

Ogólne Warunki Gwarancji Vents Group Sp. z o.o.

1. Zakres Obowiązkiwania Gwarancji

Niniejsze Ogólne Warunki Gwarancji (OWG) dotyczą urządzeń oferowanych przez Vents Group Sp. z o.o. z siedzibą w Niepruszewie (dalej jako "Gwarant" lub "Vents Group"), działającą w branży HVAC i rekuperacji. Warunki mają zastosowanie do umów sprzedaży zawieranych z nabywcami biznesowymi (B2B) i określają zasady odpowiedzialności gwarancyjnej Vents Group za wady fizyczne urządzeń. Gwarancja jest udzielana pierwszemu użytkownikowi urządzenia, tj. podmiotowi, który jako pierwszy nabywa urządzenie od Vents Group lub autoryzowanego dystrybutora i wykorzystuje je zgodnie z przeznaczeniem we własnej działalności lub gospodarstwie. Osoba lub firma nabywająca urządzenie w celu jego dalszej odsprzedaży lub montażu u osoby trzeciej nie jest traktowana jako pierwszy użytkownik w rozumieniu niniejszej gwarancji.

Gwarancja obowiązuje na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (chyba że warunki indywidualnej karty gwarancyjnej stanowią wyraźnie inaczej). Uprawnienia z tytułu gwarancji przysługują wyłącznie przy przedstawieniu dowodu zakupu urządzenia (faktury lub paragonu) wystawionego pierwszemu użytkownikowi przez Vents Group lub autoryzowanego sprzedawcę.

UWAGA: W odniesieniu do transakcji między przedsiębiorcami (B2B), Vents Group i nabywcą uzgadniają wyłączenie odpowiedzialności Gwaranta z tytułu rękojmi, zgodnie z art. 558 §1 Kodeksu cywilnego. Niniejsza gwarancja stanowi jedyną podstawę odpowiedzialności za wady urządzenia w stosunkach B2B. Jeżeli jednak umowa pomiędzy Vents Group a innym przedsiębiorcą przewiduje odpowiedzialność Vents Group z tytułu rękojmi, to zapis umowny ma pierwszeństwo przed wyłączeniem o którym mowa w zdaniach poprzednich. W przypadku sprzedaży konsumenckiej (B2C), powyższe wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności za niezgodność towaru z umową jest niedopuszczalne – niniejsze warunki gwarancji nie naruszają ustawowych praw konsumenta, w szczególności uprawnień wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

2. Okres Gwarancji w Zależności od Typu Urządzenia

Okres obowiązywania gwarancji liczony jest od daty zakupu urządzenia przez pierwszego użytkownika (widniejącej na dowodzie zakupu), z zastrzeżeniem spełnienia warunków określonych w pkt 3. Standardowy okres gwarancji wynosi 24 miesiące, jednak dla wybranych typów urządzeń Vents Group zapewnia wydłużone okresy gwarancyjne. Poniżej zestawiono okres gwarancji dla poszczególnych kategorii urządzeń:

- **24 miesiące (2 lata)** – standardowy okres gwarancji dla większości urządzeń Vents Group, w tym m.in.:
 - urządzenia wentylacji zdecentralizowanej,
 - urządzenia wentylacji profesjonalnej przeznaczone do zastosowań przemysłowych i komercyjnych,
 - akcesoria i elementy eksploatacyjne do urządzeń dostarczane wraz z urządzeniem.
- **36 miesięcy (3 lata)** – wydłużony okres gwarancji dla wybranych central wentylacyjnych z odzyskiem ciepła:
 - centrale wentylacyjne serii RENE0
- **60 miesięcy (5 lat)** – wydłużony okres gwarancji dla wybranych urządzeń wentylacji, rekuperacji * (po spełnieniu wymagań określonych w karcie gwarancyjnej) :
 - wybrane modele wentylatorów domowych,
 - wybrane systemy wentylacji i rekuperacji,
- **Uwaga:** Szczegółowe informacje o okresie gwarancji dla konkretnych modeli urządzeń są każdorazowo określone w karcie gwarancyjnej. Jeśli dla danego urządzenia przewidziano inny okres gwarancji niż standardowe 24 miesiące, informacja taka ma pierwszeństwo.
- **Inne urządzenia** – jeśli urządzenie nie zostało jednoznacznie przypisane do jednej z powyższych kategorii, obowiązuje standardowy okres 24 miesięcy gwarancji. W przypadku wątpliwości, prosimy o kontakt z Vents Group przed zakupem.
Dodatkowe zastrzeżenie: Gwarancja udzielana jest na wskazane powyżej okresy, jednak nie dłużej niż 60 miesięcy (5 lat) od daty produkcji urządzenia lub wprowadzenia go do obrotu przez Vents Group. Jeśli data zakupu przez pierwszego użytkownika jest znacznie późniejsza niż data produkcji, okres gwarancji liczony od daty zakupu może ulec odpowiedniemu skróceniu, tak aby całkowity okres od daty produkcji nie przekroczył 60 miesięcy.

3. Warunki Ważności Gwarancji

Aby utrzymać uprawnienia wynikające z gwarancji, nabywca/użytkownik urządzenia (zwłaszcza w transakcjach B2B) zobowiązany jest spełnić łącznie następujące warunki. Niewypełnienie któregokolwiek z poniższych warunków może skutkować utratą uprawnień gwarancyjnych:

- **Brak zaległości płatniczych:** Gwarancja jest udzielana i pozostaje ważna pod warunkiem, że nabywca (w przypadku transakcji B2B – pierwszy użytkownik będący stroną umowy zakupu od Vents Group lub autoryzowanego dystrybutora) nie zalega z jakimikolwiek płatnościami należnymi Vents Group Sp. z o.o. lub autoryzowanemu dystrybutorowi, od którego urządzenie zostało nabyte, wynikającymi z zakupu tego lub innych urządzeń, towarów bądź usług. W przypadku stwierdzenia zaległości płatniczych, Vents Group ma prawo zawiesić realizację świadczeń gwarancyjnych do czasu uregulowania wszystkich zaległych zobowiązań lub, w przypadku ich trwałego nieuregulowania, odmówić świadczeń gwarancyjnych.
- **Profesjonalny montaż:** Urządzenie musi zostać zamontowane i uruchomione wyłącznie przez firmę instalacyjną posiadającą odpowiednie kwalifikacje, uprawnienia branżowe (np. elektryczne, gazowe – jeśli dotyczy) oraz udokumentowane doświadczenie w instalacji urządzeń HVAC, działającą zgodnie z zasadami sztuki instalacyjnej. Montaż powinien być przeprowadzony zgodnie z instrukcją obsługi i montażu dostarczoną przez producenta oraz z obowiązującymi normami i przepisami technicznymi. W przypadku urządzeń wymagających specjalistycznego pierwszego uruchomienia (rozruchu), powinno ono być dokonane przez autoryzowany serwis Vents Group lub inny serwis wskazany i zaakceptowany pisemnie przez Vents Group, i potwierdzone odpowiednim protokołem.
- **Regularne, odpłatne przeglądy techniczne:** W trakcie eksploatacji urządzenia należy zapewnić regularne, odpłatne przeglądy serwisowe, przeprowadzane na koszt użytkownika, co najmniej 2 razy do roku (zalecane co 6 miesięcy, o ile instrukcja obsługi nie stanowi inaczej dla danego typu urządzenia). Przeglądy te muszą być wykonywane przez autoryzowany serwis Vents Group lub inną firmę serwisową posiadającą udokumentowane kwalifikacje do serwisowania urządzeń HVAC, odpowiednie uprawnienia (np. F-gazowe, jeśli dotyczy) oraz działającą na podstawie autoryzacji producenta (Vents Group) lub posiadającą udokumentowane przeszkolenie w zakresie serwisowania urządzeń Vents Group. Przeglądy powinny obejmować czynności konserwacyjne przewidziane w dokumentacji techniczno-eksploatacyjnej urządzenia (np. czyszczenie wymienników ciepła, kontrola wentylatorów i silników, sprawdzenie drożności odpływu kondensatu, wymiana lub czyszczenie filtrów, kontrola układów automatyki itp.). Fakt przeprowadzenia każdego przeglądu, wraz z jego zakresem i datą, musi być udokumentowany wpisem w karcie gwarancyjnej (jeśli została wydana i posiada odpowiednie rubryki) lub szczegółowym protokołem serwisowym, zawierającym dane identyfikacyjne firmy wykonującej przegląd oraz podpis serwisanta. Brak wymaganych przeglądów, ich niedokonanie w terminach, lub

przeprowadzenie przez podmiot niespełniający powyższych kryteriów kwalifikacyjnych, może skutkować odmową uznania roszczenia gwarancyjnego, jeśli stwierdzona usterka pozostaje w związku przyczynowym z zaniedbaniem właściwej konserwacji lub wykonaniem jej przez nieuprawniony podmiot.

- **Właściwe użytkowanie:** Użytkownik zobowiązany jest eksploatować urządzenie zgodnie z jego przeznaczeniem oraz zaleceniami instrukcji obsługi. Należy przestrzegać wszystkich wskazówek producenta dotyczących warunków pracy urządzenia.
- **Brak ingerencji nieautoryzowanych osób:** Zabronione jest dokonywanie jakichkolwiek napraw, przeróbek czy ingerencji w urządzenie przez osoby lub serwisy nieautoryzowane przez Vents Group. Wszelkie naprawy w okresie gwarancyjnym mogą być przeprowadzane wyłącznie przez autoryzowany serwis Vents Group lub, w wyjątkowych, uzgodnionych pisemnie z Vents Group przypadkach, przez inny wskazany serwis posiadający odpowiednie uprawnienia. Samowolne otwieranie, modyfikacja konstrukcji, zmiany okablowania, wykorzystywanie nieoryginalnych części zamiennych lub materiałów eksploatacyjnych powoduje utratę gwarancji.
- **Terminowe zgłoszenie usterki:** Po zauważeniu objawów jakiegokolwiek usterki objętej gwarancją, należy niezwłocznie zaprzestać eksploatacji urządzenia (o ile dalsza praca grozi pogłębieniem uszkodzeń) i dokonać zgłoszenia reklamacyjnego zgodnie z procedurą opisaną w punkcie 8.
- **Zgłoszenie poprzez właściwy kanał:** W celu skorzystania z uprawnień gwarancyjnych, usterka musi zostać zgłoszona za pomocą formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej Vents Group.
Spełnienie powyższych warunków ma kluczowe znaczenie dla utrzymania ważności gwarancji. Vents Group zastrzega sobie prawo do weryfikacji, czy warunki te zostały dotrzymane (np. poprzez żądanie przedstawienia dokumentacji montażu, protokołów uruchomienia oraz protokołów z okresowych przeglądów technicznych, a także weryfikację statusu płatności). W razie stwierdzenia uchybień, zgłoszenie gwarancyjne może zostać odrzucone, o czym klient zostanie poinformowany wraz z uzasadnieniem decyzji.

4. Zakres Gwarancji (Uprawnienia i Wyłączenia)

Gwarancja udzielona przez Vents Group oznacza, że wada fabryczna tkwiąca w urządzeniu, która ujawni się w normalnych warunkach eksploatacji w okresie gwarancyjnym, zostanie usunięta przez Vents Group bezpłatnie. Uprawnienia z gwarancji obejmują prawo do bezpłatnej naprawy urządzenia lub wymiany uszkodzonych elementów na wolne od wad. Jeżeli naprawa urządzenia nie

jest możliwa technicznie lub ekonomicznie nieuzasadniona, Gwarant według własnego uznania dokona wymiany urządzenia na nowe, wolne od wad (o parametrach nie gorszych niż oryginał) lub – jeśli wymiana również nie byłaby możliwa – zwrotu ceny zakupu lub odpowiedniego obniżenia ceny. Jeżeli w wykonaniu swoich obowiązków Gwarant dostarczył uprawnionemu z gwarancji zamiast urządzenia wadliwego urządzenie wolne od wad albo dokonał istotnych napraw urządzenia objętego gwarancją, termin gwarancji biegnie na nowo od chwili dostarczenia produktu wolnego od wad lub zwrócenia produktu naprawionego. Jeżeli gwarant wymienił część rzeczy, powyższe stosuje się odpowiednio do części wymienionej.

5. Gwarancja obejmuje wady powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanym urządzeniu. Gwarancja nie obejmuje natomiast w szczególności następujących przypadków, usterek i kosztów:

- Normalne zużycie eksploatacyjne elementów (filtry, paski, uszczelki, łożyska, bezpieczniki, baterie itp.).
- Uszkodzenia wynikłe z nieprawidłowego montażu lub uruchomienia niezgodnego z pkt 3.
- Nieprawidłowa eksploatacja i brak konserwacji (w tym zaniedbanie przeglądów opisanych w pkt 3).
- Uszkodzenia mechaniczne, termiczne, elektryczne z przyczyn zewnętrznych (przebiecia, wyładowania, pożar, zalanie itp.).
- Problemy z kondensatem i odprowadzeniem skroplin wynikające z zaniedbań użytkownika lub błędów instalacyjnych.
- Wady powstałe z winy użytkownika lub osób trzecich, nieautoryzowane modyfikacje.
- Koszty pośrednie (utrata korzyści, przestoje, szkody na innych przedmiotach itp.).

6. Miejsce i Sposób Realizacji Napraw Gwarancyjnych

Wybór miejsca oraz sposobu realizacji naprawy gwarancyjnej należy do Vents Group. Naprawy mogą być wykonywane w siedzibie serwisu Vents Group lub w miejscu instalacji urządzenia.

- **Naprawa w serwisie centralnym:** Dla urządzeń łatwych do transportu. Klient, po instrukcji, dostarcza urządzenie. Transport do serwisu (przy uznanej reklamacji) na koszt Vents Group.
- **Naprawa w miejscu instalacji:** Dla urządzeń dużych/stacjonarnych. Termin wizyty uzgadniany z klientem.
Vents Group dołoży starań, aby naprawa została zrealizowana w terminie do 30 dni

kalendarzowych, z możliwością przedłużenia w uzasadnionych przypadkach, o czym klient zostanie poinformowany.

7. Koszty w Przypadku Niezasadnej Reklamacji

Vents Group pokrywa koszty związane z naprawą wyłącznie w przypadku uzasadnionych reklamacji gwarancyjnych. Jeżeli zgłoszona usterka nie kwalifikuje się do naprawy gwarancyjnej (np. wynika z przyczyn nieobjętych gwarancją, urządzenie jest sprawne, naruszono warunki z pkt 3):

- **Obciążenie kosztami przedsiębiorcy (B2B):** Vents Group ma prawo obciążyć zgłaszającego kosztami transportu, dojazdu, diagnozy i robocizny.
- **Wyłączenie dla konsumentów (B2C):** Powyższe obciążenie kosztami nie dotyczy konsumentów, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej.

8. Procedura Zgłoszenia Reklamacyjnego

1. Zgłoszenie usterki przez formularz online: Dostępny na stronie:

- a) www.vents-group.pl/zgloszenie-reklamacji dotyczy reklamacji jakościowych i ilościowych wszystkich produktów poza centralami wentylacyjnymi,
- b) <https://vents-group.pl/zgloszenie-awarii> dotyczy central wentylacyjnych,

2. Informacje wymagane w zgłoszeniu: Dane identyfikacyjne, oznaczenie urządzenia, data zakupu i numer dowodu zakupu (zalecany skan), data instalacji i dane instalatora, szczegółowy opis usterki, opcjonalnie dokumentacja foto/wideo.

3. Przyjęcia zgłoszenia: użytkownik otrzyma informację zwrotną o zgłoszeniu reklamacji/awarii.

4. Weryfikacja zgłoszenia i instrukcje (do 14 dni kalendarzowych): Informacja o dalszych krokach (zdalna diagnostyka, wysyłka do serwisu, wizyta serwisowa).

5. Rozstrzygnięcie reklamacji: Naprawa, informacja o braku wad/wadach niegwarancyjnych, decyzja o wymianie/zwrocie ceny, lub odrzucenie roszczenia z uzasadnieniem.

9. Ograniczenie Odpowiedzialności oraz Zastrzeżenie Prawa Własności

Odpowiedzialność Vents Group z tytułu niniejszej gwarancji ogranicza się do obowiązków w niej przewidzianych. Vents Group nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie, uboczne czy wynikowe (utrata zysków, przestoje itp.), z wyjątkiem sytuacji, gdy takie ograniczenie jest niedopuszczalne w świetle bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa (szczególnie w odniesieniu do konsumentów).

Do czasu uiszczenia pełnej ceny sprzedaży, urządzenie pozostaje własnością Vents Group (w relacjach B2B). Wymienione wadliwe urządzenia lub części stają się własnością Vents Group.

10. Postanowienia Końcowe

- **Integralność warunków:** Niniejsze OWG stanowią integralną część umów sprzedaży. W przypadku sprzeczności z indywidualną kartą gwarancyjną, pierwszeństwo ma karta.
- **Zmiany warunków gwarancji:** Vents Group zastrzega sobie prawo do aktualizacji OWG. Zmienione warunki mają zastosowanie do umów zawartych po dacie ich wejścia w życie. Aktualna wersja dostępna na stronie Vents Group.
- **Obowiązywanie i właściwe prawo:** Prawem właściwym jest prawo polskie.
- **Rozstrzyganie sporów:** Strony dążą do polubownego rozwiązania. W braku porozumienia, sądem właściwym dla sporów z przedsiębiorcami będzie sąd właściwy dla siedziby Vents Group. Nie narusza to uprawnień konsumentów.
- **Nieważność częściowa:** Nieważność jednego postanowienia nie wpływa na resztę.
- **Oświadczenie o zapoznaniu się z warunkami:** Dokonując zakupu, nabywca potwierdza zapoznanie się i akceptację OWG.

Oświadczenie Klienta / Użytkownika Końcowego

Niniejszym oświadczam, że zapoznałem(-am) się z treścią Ogólnych Warunków Gwarancji Vents Group Sp. z o.o., w szczególności z:

- zakresem ochrony gwarancyjnej,
- okresami gwarancji dla poszczególnych typów urządzeń,
- wyłączeniami odpowiedzialności gwarancyjnej,
- **warunkami zachowania ważności gwarancji, w tym z obowiązkiem braku zaległości płatniczych wobec Vents Group Sp. z o.o. lub autoryzowanego dystrybutora, wymogiem profesjonalnego montażu oraz koniecznością przeprowadzania regularnych, odpłatnych przeglądów technicznych przez uprawnione i kwalifikowane serwisy, zgodnie z zapisami pkt 3 OWG,**
- procedurą zgłoszenia reklamacji i zasadami realizacji napraw gwarancyjnych.

Potwierdzam, że rozumiem i akceptuję powyższe warunki jako wiążące w przypadku ewentualnych roszczeń gwarancyjnych. Oświadczam również, że urządzenie zostało mi wydane w stanie kompletnym i nieuszkodzonym (o ile odbiór następuje osobiście).

.....
(Miejscowość, data)

(Czytelny podpis Użytkownika Końcowego/Nabywcy)