



Ogólne Warunki Gwarancji JBG^{HT} (Pompy ciepła)

1

Postanowienia ogólne

1. OWG stanowią ogólne warunki umów w rozumieniu art. 384 i nast. ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny i są stosowane przez JBG-2. Stanowią one integralną część Umów i obowiązują Strony, jeżeli Strony nie uzgodnią wyraźnie odmiennych postanowień. Wszelkie zmiany, dodatkowe uzgodnienia, zawieszenia wymagają zgody obu Stron wyrażonej na piśmie.
2. OWG mają charakter bezwzględnie obowiązujący przy wszystkich formach Umów zawartych między Stronami i nie podlegają wyłączeniu, ograniczeniu lub uchyleniu po złożeniu zamówienia przez Nabywcę lub akceptacji oferty JBG-2 przez Nabywcę, w szczególności poprzez jednostronne oświadczenie Nabywcy, skierowanie wobec JBG-2 warunków zamówień lub innych aktów regulujących przedmiot nabycia przez Nabywcę albo też poprzez brzmienie zawarte w ogólnych warunkach obowiązujących u Nabywcy.
3. Postanowienia umowne, indywidualnie uzgodnione i potwierdzone w formie pisemnej przez JBG-2 z Nabywcą mają pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszych OWG w zakresie, w jakim zawierają uregulowania odmienne niż niniejsze OWG.
4. OWG są publicznie dostępne dla Nabywcy za pośrednictwem strony internetowej: www.jbght.pl
5. Nabywca składając zamówienie bądź akceptując ofertę JBG-2 oświadcza w sposób dorozumiany, iż zapoznał się z treścią OWG i akceptuje ich treść.
6. Niniejsza gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień nabywcy/użytkownika końcowego będącego konsumentem, a wynikających z Ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 z późn. zm.).

2

Definicje

1. Cennik JBG-2 – zbiór cen jednostronnie ustalanych przez JBG-2, obowiązujących w wyznaczonym przez JBG-2 okresie, odnoszący się do Przedmiotu umowy, jego poszczególnych rodzajów, odmian, elementów zamiennych, części składowych, usług dodatkowych.
2. Gwarancja – gwarancja jakości producenta Przedmiotu umowy, stanowiąca zobowiązanie umowne JBG-2 (Gwaranta) do ponoszenia odpowiedzialności za Wady powstałe w Przedmiocie umowy, wyrażone poprzez działania zmierzające do usunięcia Wady, jeżeli Wady te ujawnią się w ciągu terminu określonego w Gwarancji.
3. JBG-2 – JBG-2 sp. z o.o. z siedzibą w Warszowicach (43-254), ul. Gajowa 5, akta rejestrowe w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym w Gliwicach, Wydział X Gospodarczy KRS, numer KRS 66339, NIP: 6342383421, kapitał zakładowy w wysokości 2.300.000,00 zł.
4. Nabywca – osoba fizyczna, jednostka organizacyjna lub osoba prawna dokonująca nabycia Przedmiotu umowy od JBG-2 na mocy Umowy.
5. OWG – Ogólne Warunki Gwarancji JBG^{HT}.
6. Przedmiot umowy – pompa ciepła rozumiana jako maszyna cieplna wymuszająca przepływ ciepła z obszaru o niższej temperaturze (dolne źródło) do obszaru o wyższej temperaturze (górne źródło), której podstawowym zadaniem jest ogrzanie pomieszczeń oraz wody użytkowej.
7. Siła wyższa – zdarzenie o charakterze zewnętrznym, przypadkowym lub naturalnym (żywiolowym), nie do uniknięcia lub przewidzenia, zwłaszcza zdarzenia o charakterze katastrofalnych, działania przyrody i zdarzenia nadzwyczajne w postaci zaburzeń życia zbiorowego, jak wojna, zamieszki krajowe, epidemie, kwarantanny lub w postaci zaburzeń o charakterze prywatnym, związanym z zapewnieniem nieprzerwanych dostaw Przedmiotu umowy, jak przerwy w dostawie prądu i innych czynników eksploatacyjnych,

przerwy w dostawie Internetu lub połączeń cyfrowych jeżeli bez ich dopływu urządzenia produkcyjne nie są w stanie prawidłowo funkcjonować, przerwy w dostawie materiałów i części składowych Przedmiotu umowy zaistniałe z przyczyn niezależnych od JBG-2.

8. Strony – JBG-2 oraz Nabywca zawierające Umowę.
9. Umowa – stosunek wzajemny, zobowiązaniowy Stron zawarty na mocy zaakceptowanej przez Nabywcę oferty JBG-2, złożenia zamówienia przez Nabywcę i jego następczej akceptacji przez JBG-2, pisemnej umowy dostawy albo sprzedaży lub zamówień dokonywanych w oparciu o odrębną ramową umowę współpracy Stron, w przedmiocie dostawy Przedmiotu umowy.
10. Użytkownik końcowy – osoba fizyczna, jednostka organizacyjna lub osoba prawna dokonująca nabycia Przedmiotu umowy bezpośrednio od JBG-2 na mocy Umowy lub za pośrednictwem osoby trzeciej będącej Nabywcą.
11. Instalator – podmiot posiadający autoryzację instalatorską nadawaną przez JBG-2 do instalacji i uruchomienia pomp ciepła.
12. Wada – wada fizyczna w Przedmiocie umowy, powstała z przyczyn tkwiących w Przedmiocie umowy, skutkiem której użyteczność Przedmiotu umowy została zmniejszona, biorąc pod uwagę cel oznaczony w Umowie lub innym porozumieniu albo wynikający z okoliczności lub z przeznaczenia Przedmiotu umowy, jak również gdy Przedmiot umowy utracił właściwości, o których istnieniu JBG-2 zapewniło Nabywcę.

3

Warunki gwarancji

1. Przedmiot umowy pracujący w funkcji centralnego ogrzewania (c.o.) lub centralnego ogrzewania i ciepłej wody użytkowej (c.o. i c.w.u.) objęty jest Gwarancją.
2. JBG-2 w ramach Gwarancji zapewnia sprawne funkcjonowanie Przedmiotu umowy pod warunkiem, że Przedmiot umowy jest:
 - 1) instalowany przez certyfikowanych przez JBG-2 instalatorów posiadających aktualny certyfikat autoryzacyjny oraz niezbędną wiedzę oraz uprawnienia do instalacji Przedmiotu umowy danego rodzaju;
 - 2) instalowany zgodnie z obowiązującymi w Polsce przepisami i normami oraz wytycznymi JBG-2 zawartymi w instrukcji obsługi;
 - 3) użytkowany zgodnie z przeznaczeniem, zasadami użytkowania i konserwacji zawartymi w instrukcji obsługi;
 - 4) uruchamiany przez certyfikowanych instalatorów oraz jest naprawiany i serwisowany wyłącznie przez certyfikowanych serwisantów.
3. Na przedmiot umowy JBG-2 udziela 24 miesiące gwarancji, licząc od daty pierwszego uruchomienia Przedmiotu umowy, jednak nie dłużej niż 27 miesięcy od daty sprzedaży, pod warunkiem spełnienia warunków zawartych w ust. 4. Okres Gwarancji dla Przedmiotu umowy objętego wyłącznie dostawą bez montażu liczy się od dnia dostawy ustalonego na podstawie warunków INCOTERMS 2020 EXW Żory.
4. Warunkiem obowiązywania Gwarancji jest:
 - 1) posiadanie dowodu zakupu;
 - 2) posiadanie ważnej karty gwarancyjnej wypełnionej przez osoby do tego uprawnione;
 - 3) wykonywanie przez certyfikowanego serwisanta na koszt Nabywcy, płatnego przeglądu gwarancyjnego przed upływem pierwszego roku eksploatacji Przedmiotu umowy licząc od daty pierwszego uruchomienia. Koszt przeglądu gwarancyjnego ustala się według aktualnie obowiązującego Cennika JBG-2.
5. Karta gwarancyjna jest ważna, jeżeli:
 - 1) jest podpisana przez Użytkownika końcowego;
 - 2) nie znajdują się na niej żadne ślady zmian, poprawek, skreśleń, itp.;
 - 3) dołączono do niej dowód zakupu.

6. Naprawa Przedmiotu umowy wykonywana będzie u Użytkownika końcowego, pod warunkiem, że Przedmiot umowy znajdować się będzie w miejscu pierwotnej instalacji. Przez naprawę rozumie się wykonywanie czynności o charakterze specjalistycznym, właściwym dla usunięcia Wady w zakresie objętym Gwarancją.
7. W ramach Gwarancji zostaną bezpłatnie usunięte wszystkie Wady, jednoznacznie wynikające z winy JBG-2. Wymienione części stanowią własność JBG-2. Odpad wytworzony w trakcie czynności naprawczych pozostaje w posiadaniu Użytkownika końcowego.
8. JBG-2 nie odpowiada za straty i szkody powstałe w wyniku braku możliwości korzystania z wadliwie działającego lub uszkodzonego Przedmiotu umowy. Gwarancja nie obejmuje czynności serwisowych, kontrolnych, pomiarowych i regulacji układu, dokonywanych na sprawnym Przedmiocie umowy, bez związku z jego awarią (takie czynności mogą być dodatkową usługą, płatną zgodnie z obowiązującym Cennikiem JBG-2).
9. Na podstawie Gwarancji JBG-2 zobowiązuje się bezpłatnie wymienić wadliwy Przedmiot umowy lub jego część na nowy. Wymiana nastąpi poprzez dostarczenie nowego Przedmiotu umowy lub jego części na adres pierwotnej dostawy Przedmiotu umowy. JBG-2 przewiduje również możliwość dostawy nowego Przedmiotu umowy lub jego części na inny adres wskazany przez Nabywcę, z zastrzeżeniem iż w tym przypadku Nabywca może zostać zobowiązany do pokrycia kosztów takiej dostawy.
10. Usunięcie w ramach Gwarancji Wady nastąpi w najszybszym możliwym czasie, nie później jednak niż w przeciągu 30 dni liczonych od dnia uznania roszczenia gwarancyjnego przez JBG-2. JBG-2 zastrzega sobie prawo do wydłużenia terminu usunięcia Wady na wypadek powstania przeszkód niezależnych od JBG-2. JBG-2 zobowiązuje się również w ramach Gwarancji zapewnić Nabywcy w niezbędnym zakresie wsparcie techniczne (z siedziby JBG-2) w realizacji Gwarancji.
11. Nabywca może we własnym imieniu, na własną odpowiedzialność, ryzyko i koszt gwarantować wobec Użytkownika końcowego dodatkowe uprawnienia gwarancyjne lub rozszerzać na korzyść Użytkownika końcowego postanowienia zawarte w OWG.
12. JBG-2 nie ponosi odpowiedzialności wobec Użytkownika końcowego za oświadczenia i deklaracje inne niż te zawarte w OWG, odnoszące się do Przedmiotu umowy złożone przez Nabywcę lub osoby trzecie.
13. W sytuacji w której Użytkownik końcowy pomimo wiedzy o Wadzie dokonał czynności instalacyjnych lub montażowych wobec Przedmiotu umowy, JBG-2 zwolnione będzie z odpowiedzialności z tytułu Gwarancji.
14. Gwarancja udzielana jest na Przedmiot umowy nabyty i zainstalowany na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

4

Wyłączenie Gwarancji

Gwarancją nie są objęte w szczególności uszkodzenia wynikłe z:

- 1) niewłaściwego, niezgodnego z instrukcją obsługi użytkownika i przechowywania Przedmiotu umowy;
- 2) wadliwego wykonania instalacji dolnego lub górnego źródła ciepła;
- 3) awarii instalacji dolnego lub górnego źródła ciepła;
- 4) pierwszego uruchomienia Przedmiotu umowy przez osoby nieuprawnione;
- 5) wykonywania napraw, przeróbek i ingerencji przez osoby nieuprawnione;
- 6) pożaru, zalania wodą, uderzenia pioruna, przepięć w sieci energetycznej, nieprawidłowego napięcia zasilającego, czy też wpływu innych czynników zewnętrznych lub wynikających z działania sił przyrody;
- 7) działania czynników zewnętrznych takich jak: zalanie cieczą, nieprawidłowe napięcie w sieci, działanie czynników chemicznych, a także innych będących poza kontrolą JBG-2;
- 8) zerwania i/lub zniszczenia tabliczki znamionowej z numerem seryjnym lub stwierdzenia dokonywania nieautoryzowanych napraw lub zmian systemowych bądź konstrukcyjnych Przedmiotu umowy;

- 9) zerwania plomb gwarancyjnych z Przedmiotu umowy;
- 10) powodu zużycia eksploatacyjnego (diody, uszczelki, bezpieczniki, anody ochronne zasobników c.w.u, zarysowania, trudne do usunięcia zabrudzenia, wytarcia napisów itp.);
- 11) wprowadzania modyfikacji Przedmiotu umowy niezatwierdzonych przez JBG-2;
- 12) nieprawidłowego podłączenia/odłączenia Przedmiotu umowy bądź też montażu/installacji wykonanej niezgodnie z wytycznymi do Przedmiotu umowy lub sztuką zawodową, jak i wykonanej przez osoby nieupoważnione przez JBG-2;
- 13) stosowania nieoryginalnych lub regenerowanych materiałów eksploatacyjnych;
- 14) konfliktu lub niezgodności pomiędzy zainstalowanym Przedmiotem umowy, a środowiskiem pracy oraz wpływem warunków panujących na zewnątrz Przedmiotu umowy, a także awarie Przedmiotu umowy wywołane działaniem lub niewłaściwym podłączeniem innych urządzeń lub instalacji, które w sposób bezpośredni lub pośredni wpływają na pracę Przedmiotu umowy.

5

Postępowanie gwarancyjne

1. Wszelkie Wady należy zgłaszać najpóźniej w terminie 3 dni od daty ujawnienia Wady.
2. Zgłoszenie Wad należy kierować bezpośrednio poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie internetowej: www.jbght.pl lub za pośrednictwem uprawnionych do usuwania Wad podmiotów wymienionych na stronie internetowej: www.jbght.pl, lub za pośrednictwem adresu email: serwis@jbght.com, bądź do działu serwisu pomp ciepła na numer telefonu: 883 843 727. W pierwszej kolejności Użytkownik końcowy powinien zgłosić wadę do Instalatora w celu dokonania przez niego weryfikacji poprawności wykonanej instalacji.
3. Pierwszy etap postępowania gwarancyjnego odbywa się zdalnie za pośrednictwem narzędzi elektronicznych nadzorujących pracę Przedmiotu umowy. Na potrzebę rozpoczęcia postępowania gwarancyjnego wymaga się zapewnienia przez Użytkownika końcowego podłączenia Przedmiotu umowy do sieci Internet oraz stabilnego i nieprzerwanego połączenia. Brak spełnienia powyższego wymogu wpłynie na czas reakcji serwisowej oraz rozpoczęcie i zakończenie postępowania gwarancyjnego, do czasu usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości po stronie Użytkownika końcowego, za co JBG-2 zwolnione jest z odpowiedzialności.
4. Czas reakcji serwisowej od momentu przyjęcia zgłoszenia Wady nastąpi w ciągu 2 dni roboczych.
5. Pod pojęciem reakcji serwisowej rozumie się podjęcie kontaktu bezpośredniego z Użytkownikiem końcowym w celu ustalenia planu usunięcia Wady w zakresie którego, w zależności od możliwości i decyzji JBG-2 znaleźć się może:
 - 1) uzgodnienie z Użytkownikiem końcowym dogodnego terminu wizyty serwisowej; lub
 - 2) telefoniczne rozwiązanie problemu; lub
 - 3) wizyta serwisowa w miejscu instalacji mająca na celu diagnozę Wady; lub
 - 4) wizyta serwisowa w miejscu instalacji mająca na celu diagnozę i usunięcie Wady (w przypadku posiadania części zamiennej wymagającej wymiany).
6. Uchybienie terminom zgłoszenia Wady równoznaczne będzie z odrzuceniem reklamacji gwarancyjnej.
7. JBG-2 najpóźniej udzieli odpowiedzi na zgłoszenie reklamacyjne w formie odpowiadającej zgłoszeniu reklamacyjnemu w terminie 14 dni, liczonych od dnia otrzymania kompletu dokumentów i informacji niezbędnych do rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego. Termin odpowiedzi na zgłoszenie reklamacyjne może ulec na mocy decyzji JBG-2 wydłużeniu o czas niezbędny na dokonanie rzeczowej i pełnej oceny zgłoszenia reklamacyjnego, jednakże nie więcej niż o 14 dni.

8. JBG-2 w sytuacji braku możliwości zapewnienia Przedmiotu umowy tego samego typu, zastrzega sobie prawo do jego wymiany na Przedmiot umowy innego typu, z zastrzeżeniem iż Przedmiot umowy innego typu odpowiadać będzie jakości i parametrom wymienianego Przedmiotu umowy.
9. W przypadku gdy reklamacja gwarancyjna okaże się bezzasadna, wszelkie koszty poniesione przez JBG-2, w związku z jej zgłoszeniem przez podmiot uprawniony z Gwarancji, pokrywa ten podmiot jak za czynności pozagwarancyjne.
10. Szczegółowy opis cen usług i towarów świadczonych pozagwarancyjnie JBG-2 każdorazowo wskaże Nabywcy, w zależności od zaistniałych okoliczności.

6

Odpowiedzialność

1. Zwyczajowo przyjęte nieznaczne odchylenia w barwie i deseniu lub kształcie Przedmiotu umowy od ich wzorców nie uprawniają do wszczęcia postępowania gwarancyjnego.
2. Wszelkie dalej idące roszczenia Nabywcy w możliwie najszerszym prawnie zakresie są wyłączone, w szczególności JBG-2 nie ponosi odpowiedzialności za poniesioną przez Nabywcę szkodę (stratę majątkową i utracone korzyści).
3. Odpowiedzialność gwarancyjna JBG-2 ograniczona jest do wartości Przedmiotu umowy.
4. JBG-2 nie odpowiada za szkody i straty powstałe w wyniku niemożności korzystania z Przedmiotu umowy w trakcie postępowania gwarancyjnego.
5. JBG-2 może powstrzymać się z wykonaniem swoich obowiązków wynikających z Gwarancji w przypadku zalegania przez Nabywcę z płatnościami.
6. Wniesienie roszczeń z tytułu Wad nie zwalnia Nabywcy z obowiązku dokonania płatności za Przedmiot umowy w ustalonym terminie.

7

Postanowienia końcowe

1. JBG-2 zastrzega sobie prawo do jednostronnej dyskrecjonalnej zmiany OWG, w każdym czasie. Zmienione OWG obowiązywać będą w dacie wskazanej przez JBG-2, a w razie braku wyznaczenia daty wejścia zmian OWG w życie, uznaje się je za obowiązujące z datą publikacji na stronie internetowej JBG-2.
2. W przypadku, gdy niniejsze OWG zostały sformułowane również w języku innym niż język polski, w razie sporu zastosowanie będą miały OWG w języku polskim.
3. Nabywca nie może bez zgody JBG-2 przekazywać wiedzy i informacji uzyskanych w wyniku czynności gwarancyjnych osobom trzecim w sprawach objętych tajemnicą przedsiębiorstwa lub handlową.

8

Dane kontaktowe:

Dział serwisu pomp ciepła:

E: serwis@jbght.com

T: 883 843 727

Godziny pracy: Poniedziałek – Piątek 8:00 – 16:00