

Regulamin świadczenia corocznych przeglądów serwisowych pompy ciepła, napraw oraz diagnoz.

I. DEFINICJE

Użyte w Regulaminie terminy i skróty oznaczają:

CNC – CNC Pompy Ciepła Marek Jankowski z siedzibą w Starogardzie Gdańskim, al. Armii Krajowej 14, NIP 5922080435 REGON: 221124248;

Cennik - Cennik Corocznych Przeglądów Serwisowych, obejmujących aktualne koszty realizacji Corocznych Przeglądów Serwisowych z uwzględnieniem zasad waloryzacji.

Klient - Konsument lub Przedsiębiorca, u którego CNC dokonało montażu Urządzenia w ramach zawartej Umowy.

Obcy klient - Konsument lub Przedsiębiorca u którego CNC nie instalowało urządzenia, montaż tam został wykonany przez obcego instalatora.

Obcy instalator – Firma instalacyjna, która nie jest powiązana z CNC i wykonała montaż pompy ciepła oraz dodatkowego osprzętu u klienta biorąc na siebie gwarancję za urządzenie i osprzęt.

Usługi – Diagnozy urządzeń, przeglądy u obcych klientów, naprawy i coroczne przeglądy serwisowe.

Coroczne Przeglądy Serwisowe - Odpłatne coroczne usługi serwisowe świadczone przez CNC u klientów CNC gdzie CNC instalowało pompę ciepła i osprzęt, polegające na przeglądzie i weryfikacji pracy urządzenia cyklicznie, 1 raz w roku, przez okres gwarancji producenta wskazany w umowie lub karcie gwarancyjnej urządzenia. Pierwszy Przegląd Serwisowy zostanie zrealizowany po upływie pełnych 12 miesięcy od dnia zakończenia montażu urządzenia. Data proponowana jest przez CNC.

Protokół Przeglądu Systemu Ogrzewania i CWU - Zestawienie zawierające zakres wykonanej usługi oraz listę części wymienionych w urządzeniu w ramach Przeglądu Serwisowego.

Regulamin - Niniejszy regulamin świadczenia corocznych przeglądów serwisowych pompy ciepła, napraw oraz diagnoz.

Umowa - Umowa sprzedaży i montażu pompy ciepła zawarta pomiędzy Klientem a CNC.

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki świadczenia usług przez CNC, do wykonywania których Klient może być zobowiązany jest Umową lub kartą gwarancyjną.
2. Coroczne Przeglądy Serwisowe wykonywane są przez CNC na rzecz Klienta w okresie do 5 lat od dnia zakończenia montażu Urządzenia, nie wcześniej niż po upływie pełnych 12 miesięcy od dnia zakończenia montażu Urządzenia;
3. Usługi wykonywane są w miejscu montażu Urządzenia w dni robocze, po dokonaniu telefonicznej weryfikacji możliwości podjazdu do klienta.
4. Całość kosztów związanych z usługami pokrywa Klient. Wysokość należnej opłaty zostanie ustalona przez CNC i przekazana do wiadomości klienta.

5. W przypadku gdy Coroczny Przegląd Serwisowy ujawni usterkę urządzenia, które jest na gwarancji udzielonej przez CNC i usterka nie powstała z winy klienta zostanie ona usunięta bezpłatnie, ale nie zwalnia to klienta z pokrycia kosztów Corocznego Przeglądu Serwisowego.

III. ZAKRES WYKONYWANYCH COROCZNYCH PRZEGLĄDÓW SERWISOWYCH

1. Zakres Corocznych Przeglądów Serwisowych ustalany jest przez CNC w oparciu o dokumentację techniczną urządzenia.
2. W ramach Corocznych Przeglądów Serwisowych świadczone są m.in. wymienione poniżej czynności oraz czynności na dedykowanym protokole przeglądu:
 1. weryfikacja poprawności wykonania oraz funkcjonowania instalacji hydraulicznej oraz elektrycznej według standardów montażowych CNC;
 2. sprawdzenie parametrów pracy Urządzenia wyszczególnionych w karcie gwarancyjnej producenta;
 3. czyszczenie wszystkich występujących w instalacji grzewczej filtrów mechanicznych;
 4. sprawdzenie wzrokowe działania wszystkich zaworów bezpieczeństwa;
 5. sprawdzenie wzrokowe działania zaworów odcinających oraz spustowych;
 6. sprawdzenie ciśnienia w układzie, uzupełnienie do prawidłowej wartości;
 7. sprawdzenie stanu naczynia przeponowego;
 8. sprawdzenie stanu izolacji rur na zewnątrz oraz wewnątrz;
 9. czyszczenie jeżeli jest konieczne tylnej części parownika z zanieczyszczeń mechanicznych;
 10. sprawdzenie działania zabezpieczeń nadprądowych;
 11. wykonanie pomiarów elektrycznych zgodnie z wytycznymi, w przypadku uzyskania niepokojącego wyniku, diagnoza oraz usunięcie przyczyny;

IV. PROCEDURA ROZPATRYWANIA ZGŁOSZEŃ

1. Klient firmy CNC nie musi zgłaszać chęci skorzystania z przeglądu corocznego, CNC będzie kontaktowało się z klientem po upływie 12 miesięcy i zaproponuje datę przeglądu, którą ustali z klientem.
2. W razie chęci skorzystania z diagnozy, przeglądu lub naprawy Klient obcy dokonuje Zgłoszenia do CNC na podstawie formularza zgłoszeniowego na stronie www.cncpompyciepla.pl w zakładce serwis.
3. Coroczne Przeglądy Serwisowe wykonywane są w terminie uzgodnionym z Klientem, nie dłuższym niż 90 dni roboczych od minięcia 12 miesięcy od montaż lub poprzedniego przeglądu, z tym zastrzeżeniem, że termin realizacji może ulec wydłużeniu ze względu na brak dostępności części lub materiałów niezbędnych do zrealizowania Corocznego Przeglądu Serwisowego lub inne okoliczności spowodowane działaniem siły wyższej. W takim przypadku CNC poinformuje Klienta o tych okolicznościach i o terminie, w którym przystąpi do realizacji Corocznego Przeglądu Serwisowego.
4. Zapłata wynagrodzenia za Coroczny Przegląd Serwisowy, diagnozę, przegląd lub naprawę nastąpi w dniu wykonania usługi gotówką lub po uzgodnieniu kartą.
5. Po zakończeniu realizacji usługi Klient lub obcy klient podpisze odpowiedni protokół (samodzielnie lub przez wskazanego pełnomocnika). Reklamacje na usługę powinny być zgłaszane do CNC za pomocą e-mail na adres serwis@cncpompyciepla.pl.

V. DIAGNOZY, PRZEGLĄDY I NAPRAWY U OBCYCH KLIENTÓW

1. CNC nie wykonuje napraw gwarancyjnych na zlecenie Obcego Klienta urządzeń marki Panasonic, Mitsubishi Electric, Vailant, Daikin, York. Żeby naprawa była uznana za gwarancyjną musi zostać zlecona przez producenta urządzenia i wtedy przez producenta zostanie opłacona.
2. CNC może wykonać diagnozę, przegląd lub naprawę pompy ciepła u Obcego klienta, któremu CNC nie instalowało pompy ciepła, lecz nie jest to wizyta gwarancyjna. Jest to diagnoza, naprawa lub przegląd mający na celu utrzymanie urządzenia w ruchu i sprawności w przypadku gdy Obcy Instalator nie może lub odmawia podjazdu do instalowanego przez siebie urządzenia.
3. Wykonanie przeglądu lub naprawy przez CNC może skutkować utratą gwarancji u Obcego instalatora, który jest gwarantem urządzenia. CNC nie bierze odpowiedzialności za utratę gwarancji na urządzenie, ponieważ instalator urządzenia może podważyć zasadność podjazdu.
4. Diagnozy, naprawy lub przeglądy u Obcego Klienta są zawsze odpłatne, cena jest ustalana indywidualnie z serwisem.

VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W zakresie nieuregulowanym Regulaminem (zwłaszcza w zakresie sposobu kontaktu z CNC, zgłaszania reklamacji, przetwarzania danych osobowych, sposobu rozwiązywania sporów, sposobu wymiany korespondencji pomiędzy Klientem a CNC), zastosowanie znajdują postanowienia Umowy
2. CNC zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w przypadku zaistnienia ważnej przyczyny rozumianej jako:
 - a. zmiana przepisów prawa regulujących warunki i zasady realizacji Corocznych Przeglądów Serwisowych, wpływająca na wzajemne prawa i obowiązki CNC 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 Corocznych Przeglądów Serwisowych spowodowana względami organizacyjnymi, technicznymi lub technologicznymi (w szczególności aktualizacji wymagań lub warunków wskazanych w Regulaminie);