

**REGULAMIN PROGRAMU**  
**PAKIETÓW SERWISOWYCH VIESSMANN**  
**(zwany dalej Regulaminem)**

## **1. Postanowienia ogólne**

Niniejszy Regulamin określa:

- ogólne warunki i zasady zamawiania przez Użytkownika oraz realizacji przez Organizatora usług dotyczących serwisowania Urządzeń, w ramach Programu Pakietów Serwisowych;
- zasady świadczenia przez Organizatora usług drogą elektroniczną.

Celem Programu Pakietów Serwisowych jest zwiększenie dostępności usług serwisowych świadczonych przez Organizatora i propagowanie wykonywania Przeglądów Eksploatacyjnych Urządzeń oraz zachęcanie do korzystania z usług serwisowych świadczonych przez Organizatora.

## **2. Definicje**

- 2.1. Organizator** – VIESSMANN spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą we Wrocławiu, adres: 53-015 Wrocław, ul. Karkonoska 65, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego – Rejestru Przedsiębiorców pod nr KRS 0000183975, NIP 6920212005, Kapitał zakładowy 2.000.000 zł.;
- 2.2. Użytkownik** – osoba fizyczna legitymująca się dokumentem potwierdzającym prawo do korzystania z Urządzenia (np. paragon, faktura VAT, umowa sprzedaży, najmu lub inna o podobnym charakterze) i wykorzystująca Urządzenie w celach niezwiązanych z działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 2.3. Urządzenie** – kocioł grzewczy lub pompa ciepła (powietrze/ woda albo solanka/ woda) pochodzący z aktualnej oferty handlowej Organizatora, dostępnej na stronie [www.viessmann.pl](http://www.viessmann.pl), eksploatowany / zamontowany na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zakupiony u autoryzowanego partnera handlowego Organizatora (lista takich podmiotów dostępna jest u Organizatora), nie wcześniej niż 01.01.2018 r. i uruchomiony przez podmiot posiadający odpowiednie, wymagane przez Organizatora, kwalifikacje (lista Autoryzowanych Partnerów Serwisowych Organizatora jest dostępna pod adresem [www.viessmann-serwis.pl](http://www.viessmann-serwis.pl));
- 2.4. Platforma Internetowa** – serwis internetowy Organizatora dostępny pod adresem [www.viessmann-serwis.pl](http://www.viessmann-serwis.pl), służący do zamawiania usług w ramach Pakietów Serwisowych;
- 2.5. Pakiet Serwisowy** – komplet usług związanych z Urządzeniem, świadczonych przez Organizatora na rzecz Użytkownika, o z góry określonym zakresie (w zależności od typu pakietu), sprecyzowany w niniejszym Regulaminie;
- 2.6. Serwisant** – pracownik Organizatora lub podwykonawcy Organizatora, legitymujący się wymaganymi przez Organizatora kwalifikacjami, niezbędnymi do wykonania m.in. pierwszego uruchomienia Urządzenia, przeprowadzenia Przeglądu Eksploatacyjnego Urządzenia, jak również wykonania czynności diagnostycznych i naprawy Urządzenia;

- 2.7. Przegląd Eksploatacyjny** – określony przez Organizatora i dostępny na stronie internetowej Organizatora pod adresem <https://viessmann-serwis.pl/serwisonline/listaczynnosci>, szereg czynności niezbędnych do zachowania sprawności technicznej Urządzenia, w tym do utrzymania udzielonej na Urządzenie gwarancji jakości, zależny od rodzaju/typu Urządzenia oraz okresu jego eksploatacji, wykonywany jeden raz w roku przez Serwisanta, w terminie określonym wspólnie z Użytkownikiem;
- 2.8. Bezpłatny Dojazd** – brak konieczności ponoszenia przez Użytkownika kosztów dojazdu Serwisanta wykonującego usługę Przeglądu Eksploatacyjnego do miejsca zainstalowania Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
- 2.9. Konkurs** – konkurs oferowany Użytkownikom posiadającym aktywny Pakiet Serwisowy Comfort lub Premium, polegający na możliwości udziału Użytkownika w konkursie z nagrodą dla laureata zadania konkursowego, organizowany na zasadach określonych w odrębnym Regulaminie konkursowym, dostępnym na stronie internetowej [www.viessmann-serwis.pl/konkurs](http://www.viessmann-serwis.pl/konkurs).;
- 2.10. Wydłużona Gwarancja** – ochrona pogwarancyjna na Urządzenie udzielana przez Organizatora Użytkownikom posiadającym aktywny Pakiet Serwisowy Premium, na warunkach i zasadach opisanych w ust. 5 niniejszego Regulaminu.

### 3. Pakiety Serwisowe

- 3.1.** Użytkownik po spełnieniu wszystkich warunków określonych w niniejszym Regulaminie może dokonać zakupu jednego z następujących Pakietów Serwisowych dla Urządzenia: BASIC, COMFORT lub PREMIUM.
- 3.2.** W ramach pakietu **BASIC** Organizator oferuje następujące usługi:
- Jednorazowy Przegląd Eksploatacyjny Urządzenia
  - Jednorazowy Bezpłatny Dojazd
- 3.3.** W ramach pakietu **COMFORT** Organizator oferuje następujące usługi:
- Jednorazowy Przegląd Eksploatacyjny Urządzenia
  - Jednorazowy Bezpłatny Dojazd
  - Części zamienne niezbędne do wykonania Przeglądu Eksploatacyjnego
  - Możliwość udziału w Konkursie organizowanym w 2019r.
- 3.4.** W ramach pakietu **PREMIUM** Organizator oferuje następujące usługi:
- Jednorazowy Przegląd Eksploatacyjny Urządzenia
  - Jednorazowy Bezpłatny Dojazd
  - Części zamienne niezbędne do wykonania Przeglądu Eksploatacyjnego
  - Możliwość udziału w Konkursie organizowanym w 2019r.
  - Wydłużona Gwarancja na Urządzenie, na zasadach określonych w ust. 5; na okres wykupiony przez Użytkownika (od 1 roku do 3 lat; liczona zgodnie z ust. 5.5. poniżej)
- 3.5.** Wybrany Pakiet Serwisowy może zostać zakupiony przez Użytkownika w terminie nie dłuższym niż 6 miesięcy od daty pierwszego uruchomienia Urządzenia lub każdorazowo od daty ostatniego Przeglądu Eksploatacyjnego Urządzenia (przy czym Pakiet Serwisowy PREMIUM nie może być wykupiony dla Urządzeń, które zostały uruchomione wcześniej, niż 1 rok - licząc od daty złożenia zamówienia na Pakiet), lub pod warunkiem wykonywania dla Urządzenia Przeglądów Eksploatacyjnych (zgodnie z wytycznymi zawartymi w Karcie Gwarancyjnej) i odnotowywania ich w Karcie Gwarancyjnej oraz na stronie [www.viessmann-serwis.pl](http://www.viessmann-serwis.pl).

**3.6.** Poszczególne Pakiety Serwisowe, po spełnieniu przez Użytkownika wszystkich warunków określonych niniejszym Regulaminem, mogą obejmować następujące okresy:

- Pakiet Serwisowy BASIC – od 1 do 5 lat, okres liczonych od daty określonej w pkt 3.5 powyżej, ale nie dłuższy niż 5 lat od daty pierwszego uruchomienia Urządzenia,
- Pakiet Serwisowy COMFORT – od 1 do 5 lat, okres liczonych od daty określonej w pkt 3.5 powyżej, ale nie dłuższy niż 5 lat od daty pierwszego uruchomienia Urządzenia,
- Pakiet Serwisowy PREMIUM – od 1 do 3 lat, okres liczonych od daty określonej w pkt 3.5 powyżej, ale nie dłuższy niż 5 lat od daty pierwszego uruchomienia Urządzenia.

**3.7.** Pakiet Serwisowy BASIC nie obejmuje kosztów materiałów eksploatacyjnych Urządzenia (tj. w szczególności części zamiennych i szybkozużywających się, które powinny być wymienione w trakcie Przeglądu Eksploatacyjnego). Użytkownik, który nie wyraża zgody na pokrycie kosztów materiałów eksploatacyjnych wskazanych przez Serwisanta podczas wykonywania Przeglądu Eksploatacyjnego, powinien złożyć stosowne oświadczenie do protokołu serwisowego. W takim wypadku Serwisant odstępuje od wykonania wymiany materiałów eksploatacyjnych i odnotowuje ten fakt w Karcie Gwarancyjnej Urządzenia.

**3.8.** Z zastrzeżeniem pkt 3.9. niniejszego Regulaminu, Pakiet Serwisowy obejmuje również urządzenie wolne od wad, wydane Użytkownikowi w miejsce Urządzenia dotychczasowego, jeżeli w okresie obowiązywania umowy na Pakiet Serwisowy nastąpi wymiana Urządzenia w ramach gwarancji jakości lub rękojmi udzielonej przez sprzedawcę Urządzenia. Urządzenie wolne od wad, o którym mowa w zdaniu poprzednim, jest objęte Pakietem Serwisowym, który obejmował Urządzenie dotychczas użytkowane przez Użytkownika, na okres jaki pozostał do zakończenia okresu obowiązywania Pakietu Serwisowego.

**3.9.** W przypadku wymiany Urządzenia, o którym mowa w pkt. 3.8., Użytkownik Urządzenia zobowiązany jest niezwłocznie skontaktować się z Organizatorem i poinformować go o dokonanej wymianie, podając numer fabryczny otrzymanego urządzenia wolnego od wad oraz przesyłając kopię decyzji sprzedawcy o wymianie Urządzenia w ramach gwarancji jakości lub rękojmi.

**3.10.** Ceny Pakietów Serwisowych są publikowane przez Organizatora na stronie [www.viessmann-serwis.pl](http://www.viessmann-serwis.pl). Organizator zastrzega sobie prawo zmiany cen Pakietów Serwisowych w każdym czasie, poprzez publikację nowego cennika na wskazanej wyżej stronie internetowej. Zmiana cen nie wpływa na ceny zamówionych już przez Użytkownika Pakietów (decyduje data złożenia przez Użytkownika zamówienia na Pakiet Serwisowy).

**3.11.** Aktualne ceny materiałów eksploatacyjnych są publikowane w cenniku dostępnym na stronie internetowej Organizatora pod adresem [www.viessmann-serwis.pl/serwisonline/cenykatalogowe](http://www.viessmann-serwis.pl/serwisonline/cenykatalogowe). Organizator zastrzega sobie prawo zmiany cen materiałów eksploatacyjnych w każdym czasie, poprzez publikację nowego cennika na wskazanej wyżej stronie internetowej. Użytkownik, korzystający z pakietu BASIC, który wyraził zgodę na wymianę materiałów eksploatacyjnych podczas Przeglądu Eksploatacyjnego, zobowiązany będzie do zapłacenia za użyte materiały eksploatacyjne według cen publikowanych przez Organizatora w dniu wykonywania Przeglądu Eksploatacyjnego.

#### **4. Przegląd Eksploatacyjny**

**4.1.** Przegląd Eksploatacyjny w ramach danego Pakietu Serwisowego jest wykonywany jednorazowo, zgodnie z listą czynności przeglądowych określaną przez Organizatora, w miejscu

zainstalowania Urządzenia (tylko na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej), w terminie uzgodnionym telefonicznie lub e-mailowo z Użytkownikiem przez pracownika Organizatora; w Przegląd Eksploatacyjny wliczony jest jednorazowy Bezpłatny Dojazd do miejsca zainstalowania Urządzenia.

- 4.2.** Szczegółowy wykaz czynności wykonywanych w ramach Przeglądu Eksploatacyjnego dla danego Urządzenia można sprawdzić na stronie [www.viessmann-serwis.pl/serwisonline/listaczynnosci](http://www.viessmann-serwis.pl/serwisonline/listaczynnosci), wprowadzając do dostępnej tam wyszukiwarki typ urządzenia (pierwszych siedem cyfr numeru seryjnego Urządzenia) i aktualny rok eksploatacji Urządzenia. Wykaz czynności Przeglądu Eksploatacyjnego jest także przedstawiany Użytkownikowi w podsumowaniu zamówienia, o którym mowa w pkt 7.7. niniejszego Regulaminu.
- 4.3.** Przegląd Eksploatacyjny jest dokumentowany przez Serwisanta poprzez sporządzenie protokołu Przeglądu Eksploatacyjnego oraz wpisanie go do karty gwarancyjnej Urządzenia.
- 4.4.** W protokole Przeglądu Eksploatacyjnego podawana jest informacja, które części eksploatacyjne wymieniono podczas Przeglądu Eksploatacyjnego oraz o ewentualnych kosztach dodatkowych, które nie są pokrywane w ramach wykupionego przez Użytkownika Pakietu Serwisowego, np. kosztach dojazdu w sytuacji gdy Użytkownik nie stawił się w umówionym terminie na wykonanie Przeglądu Eksploatacyjnego i konieczne jest ustalenie nowego terminu Przeglądu Eksploatacyjnego, koszty części, które nie uwzględnia Pakiet Serwisowy).
- 4.5.** W terminie 14 dni od daty wykonania Przeglądu Eksploatacyjnego Organizator wyśle Użytkownikowi fakturę VAT za koszty dodatkowe, o których mowa w pkt. 4.4. powyżej. Faktura VAT jest wysyłana do Użytkownika drogą pocztową (na wskazany przez Użytkownika adres do korespondencji) oraz e-mailem (na podany przez Użytkownika adres e-mail).
- 4.6.** Termin płatności za koszty dodatkowe związane z wykonanym Przeglądem Eksploatacyjnym, które nie są pokrywane w ramach wykupionego przez Użytkownika Pakietu Serwisowego, o których mowa w pkt. 4.4 i 4.5. powyżej, wynosi 30 dni od daty otrzymania przez Użytkownika faktury.

## **5. Wydłużona Gwarancja**

- 5.1.** Użytkownikowi, który wykupi Pakiet Serwisowy PREMIUM, oraz spełnia wszystkie warunki określone w niniejszym Regulaminem, Organizator udziela Wydłużonej Gwarancji na Urządzenie, z zastrzeżeniem pkt. 5.7 poniżej, według zasad opisanych w ust. 5 niniejszego Regulaminu.
- 5.2.** Wydłużona Gwarancja zapewnia ochronę pogwarancyjną na Urządzenie, po upływie okresu obowiązywania gwarancji jakości udzielonej przez sprzedawcę Urządzenia.
- 5.3.** W ramach Wydłużonej Gwarancji Użytkownik uzyskuje prawo do bezpłatnej naprawy Urządzenia dotkniętego wadą materiałową lub wykonawczą Urządzenia powstałą z przyczyn tkwiących w Urządzeniu w momencie jego wydania Użytkownikowi (bezpośrednio po zakupie od sprzedawcy).
- 5.4.** Okres Wydłużonej Gwarancji, w ramach Pakietu Serwisowego PREMIUM, przypada na trzeci lub trzeci i czwarty lub trzeci, czwarty i piąty rok użytkowania Urządzenia, ale w żadnym przypadku nie może obejmować okresu po upływie 5 lat od daty pierwszego uruchomienia Urządzenia (po jego zakupie od sprzedawcy).

**5.5.** Wydłużona Gwarancja obejmuje wyłącznie Urządzenia posiadające prawidłowo wypełnioną kartę gwarancyjną Urządzenia, potwierdzającą m.in. dokonanie pierwszego uruchomienia Urządzenia przez osobę posiadającą odpowiednie uprawnienia oraz dokumentującą wykonywanie wymaganych rocznych odpłatnych Przeglądów Eksploatacyjnych Urządzenia, dokonanych przez uprawnione podmioty. Wydłużona Gwarancja wygasa, jeżeli numer fabryczny Urządzenia został zmieniony, usunięty przez Użytkownika albo w wyniku postępowania Użytkownika jest nieczytelny lub niezgodny z danymi zawartymi w Karcie Gwarancyjnej Urządzenia.

**5.6.** Wydłużona Gwarancja nie obejmuje wad Urządzenia wynikłych w szczególności z następujących okoliczności:

- a) nieprzestrzegania przez Użytkownika instrukcji (montażu, obsługi, serwisu, listy czynności przeglądowych, wytycznych projektowych Organizatora) przekazanych Użytkownikowi wraz z Urządzeniem;
- b) stosowania przez Użytkownika podczas eksploatacji Urządzenia paliwa oraz elementów/materiałów eksploatacyjnych niezgodnych z instrukcjami, o nieprawidłowej specyfikacji;
- c) niezgodnego z instrukcjami składowania i transportowania Urządzenia przez Użytkownika;
- d) zamulenia lub zakamienienia podzespołów Urządzenia, takich jak: wymiennik spaliny/woda, wymiennik płytowy ciepłej wody użytkowej, czujnik przepływu lub ciśnienia, w związku z niestosowaniem się przez Użytkownika do karty gwarancyjnej i instrukcji otrzymanej wraz z Urządzeniem.
- e) uszkodzenia podzespołów Urządzenia poprzez zastosowanie przez Użytkownika niezgodnego z instrukcją napięcia elektrycznego lub ciśnienia gazu zasilającego Urządzenie. W przypadku zasilania Urządzenia bezpośrednio lub pośrednio przez agregaty prądotwórcze, systemy lub urządzenia UPS Użytkownik powinien skonsultować parametry urządzeń zasilających Urządzenie z Organizatorem;
- f) podłączenia przez Użytkownika Urządzenia do wadliwej instalacji grzewczej;
- g) modyfikacji Urządzenia przez Użytkownika w sposób niezgodny z Organizatorem;

**5.7.** Wydłużona Gwarancja nie obejmuje elementów eksploatacyjnych i podlegających naturalnemu zużyciu w procesie eksploatacji Urządzenia, tj. dyszy gazowych i olejowych oraz elektrod jonizacyjnych i zapłonowych, izolacji termicznych, uszczelek i naczyń przeponowych.

**5.8.** W przypadku stwierdzenia przez Użytkownika nieprawidłowej pracy Urządzenia, przed dokonaniem zgłoszenia reklamacyjnego (zgłoszenia wady Urządzenia) Organizatorowi Użytkownik powinien upewnić się, czy wszystkie czynności związane z eksploatacją Urządzenia zostały wykonane zgodnie z instrukcją obsługi. W przypadku wystąpienia jakichkolwiek zakłóceń w pracy Urządzenia zaleca się Użytkownikowi zalogowanie na platformę internetową dostępną pod adresem [www.viessmann-serwis.pl](http://www.viessmann-serwis.pl) (zwana dalej Mój Viessmann). Mój Viessmann daje Użytkownikowi możliwość samodzielnego zdiagnozowania Urządzenia. Na podstawie kodu wyświetlanego na Urządzeniu i informacji zawartych w portalu Mój Viessmann Użytkownik otrzymuje informację czy zakłócenie w pracy Urządzenia można wyeliminować

samodzielnie. Dodatkowo przy wykorzystaniu Mój Viessmann Użytkownik można zarejestrować zgłoszenie reklamacyjne z tytułu Wydłużonej Gwarancji.

- 5.9.** Zgłoszenie reklamacyjne z tytułu Wydłużonej Gwarancji Użytkownik powinien dokonać niezwłocznie, najlepiej w terminie 7 dni od daty stwierdzenia wady. Zgłoszenie reklamacyjne można złożyć za pośrednictwem portalu Mój Viessmann (o której mowa w pkt. 5.8 powyżej) oraz za pośrednictwem Centrum Obsługi Serwisowej Organizatora (Infolinia: 801 080 124, serwis internetowy: [www.viessmann-serwis.pl](http://www.viessmann-serwis.pl), pisemnie na adres: Centrum Obsługi Serwisowej Viessmann Sp. z o.o. ul. Gen. Ziętka 126, 41-400 Mysłowice).
- 5.10.** Zaleca się nie korzystać z wadliwego Urządzenia.
- 5.11.** Jeśli w ocenie Organizatora niezbędne jest wykonanie czynności serwisowych w miejscu zainstalowania Urządzenia termin przyjazdu Serwisanta będzie ustalany z Użytkownikiem telefonicznie lub e-mailowo. Użytkownik powinien zapewnić swobodny dostęp do Urządzenia w ustalonym z Organizatorem terminie (w szczególności Użytkownik powinien zapewnić Serwisantowi możliwość swobodnego zdjęcia obudowy Urządzenia, dostęp do filtrów, zaworów, etc). Urządzenia nie należy samodzielnie odłączać od instalacji ani demontować.
- 5.12.** Wykonanie obowiązków wynikających z Wydłużonej Gwarancji, z zastrzeżeniem pkt. 5.13 niniejszego Regulaminu, nastąpi w terminie 14 dni roboczych, licząc od dnia udostępnienia Urządzenia (w miejscu jego zamontowania) przez Użytkownika.
- 5.13.** W przypadku, w którym z przyczyn technicznych, w szczególności na skutek konieczności sprowadzenia części zamiennych termin naprawy określony w pkt 5.12. nie może zostać zachowany, Organizator powiadamia o tym Użytkownika.
- 5.14.** Zależnie od zakresu naprawy może ona być wykonana u Użytkownika, w miejscu montażu Urządzenia albo w zakładzie Organizatora lub podwykonawcy Organizatora dokonującego czynności w jego imieniu. Koszty demontażu i transportu Urządzenia ponosi Organizator.
- 5.15.** W przypadku stwierdzenia przez Organizatora wystąpienia uszkodzenia Urządzenia, ale w zakresie nieobjętym Wydłużoną Gwarancją, Serwisant lub Infolinia Organizatora poinformuje Użytkownika o kosztach naprawy takiego uszkodzenia, a Użytkownik będzie miał prawo zlecić Organizatorowi odpłatną naprawę Urządzenia.
- 5.16.** Pozostałe po naprawie części, które zostały wymontowane z Urządzenia i wymienione na wolne od wad w ramach Wydłużonej Gwarancji, stają się własnością Organizatora.

## **6. Konkurs z nagrodami**

- 6.1.** Użytkownik posiadający wykupiony Pakiet Serwisowy COMFORT albo PREMIUM, i spełniający wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu, po zarejestrowaniu za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego dostępnego pod adresem [www.viessmann-serwis.pl/konkurs](http://www.viessmann-serwis.pl/konkurs), może wziąć udział w Konkursie na hasło reklamowe, organizowanym w 2019r., w którym laureat konkursu otrzymuje nagrodę opisaną w regulaminie określonym w pkt. 6.2. niniejszego Regulaminu.
- 6.2.** Zasady organizacji i przebiegu Konkursu na hasło reklamowe określa Regulamin konkursu na hasło reklamowe dostępny pod adresem [www.viessmann-serwis.pl/konkurs](http://www.viessmann-serwis.pl/konkurs).

## **7. Zamawianie Pakietów Serwisowych**

**7.1.** Użytkownik może zamówić Pakiet Serwisowy na Urządzenie:

- a) dokonując zgłoszenia poprzez Platformę Internetową. Warunkiem skorzystania przez Użytkownika z Platformy Internetowej jest uprzednie utworzenie przez Użytkownika własnego konta na Platformie Internetowej,
- b) dokonując zgłoszenia za pośrednictwem infolinii Organizatora, dostępnej pod numerem (+48) 801 080 124,
- c) dokonując zgłoszenia poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres e-mail Organizatora: [serwis@viessmann.pl](mailto:serwis@viessmann.pl).

**7.2.** W celu złożenia zamówienia na Pakiet Serwisowy za pośrednictwem Platformy Internetowej oraz w celu korzystania z innych usług dostępnych na stronach internetowych Organizatora, konieczne jest posiadanie przez Użytkownika dostępu do Internetu oraz aktywnego konta poczty elektronicznej. Minimalne wymagania techniczne umożliwiające korzystanie z stron internetowych Organizatora (w tym Platformy Internetowej) to: komputer pentium 4, minimum 3.0 GHz, pamięć 1GB RAM lub lepsza, przeglądarka Microsoft Internet Explorer wersja 8 lub wyższa, Chrome lub Firefox wersja 3.5x. 4.

**7.3.** Organizator oświadcza, iż publiczny charakter sieci Internet i korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną może się wiązać z zagrożeniem pozyskania i modyfikowania danych Użytkownika przez osoby nieuprawnione, dlatego Użytkownik powinien stosować właściwe środki techniczne, które zminimalizują wskazane wyżej zagrożenia. W szczególności Użytkownik powinien stosować programy antywirusowe i chroniące tożsamość osób korzystających z sieci Internet.

UWAGA! Organizator nigdy nie zwraca się do Użytkownika z prośbą o udostępnienie mu w jakiegokolwiek formie hasła dostępowego Użytkownika do Platformy Internetowej.

**7.4.** W ramach procesu zakładania własnego konta na Platformie Internetowej - rejestracji na Platformie Internetowej Użytkownik jest zobowiązany do podania swoich danych osobowych wraz z numerem telefonu oraz adresem e-mail.

**7.5.** W ramach procesu zamawiania Pakietu Serwisowego Użytkownik jest zobowiązany do podania następujących informacji:

- numer fabryczny Urządzenia;
- data pierwszego uruchomienia Urządzenia (zgodnie z adnotacją zawartą w Karcie Gwarancyjnej Urządzenia);
- data ostatniego Przeglądu Eksploatacyjnego Urządzenia;
- dane teleadresowe Użytkownika oraz dane niezbędne do wystawienia faktury VAT;
- miejsce zamontowania Urządzenia;
- jaki Pakiet Serwisowy zamawia (BASIC, COMFORT czy PREMIUM);
- o wybranym przez siebie sposobie płatności za Pakiet Serwisowy: płatność jednorazowa albo płatności comiesięczne; płatność online albo przelew tradycyjny.

**7.6.** W przypadku zamawiania Pakietu Serwisowego za pośrednictwem Platformy Internetowej Użytkownik po wprowadzeniu odpowiednich danych do formularza zamówienia (dostępnego

na Platformie Internetowej) i dokonaniu ich ostatecznej weryfikacji, może zamówić wybrany przez siebie Pakiet Serwisowy. Warunkiem zamówienia Pakietu Serwisowego przez Użytkownika jest potwierdzenie zamówienia za pośrednictwem kodu otrzymanego przez Użytkownika w formie wiadomości SMS, który jest przesyłany automatycznie na numer telefonu podany przez Użytkownika w złożonym zamówieniu (umowa zostaje zawarta z momentem wpisania i zatwierdzenia kodu). Złożenie zamówienia a następnie jego potwierdzenie kodem jest równoznaczne z potwierdzeniem danych osobowych zamawiającego (Użytkownika).

- 7.7.** Organizator potwierdza przyjęcia zamówienia na Pakiet Serwisowy (zamówienie składane za pośrednictwem Platformy Internetowej) przez wyświetlenie na Platformie Internetowej (na koncie Użytkownika) informacji zawierającej wszystkie przedmiotowo istotne elementy zamówienia, w tym m.in. nazwę Pakietu Serwisowego, który został zamówiony, okres jego ważności, cenę Pakietu Serwisowego oraz zasady płatności za zamówiony Pakiet Serwisowy. Po potwierdzeniu przyjęcia zamówienia na Pakiet Serwisowy na Platformie Internetowej, na koncie Użytkownika, automatycznie wygeneruje się umowa na Pakiet Serwisowy (w postaci pliku PDF), która nie wymaga dodatkowego zatwierdzenia. Jednocześnie umowa na Pakiet Serwisowy przesyłana jest e-mailem do Użytkownika.
- 7.8.** Zamówienia Pakietu Serwisowego można także dokonać za pośrednictwem infolinii Organizatora, która dostępna jest całą dobę, 7 dni w tygodniu. W takim przypadku Użytkownik zobowiązany jest przekazać pracownikowi infolinii Organizatora informacje wskazane w pkt 7.5. powyżej, które są wprowadzane do Portalu Internetowego (pracownik infolinii Organizatora na podstawie przekazanych przez Użytkownika danych tworzy konto Użytkownika i generuje w nim zamówienie na Pakiet Serwisowy). Użytkownikowi przekazywany jest login i hasło do konta na Portalu Internetowym. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia na Pakiet Serwisowy potwierdzane jest w sposób opisany odpowiednio w pkt 7.7 powyżej. Jednocześnie umowa na Pakiet serwisowy przesyłana jest e-mailem do Użytkownika, a w przypadku braku dostępu Użytkownika do Internetu oraz na każdorazową prośbę Użytkownika Organizator przesyła umowę na Pakiet Serwisowy drogą pocztową (2 egzemplarze; Użytkownik po podpisaniu przez siebie odsyła Organizatorowi jeden egzemplarz umowy). Umowa w formie papierowej wymaga odręcznych podpisów Użytkownika oraz Organizatora.
- 7.9.** Zamówienia Pakietu Serwisowego można także dokonać poprzez wysłanie wiadomości e-mail zawierającej dane wymienione w pkt 7.5. powyżej na adres e-mail Organizatora: [serwis@viessmann.pl](mailto:serwis@viessmann.pl). W takim przypadku Organizator w terminie 7 dni roboczych od daty wysłania wiadomości przez Użytkownika potwierdzi przyjęcie zamówienia na Pakiet Serwisowy w sposób opisany w pkt 7.7. Informacje wskazane w pkt 7.5. powyżej Organizator wprowadza do Portalu Internetowego (pracownik Organizatora na podstawie przekazanych przez Użytkownika danych tworzy konto Użytkownika i generuje w nim zamówienie na Pakiet Serwisowy). Użytkownikowi przekazywany jest login i hasło do konta na Portalu Internetowym. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia na Pakiet Serwisowy potwierdzane jest w sposób opisany odpowiednio w pkt 7.7 powyżej. Jednocześnie umowa na Pakiet serwisowy przesyłana jest e-mailem do Użytkownika, a na każdorazową prośbę Użytkownika Organizator przesyła umowę na Pakiet Serwisowy dodatkowo drogą pocztową (2 egzemplarze; Użytkownik po podpisaniu przez siebie odsyła Organizatorowi jeden egzemplarz umowy). Umowa w formie papierowej wymaga odręcznych podpisów Użytkownika oraz Organizatora.
- 7.10.** Po otrzymaniu przez Użytkownika potwierdzenia przyjęcia zamówienia na Pakiet Serwisowy Użytkownik zobowiązany jest dokonać płatności za Pakiet Serwisowy według wybranego przez siebie wariantu płatności, w terminie nie dłuższym niż 7 dni. W przypadku niedokonania przez



Użytkownika płatności jednorazowej albo płatności za pierwszy miesiąc w terminie Organizator zastrzega sobie prawo wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym, po uprzednim wezwaniu Użytkownika do dokonania płatności i wyznaczenia mu dodatkowego 7 dniowego terminu płatności.

- 7.11.** Zakres i zasady realizacji świadczeń w ramach Pakietu Serwisowego określają: potwierdzenie przyjęcia zamówienia na Pakiet Serwisowy, umowa na Pakiet Serwisowy, niniejszy regulamin, Regulamin konkursowy, określony w pkt 6.2. powyżej, a w pozostałym zakresie bezwzględnie obowiązujące przepisy polskiego prawa.

## **8. Płatność za Pakiet Serwisowy**

- 8.1.** Użytkownik dokonuje płatności za zamówiony Pakiet Serwisowy za pomocą tradycyjnego przelewu bankowego lub poprzez zewnętrzny system płatności online obsługiwany przez Krajową Izbę Rozliczeniową S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Rotmistrza Witolda Pileckiego 65, 02-781 Warszawa, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego – Rejestru Przedsiębiorców pod nr KRS 0000113064, NIP 5260300517, Kapitał zakładowy 5.445.000 zł.
- 8.2.** Płatność za Pakiet Serwisowy może być dokonana jednorazowo lub w równych miesięcznych ratach, rozłożonych na cały okres obowiązywania umowy na Pakiet Serwisowy.
- 8.3.** W przypadku wygaśnięcia umowy na Pakiet Serwisowy, przed terminem na jaki została zawarta umowa, po przeprowadzeniu przez Organizatora Przeglądu Eksploatacyjnego lub wykonaniu usługi w ramach Wydłużonej Gwarancji, Użytkownik zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Organizatora całej niezapłaconej jeszcze całości lub części opłaty za Pakiet Serwisowy.
- 8.4.** Użytkownik zobowiązany jest dokonać opłaty, o której mowa w pkt. 8.3 powyżej, na podstawie faktury wystawionej przez Organizatora, w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia otrzymania faktury.

## **9. Odstąpienie od umowy na Pakiet Serwisowy**

- 9.1.** Użytkownik może w terminie 14 dni odstąpić od umowy na Pakiet Serwisowy bez podawania jakiegokolwiek przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych art. 35 ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta. Do zachowania terminu przez Użytkownika wystarczy wysłanie do Organizatora oświadczenia o odstąpieniu przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
- 9.2.** Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od chwili określonej w pkt. 7.6 powyżej.
- 9.1.** Użytkownik może odstąpić od umowy, składając Organizatorowi oświadczenie o odstąpieniu od umowy (np. pismem wysłanym pocztą na adres Viessmann sp. z o.o., ul. Gen. Ziętka 126,41-400 Mysłowice). Użytkownik może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego załącznik do Umowy, nie jest to jednak obowiązkowe.
- 9.2.** Organizator ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Użytkownika o odstąpieniu od umowy, zwrócić Użytkownikowi wszystkie dokonane przez niego płatności. Organizator dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, z jakiego korzystał Użytkownik, chyba że Użytkownik wyraźnie zgodził

się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami; w każdym przypadku Użytkownik nie poniesie żadnych opłat w związku z zwrotem płatności.

**9.3.** Prawo odstąpienia od umowy na Pakiet Serwisowy nie przysługuje Użytkownikowi w następujących przypadkach:

- a) jeżeli Organizator wykonał Przegląd Eksploatacyjny za wyraźną zgodą Użytkownika, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo odstąpienia od umowy;
- b) jeżeli Organizator wykonał naprawę Urządzenia w ramach usługi Wydłużonej Gwarancji za wyraźną zgodą Użytkownika, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo odstąpienia od umowy.

## **10. Rozwiązanie umowy na Pakiet Serwisowy**

**10.1.** Umowa na Pakiet Serwisowy wygasa po upływie ostatniego dnia ważności Pakietu, wskazanego w potwierdzeniu przyjęcia zamówienia na pakiet Serwisowy, wystawionego przez Organizatora, o którym mowa w pkt 7.7. Regulaminu.

**10.2.** Umowa na Pakiet Serwisowy może być wypowiedziana przez jedną stronę umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszenia przez drugą stronę umowy warunków określonych w umowie na Pakiet Serwisowy i nieusunięcia uchybień przez stronę naruszającą, w wyznaczonym jej w tym celu terminie, nie krótszym niż 7 dni roboczych.

**10.3.** W przypadku przedterminowego wygaśnięcia umowy na Pakiet Serwisowy w przypadku opisanym w pkt. 10.2 powyżej, z winy Organizatora, przed dokonaniem Przeglądu Eksploatacyjnego, Użytkownikowi przysługuje zwrot opłaty za Pakiet Serwisowy (Użytkownik zobowiązany jest jednak w przypadku Pakietu PREMIUM do zapłaty Organizatorowi za wykonane już w ramach Wydłużonej Gwarancji przez Organizatora usługi, m.in. koszty dojazdów, świadczonych usług, zużytych materiałów i części, jeśli nie ma podstaw do ich kwestionowania; jednak nie więcej niż opłata z tytułu Pakietu PREMIUM).

**10.4.** W przypadku przedterminowego rozwiązania umowy na Pakiet Serwisowy w przypadku opisanym w pkt. 10.2, z winy Użytkownika, Użytkownik zobowiązany jest do rozliczenia się z Organizatorem na zasadach określonych w pkt 8.3 i 8.4 powyżej.

## **11. Dane osobowe i pliki „Cookies”**

**11.1.** Administratorem danych osobowych Użytkownika przekazanych Organizatorowi dobrowolnie w ramach procesu rejestracji oraz w ramach świadczenia przez Organizatora usług objętych Pakietem Serwisowym jest Organizator.

**11.2.** W sprawach związanych z ochroną danych osobowych Użytkownik może skontaktować się z Administratorem pod numerem telefonu: 71 36 07 190, adresem e-mail: marketing@viessmann.pl lub pisemnie na adres siedziby Organizatora, określony w pkt 2.1. Regulaminu.

**11.3.** Dane osobowe podane przez Użytkownika przetwarzane będą w celu:

- realizacji przez Organizatora usług w ramach zamówionego przez Użytkownika Pakietu Serwisowego (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
- spełnienia zobowiązań prawnych, w szczególności realizacji obowiązku prowadzenia sprawozdawczości finansowej (podstawę przetwarzania stanowi art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
- przekazywania informacji promujących działalność Organizatora przy wykorzystaniu podanego przez Użytkownika adresu e-mail oraz numeru telefonu, o ile Użytkownik wyrazi na to dobrowolną zgodę (art. 6 ust. 1 lit. a RODO) oraz bez wykorzystywania wymienionych środków komunikacji elektronicznej (art. 6 ust. 1 lit. f RODO – gdzie prawnie uzasadnionym interesem Administratora jest prowadzenie działań marketingowych promujących jego działalność);
- dochodzenia ewentualnych roszczeń związanych z czynnościami zrealizowanymi w ramach umowy na Pakiet Serwisowy (podstawę przetwarzania stanowi w tym przypadku art. 6 ust. 1 lit. f RODO - gdzie przez prawnie uzasadniony interes Administratora należy rozumieć możliwość dochodzenia roszczeń);
- statystycznym (podstawę przetwarzania stanowi w tym przypadku art. 6 ust. 1 lit. f RODO - gdzie przez prawnie uzasadniony interes Administratora należy rozumieć potrzebę posiadania informacji statystycznych o działaniach przez niego prowadzonych, co pozwala Administratorowi na usprawnienie prowadzonych przez niego działań).

**11.4.** Odbiorcami danych osobowych podanych przez Użytkownika mogą być odpowiednie organy państwowe działające na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Dane osobowe mogą być również przekazywane do innych podmiotów wchodzących w skład GRUPY VIESSMANN (wymienione w Deklaracji ochrony danych dostępnej pod adresem: [www.viessmann.pl/pl/deklaracja-ochrony-danych.html](http://www.viessmann.pl/pl/deklaracja-ochrony-danych.html)). Ponadto dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Administratora, m.in. dostawcom usług IT, agencjom marketingowym, operatorom logistycznym, podwykonawcom oraz Serwisantom – przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z Administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami Administratora.

**11.5.** Dane osobowe podane przez Użytkownika przetwarzane będą w zależności od celu i podstawy przetwarzania do momentu:

- upływu okresu ważności Pakietu Serwisowego zamówionego przez Użytkownika;
- wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych;
- do czasu wycofania zgody na działania marketingowe przy wykorzystaniu podanego adresu e-mail oraz numeru telefonu Użytkownika;
- do czasu wniesienia sprzeciwu wobec prowadzenia działań na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora tj. działań marketingowych bez wykorzystywania wyżej wymienionych środków komunikacji elektronicznej oraz działań statystycznych,
- do czasu wygaśnięcia roszczeń związanych z wykonaniem umowy na Pakiet Serwisowy wiążącej Użytkownika i Organizatora.

- 11.6.** W związku z przetwarzaniem danych osobowych, osoba której dane dotyczą posiada następujące uprawnienia: prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu.
- 11.7.** Ponadto w zakresie w jakim podstawą przetwarzania danych jest zgoda, osobie której dane dotyczą przysługuje prawo do cofnięcia tej zgody w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
- 11.8.** Osoba, której dane dotyczą posiada prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, iż przetwarzanie jej danych osobowych narusza przepisy powszechnie obowiązujące, w tym RODO.
- 11.9.** Dane osobowe podane przez Użytkownika mogą być przekazywane do państw trzecich w kontekście infrastruktury informatycznej, z której korzysta Administrator. W przypadkach wskazanego przekazania stosowane są odpowiednie i właściwe zabezpieczenia wymagane przez przepisy o ochronie danych osobowych oraz umożliwia się uzyskanie kopii danych przekazanych do państw trzecich.
- 11.10.** Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak bez ich podania realizacja świadczeń w ramach Pakietu Serwisowego lub otrzymywanie informacji marketingowych od Administratora nie będzie możliwe.
- 11.11.** Organizator stosuje mechanizm plików "cookies", które podczas korzystania przez Użytkownika z Platformy Internetowej, zapisywane są przez serwer Organizatora na dysku twardym urządzenia końcowego Użytkownika.
- 11.12.** Stosowanie plików "cookies" ma na celu poprawne działanie Platformy Internetowej na urządzeniu końcowym Użytkownika. Mechanizm ten nie niszczy urządzenia końcowego Użytkownika, nie powoduje zmian konfiguracyjnych w urządzeniach końcowych Użytkownika ani w oprogramowaniu zainstalowanym na tych urządzeniach. „Cookies” nie mają na celu identyfikację Użytkownika. Organizator stosuje mechanizm plików "cookies" w celu:
- zapamiętania informacji o urządzeniach końcowych Użytkownika;
  - weryfikacji i rozwoju swojej oferty;
  - statystycznym.
- 11.13.** Użytkownik może wyłączyć mechanizm „cookies” w przeglądarce internetowej swojego urządzenia końcowego. Organizator wskazuje, że wyłączenie „cookies” może spowodować utrudnienia lub uniemożliwić korzystanie z Platformy Internetowej.

## **12. Postanowienia końcowe.**

- 12.1.** Treść niniejszego Regulaminu może zostać utrwalona poprzez wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie w każdej chwili z strony Platformy Internetowej.
- 12.2.** Regulamin może ulec zmianie. O treści zmian Regulaminu każdy Użytkownik zostanie poinformowany przez umieszczenie przez Organizatora na stronie głównej Platformy Internetowej wiadomości o zmianie Regulaminu, z przekierowaniem do informacji zawierającej zestawienie zmian Regulaminu, i utrzymanie tej informacji na stronie głównej Platformy Internetowej przez okres co najmniej 14 (czternastu) kolejnych dni roboczych oraz dodatkowo

poprzez przesłanie na adres poczty elektronicznej, wskazany przez Użytkownika w formularzu rejestracyjnym, informacji zawierającej zestawienie zmian Regulaminu.

- 12.3.** Poinformowanie o zmianie Regulaminu, w sposób określony w pkt. 12.2 powyżej nastąpi nie później niż na 14 (czternaście) dni roboczych przed wprowadzeniem zmienionego Regulaminu. W razie, gdy Użytkownik zaakceptuje nową treść Regulaminu obowiązany jest zawiadomić o tym fakcie Organizatora do dnia poprzedzającego wejście w życie zmienionych postanowień Regulaminu. Brak akceptacji dla nowego Regulaminu przez Użytkownika skutkuje stosowaniem postanowień dotychczasowych do czasu rozwiązania lub wygaśnięcia umowy na Pakiet Serwisowy.
- 12.4.** W przypadku powstania sporu dotyczącego zawarcia lub wykonania umowy na Pakiet Serwisowy spór będzie rozstrzygany w oparciu o powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.