





## ADNOTACJE SPRZEDAWCY – DECYZJA DOTYCZĄCA REKLAMACJI

(Wypełnia sprzedawca)

Reklamacja została uznana/nieuznana z następujących powodów:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data otrzymania reklamacji:

Osoba rozpatrująca reklamację:

Data rozpatrzenia reklamacji:

Numer sprawy CRM:

Dalsze postępowanie reklamacyjne – informacje dla Klienta: Prosimy powoływać się na przypisany nr CRM

(Data, pieczętka i podpis sprzedawcy)

## „Jak prawidłowo zapakować i zwrócić produkt PRANA”

Rekuperator PRANA należy:

1. Zapakować i zwrócić w oryginalnym pudełku.
2. Urządzenie owinąć folią stretch.
3. Umieścić w pudełku na kartonowych podpórkach (dwie od dołu, dwie od góry).
4. Wszelkie wolne przestrzenie wypełnić dodatkowymi wypełniaczami tj. folią bąbelkową lub wypełniaczem styropianowym, w sposób uniemożliwiający przemieszczenie się towaru wewnątrz opakowania.
5. Opakowanie należy zamknąć i zakleić zgodnie z metodą podwójnej litery „T” przy użyciu taśmy klejącej o szerokości co najmniej 5 cm.
6. Usunąć z pudełka wszelkie etykiety i oznaczenia wysyłki, które nie mają już zastosowania.
7. Na zewnątrz opakowania umieścić oznakowanie ostrzegawcze „nie rzucać”, które stanowi istotną informację pomocną w zapewnieniu odpowiedniego transportu.
8. Pudełko zafoliować folią stretch.
9. Na opakowaniu zewnętrznym umieścić dane adresowe nadawcy oraz odbiorcy przesyłki.

---

Gwarancja dotyczy kompletnych urządzeń wentylacyjnych marki PRANA (zwanymi dalej Urządzeniem) produkowanych przez PRANA PLATINUM Ltd., 19-1, Dudayeva str., Lviv, 79005, Ukraine (zwana dalej „Gwarantem” lub „Producentem”), dystrybuowanych przez Ecoventeam sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (01-303) przy ul. Połczyńskiej 115B wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000533306, NIP: 5342500889, REGON: 360293641 (dalej zwaną „Głównym Dystrybutorem” lub „Sprzedawcą”) i sprzedawanych za pośrednictwem autoryzowanych dystrybutorów Głównego Dystrybutora (dalej zwanych „Dystrybutorami”). Pełna lista Dystrybutorów znajduje się na stronie

[www.ecoventeam.com](http://www.ecoventeam.com).

Warunki zgłoszenia reklamacji

Klient zobowiązany jest zgłosić usterkę wyłącznie drogą mailową, kontaktując się z serwisem Gwaranta pod adresem: [serwis@ecoventeam.com](mailto:serwis@ecoventeam.com). Zgłoszenie powinno zawierać prawidłowo wypełniony formularz reklamacyjny wskazany powyżej. Zgłoszenia dokonywane telefonicznie lub w jakikolwiek inny sposób niż za pośrednictwem wskazanego adresu e-mail nie są uznawane za skuteczne zgłoszenie reklamacyjne.

### Okres gwarancji

Gwarancja obowiązuje przez okres 24 miesięcy. Okres gwarancji zaczyna biec od dnia wydania przez Gwaranta Urządzenia odbiorcy. W przypadku braku wskazania daty sprzedaży ww. termin rozpoczyna bieg od dnia produkcji danego Urządzenia.

### Warunki Gwarancji

Gwarancja jest ważna wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej dla urządzeń PRANA zakupionych na jej terytorium. Gwarant gwarantuje właściwe działanie Urządzenia, na które wydana jest Karta Gwarancyjna, pod warunkiem korzystania zgodnie z przeznaczeniem i warunkami techniczno-eksploatacyjnymi opisanymi w instrukcji obsługi Urządzenia (dokumentacji techniczno-ruchowej załączonej do danego Urządzenia). Karta Gwarancyjna jest ważna, jeżeli została sporządzona na oryginalnym druku opatrzonym następującymi elementami: dane obejmujące nazwę produktu (pełna nazwa), model jednostki zewnętrznej/wewnętrznej, odpowiadający jej numer fabryczny, informację o opakowaniu/kompletacji, datę produkcji oraz datę sprzedaży Urządzenia, pieczęć i podpis sprzedawcy (Głównego Dystrybutora lub Dystrybutora). Karta Gwarancyjna wraz z załączonymi do niej niniejszymi Warunkami Gwarancji jest jedynym i wyłącznym dokumentem, na podstawie którego uprawniony z gwarancji może dochodzić swych praw z tytułu udzielonej gwarancji. Informacje zawarte w instrukcji obsługi (dokumentacji techniczno-ruchowej załączonej do danego Urządzenia) i innych dokumentach dołączonych do sprzedawanego Urządzenia mają charakter uzupełniający. Gwarancja ma charakter nadrzędny w stosunku do warunków zawartych w instrukcji obsługi (dokumentacja techniczno-ruchowa załączona do

danego Urządzenia) lub innych dokumentach dołączonych do sprzedanego urządzenia.

W przypadku, gdy urządzenie zostało dostosowane do indywidualnych potrzeb klienta, według jego indywidualnych potrzeb, wyprodukowanych według specyfikacji konsumenta lub służące zaspokojeniu jego indywidualizowanych potrzeb (jak np.: długość urządzenia mająca na celu dopasowanie do grubości ściany, kolor urządzenia) nie przysługuje klientowi prawo zwrotu oraz wymiana Urządzenia na nowe. Wówczas Klient może skorzystać jedynie z żądania naprawy urządzenia.

Gwarant zaznacza, że Klientowi nie przysługuje prawo zwrotu zakupionego urządzenia na mocy Ustawy o prawach konsumenta w sytuacji, o której mowa powyżej na podstawie art. 38 ust. 1 pkt. 3 Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, zgodnie z którym prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów, których przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego indywidualizowanych potrzeb (dostosowanie urządzenia do indywidualnych parametrów według specyfikacji klienta). Gwarant wyłącza w powyższym przypadku możliwość zwrotu urządzenia.

### Warunki napraw gwarancyjnych

Realizacja uprawnień gwarancyjnych odbywać się będzie po przedstawieniu ważnej Karty Gwarancyjnej wraz z dowodem zakupu Urządzenia oraz potwierdzeniu zgodności zapisów w Karcie Gwarancyjnej ze stanem faktycznym. W przypadku gdy dane uszkodzenie nie jest objęte gwarancją, Gwarant jest zobowiązany do poinformowania uprawnionego z gwarancji, przed rozpoczęciem prac, o płatnej naprawie i wysokości jej kosztów oraz o konieczności akceptacji tychże kosztów. W przypadku niezasadnionych zgłoszeń reklamacyjnych uprawniony z gwarancji może zostać obciążony kosztami związanymi z wykonanymi przez Gwaranta czynnościami. Uprawniony z gwarancji w przypadku ujawnienia się wady Urządzenia, zobowiązany jest do zaprzestania korzystania z Urządzenia i niezwłocznego kontaktu z Dystrybutorem lub Głównym Dystrybutorem w celu dokonania diagnozy. Wady będą usuwane w wyznaczonym przez gwaranta miejscu. Przed dostarczeniem Urządzenia do punktu serwisowego uprawniony z gwarancji zobowiązany jest do telefonicznego skontaktowania się z Głównym Dystrybutorem

lub Dystrybutorem, w celu weryfikacji faktycznego sprzętowego uszkodzenia Urządzenia. Główny Dystrybutor lub Dystrybutor pomoże rozwiązać problem lub potwierdzi konieczność przekazania Urządzenia do naprawy.

Usługodawca rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji. W przypadku rozpatrzenia reklamacji na korzyść Klienta usługodawca naprawi lub wymieni reklamowany towar na nowy, pełnowartościowy lub zwróci wartość kupionego towaru. Forma realizacji jednego z uprawnień gwarancyjnych należy do Gwaranta. Wady Urządzenia ujawnione w okresie gwarancji usuwane będą bezpłatnie przez Gwaranta, w ciągu 21 dni roboczych, licząc od daty dostarczenia Urządzenia do punktu serwisowego / siedziby Głównego Dystrybutora lub od momentu podjęcia czynności usuwania wady w miejscu instalacji urządzenia. Termin ten może ulec wydłużeniu do 45 dni roboczych w przypadku potrzeby sprowadzenia części spoza granic Polski, naprawa jest skomplikowana, naprawa wymaga ponadstandardowego zaangażowania serwisu. Jednocześnie Gwarant zastrzega sobie prawo do wydłużenia powyższych terminów w uzasadnionych przypadkach, o czym poinformuje uprawnionego z gwarancji przed rozpoczęciem prac gwarancyjnych, wskazując szacunkowy czas naprawy. Gwarant nie będzie ponosił odpowiedzialności za terminowość napraw gwarancyjnych, jeżeli działalność serwisowa zakłócona zostanie nieprzewidzianymi okolicznościami o charakterze siły wyższej lub przyczynami niezależnymi od Gwaranta lub gdy w uzgodnionym wcześniej terminie uprawniony z gwarancji uniemożliwił dostęp do miejsca instalacji Urządzenia.

Gwarancją objęte są wyłącznie uszkodzenia i wady powstałe z przyczyn tkwiących w Urządzeniu, powodujące jego funkcjonowanie niezgodne ze specyfikacją Producenta.

Nie są objęte Gwarancją:

- 1) uszkodzenia Urządzenia wynikające z postępowania niezgodnego z instrukcją obsługi, w szczególności z nieprawidłowego transportu, eksploatacji, konserwacji, obsługi, przechowywania lub użycia niewłaściwych materiałów eksploatacyjnych;
- 2) baterie pilota do sterowania zdalnego;
- 3) mechaniczne uszkodzenia i wywołane nimi wady;

4) wady i uszkodzenia spowodowane działaniem siły wyższej (np. uderzenia pioruna, powodzi, korozji, przepięć sieci elektrycznej);

5) wady i uszkodzenia spowodowane czynnikami zewnętrznymi w tym wynikające z nieprawidłowego montażu (brak wymaganego spadku obsadzenia urządzenia określonego w dokumentacji urządzenia) takimi jak:

- a) zalanie cieczą, zawilgocenie (np. przez opady atmosferyczne lub kondensację pary wodnej w zmiennych temperaturach), zbyt wysoka lub zbyt niska temperatura, wyładowania atmosferyczne, działanie czynników chemicznych, a także innych będących poza kontrolą Gwaranta;
- b) usterki spowodowane naprawami, przeróbkami i zmianami konstrukcyjnymi dokonywanymi samodzielnie lub przez podmiot do tego nieuprawniony; czynności i części należące do normalnej eksploatacji Urządzenia;
- c) roszczenia z tytułu parametrów technicznych Urządzenia, o ile są one zgodne z parametrami podanymi przez Producenta;
- d) usterki i nieprawidłowe działanie spowodowane błędnym lub wadliwym montażem Urządzenia,
- e) błędny dobór Urządzenia;

6) produkty, których Kartę Gwarancyjną lub numery seryjne zmieniono, zamazano, usunięto lub zatarto. Wszelkie skreślenia, poprawki lub zmiany na Karcie Gwarancyjnej są podstawą do anulowania gwarancji.

Przedstawiciele Głównego Dystrybutora oraz Dystrybutora upoważnieni do oceny przyczyn wad produktu. Uprawniony z gwarancji traci wszelkie prawa wynikające z gwarancji w przypadku stwierdzenia dokonywania nieautoryzowanych napraw lub zmian konstrukcyjnych Urządzenia. Uprawnienia z tytułu gwarancji nie obejmują prawa do domagania się zwrotu utraconych korzyści w związku z wadami urządzenia. Gwarant nie odpowiada za szkody w mieniu wyrządzone przez wadliwe Urządzenie. Naprawione lub wymienione Urządzenie może zawierać nowe lub odnowione elementy.

## Realizacja gwarancji

Klient zobowiązany jest dostarczyć prawidłowo wymontowany ze ściany produkt w oryginalnym opakowaniu, zapakowany (tak, aby nie uległ uszkodzeniu podczas transportu do punktu serwisowego) wraz ze wszystkimi akcesoriami zgodnie z instrukcją pakowania dołączoną do Karty Gwarancyjnej. Kurier dokonuje odbioru należycie wymontowanego produktu i dostarcza go do autoryzowanego serwisu Gwaranta. Usprawniony lub wymieniony Produkt zostanie doręczony pod adres wskazany przez Klienta. Gwarant odbiera Produkt z dowolnie wskazanego miejsca na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

Wady Urządzenia ujawnione w okresie gwarancji usuwane będą bezpłatnie przez Gwaranta, w ciągu 21 dni roboczych, licząc od daty dostarczenia Urządzenia do punktu serwisowego / siedziby Głównego Dystrybutora lub od momentu podjęcia czynności usuwania wady w miejscu instalacji urządzenia. Termin ten może ulec wydłużeniu do 45 dni roboczych w przypadku potrzeby sprowadzenia części spoza granic Polski. Wysyłka w celu naprawy oraz odbiór realizowana jest na koszt Klienta.

Zasady przetwarzania danych osobowych Klienta w ramach świadczenia gwarancyjnych określa Polityka Prywatności dostępna na stronie Gwaranta [www.ecoventeam.com/regulamin/](http://www.ecoventeam.com/regulamin/)

Wypełniając formularz reklamacyjny, Klient zapoznaje się z klauzulą informacyjną.

Niniejsze warunki gwarancji mają charakter uzupełniający w stosunku do uprawnień Klienta przysługujących Klientowi wobec Ecoventeam Sp. z o.o. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Klienta wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej przewidzianych w aktach prawnych obowiązujących na terytorium Polski.

## Postanowienia końcowe

Spory wynikające ze stosowania niniejszego Regulaminu i w związku z wykonywaniem zawartych umów będą rozpatrywane przez Sąd według miejsca siedziby Gwaranta.