowe parametry sieci elektroenergetycznej, wodnej, gazowej, instalacji grzewczej lub innej instalacji zewnętrznej;
 - 5.7. brak lub niewłaściwe parametry wymaganych mediów;
 - 5.8. działanie siły wyższej, przepięcia, zalania, pożaru, wyładowania atmosferycznego albo innych zdarzeń zewnętrznych;
 - 5.9. naturalne zużycie elementów eksploatacyjnych;
 - 5.10. niewykonanie czynności konserwacyjnych lub przeglądów, jeżeli ich wykonanie było wymagane i niewykonanie tych czynności pozostawało w związku przyczynowym z powstaniem usterki.
6. Okoliczności wymienione w ust. 5 wyłączają odpowiedzialność gwarancyjną wyłącznie w takim zakresie, w jakim miały wpływ na powstanie zgłoszonej usterki.
7. Gwarancja udzielona przez Wykonawcę nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza ustawowych uprawnień przysługujących Klientowi.

§ 7. Gwarancja producenta urządzenia lub materiału

1. Urządzenia i materiały mogą być objęte gwarancją producenta, dystrybutora lub innego podmiotu będącego gwarantem.
2. Zakres, okres i warunki gwarancji producenta określa dokument gwarancyjny właściwego gwaranta.

3. Jeżeli Wykonawca nie jest gwarantem danego urządzenia lub materiału, nie może zmieniać warunków gwarancji udzielonej przez inny podmiot.
4. W miarę możliwości organizacyjnych Wykonawca może pośredniczyć w kontakcie z gwarantem lub autoryzowanym serwisem.
5. Skorzystanie albo nieskorzystanie przez Klienta z gwarancji producenta nie ogranicza ustawowych praw Klienta wobec Wykonawcy, jeżeli Wykonawca zgodnie z przepisami prawa ponosi odpowiedzialność za zgodność towaru lub świadczenia z umową.

§ 8. Przypadki nieobjęte gwarancją lub odpowiedzialnością Wykonawcy

1. Sam fakt wystąpienia awarii lub nieprawidłowości nie oznacza automatycznie, że jej przyczyna leży po stronie Wykonawcy.
2. Po przeprowadzeniu diagnostyki może zostać stwierdzone, że zgłoszony problem dotyczy w szczególności:
 - 2.1. niewłaściwej obsługi urządzenia;
 - 2.2. zmiany ustawień dokonanej przez użytkownika;
 - 2.3. zabrudzenia filtrów lub innych elementów podlegających bieżącej obsłudze;
 - 2.4. konieczności wykonania okresowej konserwacji;
 - 2.5. braku energii elektrycznej, wody, paliwa, dostępu do internetu lub innych wymaganych mediów;
 - 2.6. parametrów sieci elektroenergetycznej;
 - 2.7. problemu z siecią Wi-Fi, routerem lub usługą internetową;
 - 2.8. instalacji wykonanej przez innego wykonawcę;
 - 2.9. zmian wykonanych po zakończeniu prac Wykonawcy;
 - 2.10. uszkodzenia mechanicznego;
 - 2.11. działania osób trzecich;
 - 2.12. awarii elementu nieobjętego zakresem realizacji Wykonawcy;
 - 2.13. zwykłej czynności eksploatacyjnej lub regulacyjnej;
 - 2.14. sytuacji, w której urządzenie lub instalacja pracują prawidłowo, zgodnie z ich parametrami technicznymi.
3. Stwierdzenie jednej z powyższych okoliczności nie powoduje automatycznego obciążenia konsumenta kosztami rozpatrzenia reklamacji.

§ 9. Odpłatna usługa serwisowa

1. Jeżeli na podstawie informacji uzyskanych podczas wstępnej diagnostyki istnieją podstawy do przyjęcia, że zgłoszenie nie dotyczy okoliczności, za które odpowiada Wykonawca albo gwarant, Wykonawca może zaproponować Klientowi wykonanie odpłatnej usługi serwisowej.
2. Przed zamówieniem odpłatnej usługi Klient otrzymuje informację o:
 - 2.1. cenie usługi lub sposobie jej obliczenia;
 - 2.2. koszcie dojazdu, jeżeli jest pobierany;
 - 2.3. koszcie diagnostyki, jeżeli jest pobierany;
 - 2.4. stawce roboczogodziny, jeżeli ma zastosowanie;
 - 2.5. zasadach rozliczenia materiałów i części.
3. Odpłatna usługa serwisowa może zostać wykonana po zaakceptowaniu przez Klienta jej odpłatnego charakteru oraz ceny lub sposobu jej obliczenia.
4. Brak zgody Klienta na odpłatną usługę serwisową nie może powodować utraty przysługujących mu praw ustawowych.
5. Jeżeli technik podczas rozpatrywania reklamacji stwierdzi możliwość wykonania dodatkowej, nieobjętej reklamacją odpłatnej usługi, wykonanie takiej usługi wymaga uprzedniej zgody Klienta.
6. W szczególności technik nie może samodzielnie rozpocząć dodatkowych odpłatnych prac wyłącznie na podstawie faktu, że przebywa już w miejscu instalacji.

§ 10. Koszt dojazdu serwisu

1. Koszt dojazdu nie jest naliczany konsumentowi wyłącznie z powodu nieuwzględnienia jego reklamacji.
2. Koszt dojazdu może zostać naliczony w przypadku odpłatnej usługi serwisowej, jeżeli:
 - 2.1. Klient został o tym koszcie lub sposobie jego obliczenia poinformowany przed zamówieniem usługi oraz
 - 2.2. zaakceptował odpłatną wizytę serwisową.
3. Jeżeli na etapie wstępnej diagnostyki okoliczności wskazują, że problem prawdopodobnie nie jest objęty odpowiedzialnością Wykonawcy lub gwarancją, Klient może zostać poinformowany, że dalszy wyjazd technika będzie realizowany jako odpłatna usługa serwisowa.
4. Jeżeli ustalenie przyczyny problemu wymaga przeprowadzenia czynności, które zgodnie z przepisami prawa powinny zostać wykonane przez przedsiębiorcę w ramach rozpatrywania reklamacji, konsument nie jest obciążany kosztami tych czynności w sposób sprzeczny z obowiązującymi przepisami.

§ 11. Obowiązki Klienta podczas obsługi zgłoszenia

1. Klient powinien współdziałać z Wykonawcą w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia diagnostyki i wykonania uzasadnionych czynności serwisowych.
2. W szczególności Klient powinien:

- 2.1. umożliwić dostęp do urządzenia lub instalacji w uzgodnionym terminie;
- 2.2. zapewnić bezpieczne warunki wykonywania prac;
- 2.3. poinformować o dokonanych wcześniej naprawach, przeróbkach lub ingerencjach;
- 2.4. umożliwić dostęp do elementów instalacji niezbędnych do diagnostyki;
- 2.5. przekazać posiadane informacje dotyczące objawów i okoliczności wystąpienia usterki;
- 2.6. zapewnić obecność osoby pełnoletniej uprawnionej do udostępnienia miejsca wykonania prac.
3. Jeżeli brak współdziałania uniemożliwia wykonanie diagnostyki lub naprawy, Wykonawca informuje Klienta o przeszkodzie i jej wpływie na możliwość dalszej realizacji zgłoszenia.

§ 12. Bezpieczeństwo

1. Pracownik serwisu może przerwać lub odmówić wykonania czynności technicznych, jeżeli ich wykonanie w danych warunkach mogłoby stworzyć zagrożenie dla życia, zdrowia lub mienia.
2. Dotyczy to w szczególności:
 - 2.1. niebezpiecznych instalacji elektrycznych;
 - 2.2. braku wymaganych zabezpieczeń;
 - 2.3. zagrożenia pożarowego;
 - 2.4. wycieku substancji niebezpiecznych;
 - 2.5. braku bezpiecznego dostępu do urządzenia;
 - 2.6. warunków uniemożliwiających wykonanie prac zgodnie z zasadami BHP.
3. Odmowa lub przerwanie czynności serwisowych z przyczyn związanych z bezpieczeństwem nie stanowi samoistnej podstawy do odrzucenia reklamacji. W takim przypadku Wykonawca informuje Klienta o przeszkodzie uniemożliwiającej wykonanie czynności oraz, jeżeli jest to możliwe, o sposobie jej usunięcia. Dalsze czynności serwisowe mogą zostać wykonane dopiero po zapewnieniu bezpiecznych warunków pracy.

§ 13. Protokół serwisowy

1. Z przeprowadzonej wizyty może zostać sporządzony protokół serwisowy.
2. Protokół może zawierać w szczególności:
 - 2.1. datę i miejsce wizyty;
 - 2.2. dane urządzenia lub instalacji;
 - 2.3. opis zgłoszenia;
 - 2.4. wykonane czynności diagnostyczne;
 - 2.5. stwierdzone nieprawidłowości;
 - 2.6. prawdopodobną lub ustaloną przyczynę usterki;
 - 2.7. wykonane prace;
 - 2.8. wykorzystane materiały;
 - 2.9. zalecenia dla Klienta;
 - 2.10. kwalifikację dalszego postępowania.
3. Klient ma możliwość zgłoszenia uwag do treści protokołu.
4. Odmowa podpisania protokołu przez Klienta może zostać w nim odnotowana, ale sama w sobie nie oznacza utraty praw Klienta.
5. Technik może sporządzić dokumentację fotograficzną elementów instalacji lub urządzeń w zakresie niezbędnym do udokumentowania stanu technicznego, wykonanych czynności albo przyczyny awarii.

§ 14. Naprawy i czynności wykonywane przez osoby trzecie

1. Wykonawca nie odpowiada za skutki prac, zmian lub ingerencji wykonanych przez osoby trzecie po zakończeniu realizacji, jeżeli pozostają one w związku przyczynowym ze zgłoszoną wadą lub usterką.
2. Sama ingerencja osoby trzeciej nie powoduje automatycznej utraty wszelkich praw gwarancyjnych ani ustawowych.
3. Wyłączenie odpowiedzialności może dotyczyć wyłącznie tych usterek lub szkód, które pozostają w związku z daną ingerencją, zmianą lub naprawą.

§ 15. Przeglądy i konserwacja

1. Klient powinien wykonywać czynności eksploatacyjne, konserwacyjne i przeglądy wymagane przez:
 - 1.1. przepisy prawa;
 - 1.2. producenta urządzenia;
 - 1.3. dokumentację techniczną;
 - 1.4. warunki konkretnej gwarancji.
2. Niewykonanie wymaganego przeglądu lub czynności konserwacyjnej może wpływać na odpowiedzialność gwarancyjną wyłącznie zgodnie z warunkami właściwej gwarancji i w zakresie dopuszczonym przez prawo.
3. Niewykonanie przeglądu nie pozbawia konsumenta automatycznie ustawowych praw wobec sprzedawcy.

§ 16. Klienci będący przedsiębiorcami

1. Do Klientów będących przedsiębiorcami, którym przepisy przyznają w określonym zakresie ochronę właściwą dla konsumenta, odpowiednie przepisy stosuje się zgodnie z ich ustawowym zakresem.
2. W odniesieniu do przedsiębiorców, którym taka ochrona nie przysługuje, szczegółowe zasady odpowiedzialności, gwarancji, diagnostyki i odpłatności mogą wynikać z indywidualnej umowy zawartej z Wykonawcą.
3. W relacjach B2B Wykonawca może przewidzieć odpłatność za diagnostykę lub dojazd również w przypadku niepotwierdzenia zgłoszonej wady, o ile zasady te zostały uprzednio i wyraźnie uzgodnione przez strony.

§ 17. Zastrzeżenia dotyczące sposobu obsługi zgłoszenia

1. Klient ma prawo zgłosić zastrzeżenia dotyczące sposobu przeprowadzenia wizyty, treści protokołu, naliczonych kosztów lub sposobu obsługi zgłoszenia.
2. Zastrzeżenia można przekazać na adres:
 - 2.1. e-mail serwis@grupazgodny.pl
 - 2.2. adres korespondencyjny 26-001 Masłów Pierwszy, Lotnicza 40D
3. Zastrzeżenia są rozpatrywane z uwzględnieniem dokumentacji zgłoszenia, protokołu serwisowego oraz stanowiska osób uczestniczących w realizacji zgłoszenia.
4. Stanowisko technika wykonującego wizytę nie wyłącza możliwości dalszego rozpatrzenia reklamacji przez Wykonawcę.

§ 18. Dane osobowe

1. Dane osobowe przekazane w związku ze zgłoszeniem przetwarzane są zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.
2. Szczegółowe informacje dotyczące administratora danych, podstaw i celów przetwarzania oraz praw osoby, której dane dotyczą, zawarte są w polityce prywatności lub właściwej klauzuli informacyjnej Wykonawcy.

§ 19. Postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od dnia **1 września 2026r.**
2. Regulamin stosuje się z uwzględnieniem warunków umowy zawartej z Klientem oraz dokumentów gwarancyjnych dotyczących konkretnej realizacji.
3. Zmiana Regulaminu nie może pozbawić Klienta praw już nabytych ani pogorszyć warunków gwarancji wcześniej udzielonej.
4. Regulamin nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza praw przysługujących konsumentowi na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
5. W szczególności postanowienia Regulaminu nie mogą być interpretowane jako:
 - 5.1. wyłączenie ustawowej odpowiedzialności Wykonawcy;
 - 5.2. obowiązek korzystania wyłącznie z gwarancji producenta;
 - 5.3. obowiązek ponoszenia przez konsumenta kosztów rozpatrzenia zasadnej reklamacji;
 - 5.4. automatyczne obciążenie konsumenta kosztami wyłącznie z powodu nieuwzględnienia reklamacji;
 - 5.5. ograniczenie prawa konsumenta do wyboru przysługującej mu podstawy reklamacji.
6. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają właściwe przepisy prawa polskiego.