

## REGULAMIN SPRZEDAŻY PRODUKTÓW

### 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1 Niniejszy Regulamin określa zasady sprzedaży Produktów wskazanych w Załączniku 1.
- 1.2 Korzystanie z usługi wymaga akceptacji niniejszego Regulaminu. Akceptacja jest dobrowolna, ale niezbędna do zawarcia Umowy. Klient składając Oświadczenie zobowiązuje się do przestrzegania zasad zawartych w Regulaminie.
- 1.3 Regulamin opisuje przebieg procesu zakupu Produktu w BOK, a także prawa i obowiązki Klienta.
- 1.4 Regulamin jest dostępny w BOK.
- 1.5 Ilekroć w Regulaminie użyto wymienionych zwrotów pisanych wielką literą, należy je rozumieć w znaczeniu podanym w pkt. 2.
- 1.6 Możliwość zawarcia Umowy nie jest powiązana z żadną inną ofertą Sprzedawcy kierowaną do Klientów.
- 1.7 Sprzedawca nie świadczy usług doradczych odnośnie kompatybilności Produktu z właściwą dlań instalacją w domu Klienta, np. instalacją grzewczą, elektryczną, gazową, wodno-kanalizacyjną, a także nie świadczy usługi montażu Produktu.

### 2. DEFINICJE

- 2.1 **Bank** – Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, przy ul. Łopuszańskiej 38D, 02-232 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000305178, NIP: 1070010731, REGON: 141387142.
- 2.2 **BOK** – Biuro Obsługi Klienta Sprzedawcy.
- 2.3 **Dystrybutor** – dystrybutor Produktów objętych niniejszym Regulaminem. Lista Dystrybutorów stanowi Załącznik 2.
- 2.4 **Dowód Dostawy** – dokument potwierdzający odbiór Produktu przez Klienta.
- 2.5 **Infolinia** – centrum telefonicznej obsługi Klienta, za pośrednictwem którego można uzyskać informacje o Produkcie, zasadach składania Zamówienia, składaniu reklamacji czy oświadczenia o odstąpieniu od Umowy; Infolinia jest dostępna pod numerem telefonu: 22 515 15 15 (koszt połączenia zgodnie z tabelami opłat operatorów telekomunikacyjnych); Infolinia jest czynna od poniedziałku do piątku w godzinach: 7:00 – 19:00, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- 2.6 **Informacja** – umieszczona na Portalu internetowym informacja dotycząca Produktu wraz z obowiązującym Cennikiem.
- 2.7 **Klient** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która składa Zamówienie oraz zawiera ze Sprzedawcą Umowę w celu niezwiązanym z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 2.8 **Kredyt** – kredyt na zakup Produktu.

- 2.9 **Oświadczenie** – oświadczenie Klienta o przystąpieniu do Umowy oraz zapoznaniu się i akceptacji treści Regulaminu wraz z oświadczeniem Klienta, że złożenie Zamówienia pociąga za sobą obowiązek zapłaty.
- 2.10 **Portal internetowy** – strona internetowa Sprzedawcy znajdująca się pod adresem: <https://pgnig.pl/>.
- 2.11 **Produkt** – produkt oferowany przez Sprzedawcę. Wykaz Produktów stanowi Załącznik 1.
- 2.12 **Regulamin** – niniejszy regulamin sprzedaży Produktu.
- 2.13 **Regulamin Banku** – regulamin udzielenia Kredytu przez Bank.
- 2.14 **Sprzedawca** – PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Jana Kazimierza 3, 01-248 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000488778, NIP: 5272706082, REGON: 147003421, kapitał zakładowy: 1.026.309.542,58 zł.
- 2.15 **Umowa** – umowa sprzedaży, której przedmiotem jest Produkt, zawierana na odległość pomiędzy Klientem a Sprzedawcą.
- 2.16 **Umowa Kredytowa** – umowa kredytowa, której wzór określa Bank, na podstawie której Bank finansuje nabycie Produktu przez Klienta, zawierana pomiędzy Bankiem a Klientem, za pośrednictwem Sprzedawcy w BOK, pod warunkiem zawieszającym wydania przez Bank pozytywnej decyzji kredytowej.
- 2.17 **Wniosek o Kredyt** – wniosek o Kredyt składany przez Klienta do Banku za pośrednictwem Sprzedawcy w systemie elektronicznym Banku, na podstawie którego Bank analizuje sytuację finansową Klienta i podejmuje decyzję o udzieleniu lub nieudzieleniu Klientowi Kredytu.
- 2.18 **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta dotyczące zakupu Produktu oraz zlecenia Dostawy Produktu złożone poprzez Formularz Zamówienia, w sposób umożliwiający Sprzedawcy identyfikację Klienta i model Produktu.
- 2.19 **Formularz Zamówienia** – szablon umożliwiający dokonanie zakupu Produktu.
- 2.20 **Formularz Odstąpienia** – szablon umożliwiający odstąpienie od Umowy.
- 2.21 **Firma logistyczna** – firma dostarczająca Produkty do Klienta. Lista Firm logistycznych współpracujących z danym Dystrybutorem stanowi Załącznik 3.

### 3. ZAPROSZENIE DO ZAWARCIA UMOWY

- 3.1 Informacja nie stanowi oferty, lecz zaproszenie do zawarcia Umowy.
- 3.2 Zdjęcia i opis Produktu zamieszczone w Informacji są materiałami poglądowymi, które mają na celu jedynie umożliwienie Klientowi wyrobienie sobie wyobrażenia o wyglądzie Produktu. Wygląd Produktu na zdjęciach prezentowanych w Informacji może różnić się w niewielkim stopniu od rzeczywistego wyglądu Produktu. Powyższe zastrzeżenia nie odnoszą się do specyfikacji technicznej oraz oznaczeń marki i modelu Produktu.

#### **4. ZASADY ZAMÓWIENIA PRODUKTU I ZAWARCIA UMOWY**

- 4.1 W celu zawarcia Umowy konieczne jest złożenie Zamówienia.
- 4.2 W oparciu o Formularz Zamówienia Klient może kupić jeden Produkt. W celu zakupu każdego kolejnego Produktu należy wypełnić odrębny Formularz Zamówienia.
- 4.3 Złożenie Zamówienia następuje poprzez złożenie w BOK wypełnionego Formularza Zamówienia zawierającego Oświadczenie. Druk Formularza Zamówienia udostępniany jest Klientowi w BOK.
- 4.4 Formularz Zamówienia zawiera następujące dane:
  - 4.4.1 imię i nazwisko Klienta,
  - 4.4.2 adres zamieszkania Klienta,
  - 4.4.3 numer telefonu komórkowego Klienta,
  - 4.4.4 adres e-mail Klienta,
  - 4.4.5 typ oraz model Produktu – zgodnie z Wykazem Produktów stanowiącym Załącznik 1,
  - 4.4.6 cenę Produktu,
  - 4.4.7 adres dostawy Produktu,
  - 4.4.8 formę płatności za Produkt,
  - 4.4.9 numer rachunku bankowego Sprzedawcy,
  - 4.4.10 numer Zamówienia nadany przez Sprzedawcę.
- 4.5 W trakcie składania Zamówienia w BOK, Klient wybiera jedną z dwóch dostępnych opcji zapłaty za Produkt:
  - 4.5.1 w całości ze środków własnych,
  - 4.5.2 zakup Produktu w Kredycie.
- 4.6 W przypadku wyboru opcji zakupu Produktu w Kredycie, Klient podaje dane umożliwiające Sprzedawcy wypełnienie Formularza Zamówienia zgodnie z pkt. 4.4 oraz Wniosku o Kredyt.
- 4.7 W ramach składania Wniosku o Kredyt, Sprzedawca co najmniej:
  - 4.7.1 informuje Klienta o obowiązujących w Banku warunkach i zasadach udzielania Kredytu,
  - 4.7.2 weryfikuje, czy Klient spełnia warunki niezbędne do otrzymania Kredytu określone przez Bank, w tym dane dotyczące źródła dochodu Klienta,
  - 4.7.3 przyjmuje od Klienta oświadczenie dotyczące źródła i wysokości dochodu,
  - 4.7.4 ustala z Klientem sposób zawarcia Umowy Kredytowej,
  - 4.7.5 odbiera od Klienta wymagane przez Bank oświadczenia i zgody.
- 4.8 W celu dalszego procesowania Wniosku o Kredyt, Sprzedawca wprowadza go do systemu Banku celem uzyskania decyzji kredytowej Banku.

- 4.9 Jednocześnie, w oparciu o dane zawarte we Wniosku o Kredyt, Sprzedawca uzupełnia Umowę Kredytową i przekazuje ją Klientowi do podpisu. Klient otrzyma decyzję kredytową od Banku najpóźniej w terminie jednego dnia roboczego od dnia złożenia Wniosku o Kredyt. O decyzji kredytowej Klient zostanie poinformowany na adres e-mail lub wiadomością SMS na numer telefonu komórkowego Klienta wskazany w Formularzu Zamówienia.
- 4.10 Jeżeli Wniosek o Kredyt zostanie rozpatrzony przez Bank pozytywnie, Umowa Kredytowa wchodzi w życie.
- 4.11 Jeżeli Wniosek o Kredyt zostanie rozpatrzony przez Bank negatywnie, Umowę Kredytową uważa się za niezawartą, a Klient może zakupić Produkt ze środków własnych składając nowy Formularz Zamówienia w BOK.
- 4.12 W przypadku, gdy Klient płaci za Produkt ze środków własnych, jest zobowiązany do dokonania jednorazowej płatności za Produkt w pełnej wysokości na wskazany w Formularzu Zamówienia numer rachunku bankowego Sprzedawcy w terminie 7 dni od dnia złożenia Zamówienia w BOK. W przypadku braku dokonania jednorazowej wpłaty pełnej wartości Produktu we wskazanym terminie, Umowę uważa się za niezawartą. Gdy Klient wpłacił niepełną wartość Produktu, wpłacone środki Sprzedawca zwróci na konto Klienta, z którego została dokonana wpłata. Za dzień wpłaty uznaje się dzień zaksięgowania środków na właściwym rachunku bankowym Sprzedawcy.
- 4.13 Nie później niż kolejnego dnia roboczego od dnia dokonania przez Klienta płatności za Produkt w sposób określony w Formularzu Zamówienia lub gdy Umowa Kredytowa weszła w życie po przekazaniu Sprzedawcy środków przez Bank, Sprzedawca wyśle na podany przez Klienta adres e-mail lub numer telefonu komórkowego potwierdzenie zaksięgowania wpłaty.
- 4.14 Wraz z otrzymaniem przez Klienta potwierdzenia zaksięgowania wpłaty dochodzi do zawarcia Umowy.
- 4.15 Treść stosunku prawnego między Sprzedawcą a Klientem reguluje Formularz Zamówienia oraz Regulamin.
- 4.16 Treść stosunku prawnego między Klientem a Bankiem reguluje Umowa Kredytowa.
- 4.17 W przypadku, gdy Klient opłaca Produkt w Kredycie, jest zobowiązany do dokonania płatności w terminach i w sposób określony w Umowie Kredytowej.
- 4.18 Niedopełnienie przez Klienta obowiązków wskazanych w pkt. 4.17 skutkuje konsekwencjami opisanymi w Umowie Kredytowej.

## **5. DOSTAWA PRODUKTU**

- 5.1 Dostawa Produktu jest realizowana na adres dostawy wskazany przez Klienta w Zamówieniu wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- 5.2 W celu realizacji Zamówienia Sprzedawca przekaze dane Klienta i numer Zamówienia Dystrybutorowi, który dokona dostawy za pośrednictwem Firmy logistycznej.
- 5.3 Dostawa Produktu:

- 5.3.1 w przypadku, gdy Klient opłaca Produkt w całości ze środków własnych jest realizowana w terminie do 9 dni roboczych od dnia wysłania przez Sprzedawcę do Klienta wiadomości, o której mowa w pkt. 4.13,
- 5.3.2 w przypadku, gdy Klient opłaca Produkt w Kredycie jest realizowana w terminie do 30 dni roboczych od dnia wysłania przez Sprzedawcę do Klienta wiadomości, o której mowa w pkt. 4.13.
- 5.4 Dostawa Produktu jest bezpłatna.
- 5.5 Dostawa obejmuje rozładunek Produktu bez jego wniesienia.
- 5.6 Wraz z Produktem Klient otrzymuje instrukcję obsługi Produktu. Wraz z Produktem Klient otrzymuje w języku polskim także kartę gwarancyjną albo informację skróconą o warunkach gwarancji na Produkt.
- 5.7 Klient jest zobowiązany podpisać Dowód Dostawy Produktu.
- 5.8 Z chwilą wydania Produktu Klientowi dochodzi do przeniesienia własności Produktu ze Sprzedawcy na Klienta.

## **6. MONTAŻ I URUCHOMIENIE PRODUKTU**

- 6.1 Umowa nie obejmuje usługi montażu Produktu u Klienta.
- 6.2 Montaż Produktu, jeżeli jest wymagany, musi być wykonany zgodnie z instrukcją obsługi Produktu przekazaną Klientowi wraz z Produktem.
- 6.3 Zasady montażu i uruchomienia Produktu zostały określone w Załączniku 4.

## **7. ODSTĄPIENIE OD UMOWY**

- 7.1 Klient może odstąpić od Umowy, bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia otrzymania Produktu.
- 7.2 W celu skorzystania z prawa do odstąpienia od Umowy, Klient jest zobowiązany powiadomić Sprzedawcę o swojej decyzji wysyłając na adres Sprzedawcy lub jego adres e-mail: kotly@pgnig.pl swoje oświadczenie o odstąpieniu od Umowy. W tym celu Klient może skorzystać z załączonego wzoru Formularza odstąpienia lub innego dokumentu zawierającego dane wskazane w Formularzu odstąpienia.
- 7.3 W przypadku zrealizowania prawa do odstąpienia od Umowy, Umowę uważa się za niezawartą.
- 7.4 Sprzedawca nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu od Umowy zwróci Klientowi dokonaną przez niego płatność za Produkt.
- 7.5 Sprzedawca zwraca płatność za Produkt przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
- 7.6 Sprzedawca wstrzymuje się ze zwrotem płatności otrzymanych od Klienta do chwili uzyskania informacji, że Produkt został dostarczony zgodnie z pkt. 7.7.

- 7.7 W przypadku odstąpienia od Umowy, Klient ma obowiązek zwrócić Produkt na własny koszt, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy, na adres Dystrybutora wskazany w Załączniku 2.
- 7.8 Do zachowania ww. terminu wystarczy odesłanie Produktu przed jego upływem.
- 7.9 Klient nie ponosi odpowiedzialności za zmniejszenie wartości Produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.
- 7.10 W sytuacji, gdy Klient korzystał z Produktu w sposób wykraczający poza wskazany w pkt. 7.9, odpowiada za zmniejszenie wartości Produktu. W takiej sytuacji Sprzedawca może złożyć Klientowi oświadczenie o potrąceniu przysługującej Sprzedawcy wierzytelności z tytułu odszkodowania za zmniejszenie wartości Produktu z wierzytelnością Klienta o zwrot kosztów poniesionych w związku z Umową, przesyłając to oświadczenie w formie elektronicznej na adres e-mail lub w formie papierowej na adres zamieszkania podany przez Klienta w Zamówieniu. Jednocześnie Sprzedawca zwraca Klientowi dokonaną przez niego płatność za Produkt, pomniejszoną o odszkodowanie z tytułu zmniejszenia wartości Produktu.

## **8. ODSZKODOWANIE OD UMOWY NA ZAKUP PRODUKTU W PRZYPADKU ZAWARCIA UMOWY KREDYTOWEJ**

- 8.1 Odstąpienie od Umowy Kredytowej jest równoznaczne z odstąpieniem od Umowy.
- 8.2 Jeżeli Klient chciałby dokonać zakupu Produktu ze środków własnych, konieczne jest złożenie nowego Zamówienia zgodnie z pkt. 4.1 i następnymi Regulaminu.

## **9. REKLAMACJE**

- 9.1 Sprzedawca zobowiązuje się dostarczyć Klientowi Produkt zgodny z Umową oraz zgodnie z ustalonym w Regulaminie procesem zamawiania Produktu, zawierania Umowy oraz dostawy Produktu.
- 9.2 W przypadku braku zgodności Produktu z Umową, Sprzedawca ponosi ustawową odpowiedzialność zgodnie z Rozdziałem 5A ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.).
- 9.3 Reklamacje można składać:
- 9.3.1 telefonicznie pod numerem telefonu 22 515 15 15,
  - 9.3.2 mailowo – na adres: [kotly@pgnig.pl](mailto:kotly@pgnig.pl),
  - 9.3.3 pisemnie – przesyłką pocztową na adres Sprzedawcy,
  - 9.3.4 bezpośrednio w BOK (lista Biur Obsługi Klienta dostępna jest na stronie internetowej Sprzedawcy).
- 9.4 W zgłoszeniu reklamacyjnym zaleca się, aby Klient podał:
- 9.4.1 imię i nazwisko,
  - 9.4.2 numer Zamówienia nadany przez Sprzedawcę,

- 9.4.3 typ oraz model kupionego Produktu,
  - 9.4.4 rodzaj i datę wystąpienia braku zgodności Produktu z Umową (jeżeli reklamacja dotyczy Produktu) lub opis nieprawidłowości dotyczącej przebiegu procesu zamawiania Produktu, zawierania Umowy lub dostawy Produktu,
  - 9.4.5 żądanie (np. wymiana Produktu na niewadliwy, usunięcie wady Produktu, obniżenie ceny Produktu, odstąpienie od Umowy, zawarcie Umowy, zrealizowanie dostawy Produktu, przekazanie dokumentu gwarancyjnego),
  - 9.4.6 adres lub adres e-mail, na który ma zostać przesłana odpowiedź na reklamację.
- 9.5 Wymogi podane powyżej mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
- 9.6 Jeżeli Produkt jest niezgodny z Umową, Klient może:
- 9.6.1 żądać naprawy lub wymiany Produktu:
    - 9.6.1.1 Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Klient żąda naprawy lub Sprzedawca może dokonać naprawy, gdy Klient żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności Produktu z Umową w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy. Jeżeli niemożliwość lub nadmierność kosztów dotyczą zarówno naprawy, jak i wymiany, Sprzedawca może odmówić doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową.
    - 9.6.1.2 Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany Produktu w rozsądnym czasie od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Klienta o braku zgodności z Umową i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta, uwzględniając specyfikę Produktu oraz cel, dla którego Klient go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Sprzedawca.
    - 9.6.1.3 Klient nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z Produktu, który następnie został wymieniony.
  - 9.6.2 złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny Produktu albo o odstąpieniu od Umowy, gdy:
    - 9.6.2.1 Sprzedawca odmówił doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową, jeżeli zarówno wymiana, jak i naprawa tego Produktu są niemożliwe, albo wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy;
    - 9.6.2.2 Sprzedawca nie dokonał naprawy lub wymiany Produktu w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta;
    - 9.6.2.3 Produkt jest nadal niezgodny z Umową, pomimo że Sprzedawca próbował doprowadzić ten Produkt do zgodności z Umową;
    - 9.6.2.4 Brak zgodności Produktu z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe obniżenie ceny Produktu albo odstąpienie od Umowy;

- 9.6.2.5 z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że Sprzedawca nie doprowadzi Produktu do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Klienta;
- 9.6.2.6 Klient nie może odstąpić od Umowy sprzedaży, jeżeli niezgodność Produktu z Umową jest nieistotna. Domniemywa się, że niezgodność Produktu z Umową jest istotna.
- 9.7 Klient, który wykonuje uprawnienia z tytułu braku zgodności Produktu z Umową, jest obowiązany udostępnić Sprzedawcy Produkt podlegający naprawie lub wymianie. Sprzedawca odbiera od Klienta Produkt na swój koszt.
- 9.8 Sprzedawca odpowiada z tytułu braku zgodności Produktu z Umową, jeżeli niezgodność Produktu z Umową zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od wydania Produktu Klientowi.
- 9.9 Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona Klientowi w terminie do 14 dni od daty jej otrzymania, chyba że zgodnie z prawem właściwy dla danej kwestii jest inny termin, o czym Klient zostanie poinformowany przez Sprzedawcę. Brak ustosunkowania się Sprzedawcy do reklamacji w ww. terminie oznacza, że Sprzedawca uznał reklamację.
- 9.10 Klient może także skorzystać z nieodpłatnego systemu rozpatrywania skarg i dochodzenia roszczeń zgodnie z procedurą Internetowego Rozstrzygania Sporów opracowaną przez Komisję Europejską dostępną na stronie internetowej: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>.

## **10. FAKTURY**

- 10.1 Sprzedawca wystawi fakturę VAT dokumentującą otrzymanie zapłaty w związku ze sprzedażą Produktu w terminie do 5go dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym Sprzedawca otrzymał płatność za Produkt.
- 10.2 Sprzedawca dostarczy Klientowi fakturę VAT w formie elektronicznej na adres e-mail lub w formie papierowej na adres zamieszkania podany przez Klienta w Zamówieniu. Faktura elektroniczna zostanie wysłana do Klienta z adresu e-mail: faktury.kotly@pgnig.pl lub faktury.domowe@pgnig.pl.
- 10.3 W przypadku odstąpienia od Umowy przez Klienta Sprzedawca wystawi fakturę korygującą. Sprzedawca dostarczy Klientowi fakturę VAT korygującą w sposób określony w pkt. 10.2.
- 10.4 W przypadku podania przez Klienta w Zamówieniu adresu e-mail, Klient wyraża zgodę na otrzymanie faktury VAT oraz faktury korygującej drogą elektroniczną na podany adres e-mail.
- 10.5 Wystawienie faktury korygującej przez Sprzedawcę stanowi potwierdzenie, że wskazane na fakturze korygującej warunki obniżenia zapłaty zostały uzgodnione przez Sprzedawcę i Klienta.

## **11. GWARANCJA NA PRODUKT**

- 11.1 Warunki na jakich udzielona jest gwarancja określone są w dokumencie gwarancyjnym.



## **12. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH**

- 12.1 Informacje dotyczące przetwarzania przez Sprzedawcę danych osobowych Klienta są udostępniane Klientowi na Formularzu Zamówienia.
- 12.2 Informacje dotyczące przetwarzania przez Sprzedawcę danych osobowych są również dostępne na stronie internetowej Sprzedawcy pod adresem: <https://pgnig.pl/>.

## **13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

- 13.1 Aktualna wersja Regulaminu jest dostępna w BOK.
- 13.2 Do Klienta stosuje się Regulamin w brzmieniu obowiązującym w chwili jego zaakceptowania przez Klienta.
- 13.3 Regulamin wchodzi w życie z dniem 23.09.2024r.
- 13.4 Informacje o możliwości korzystania przez Klienta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibie i na stronach internetowych powiatowych rzeczników praw konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspekcji Handlowych oraz na stronach internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

[https://uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumenckich.php](https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php)

[https://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](https://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php)

[https://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php)

## WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Jeżeli Klient chce odstąpić od Umowy, prosimy wysłać poniższe informacje na adres: PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o., ul. Jana Kazimierza 3, 01-248 Warszawa lub e-mail: kotly@pgnig.pl:

Niniejszym odstępuję od Umowy, której przedmiotem jest Produkt [•], dostarczony mi w dniu *[data dostawy Produktu]*.

Imię i nazwisko Klienta: [•]

Numer Zamówienia: [•]

Adres Klienta: [•]

Podpis Klienta: [•] *[tylko jeśli niniejszy formularz jest wysyłany w formie papierowej]*

Data: [•]

Numer Konta bankowego Klienta do zwrotu środków: [•]

## **ZAŁĄCZNIK 1 - Wykaz Produktów**

### **1. KOTŁY GAZOWE VIESSMANN:**

- 1.1 Kocioł gazowy VIESSMANN, model: Vitodens 050-W B0KA,
- 1.2 Kocioł gazowy VIESSMANN, model: Vitodens 100-W 19 kW z podgrzewaczem cwu EWS160 o pojemności 144l z grzałką ele. 2,2 kW,
- 1.3 Kocioł gazowy VIESSMANN, model: Vitodens 100-W 25 kW z podgrzewaczem cwu EWS160 o pojemności 144l z grzałką ele. 2,2 kW,
- 1.4 Kocioł gazowy VIESSMANN, model: Vitodens 100-W 32 kW z podgrzewaczem cwu EWS160 o pojemności 144l z grzałką ele. 2,2 kW,
- 1.5 Kocioł gazowy VIESSMANN, model: Vitodens 111-W 2f 19 kW,
- 1.6 Kocioł gazowy VIESSMANN, model: Vitodens 111-W 2f 25 kW,
- 1.7 Kocioł gazowy VIESSMANN, model: Vitodens 111-W 2f 32 kW,
- 1.8 Kocioł gazowy VIESSMANN, model: Vitodens 100-W 1-f 19 kW z armaturą przyłączeniową oraz czujnikiem temperatury,
- 1.9 Kocioł gazowy VIESSMANN, model: Vitodens 100-W 1-f 25 kW z armaturą przyłączeniową oraz czujnikiem temperatury,
- 1.10 Kocioł gazowy VIESSMANN, model: Vitodens 100-W 1-f 32 kW z armaturą przyłączeniową oraz czujnikiem temperatury,
- 1.11 Kocioł gazowy VIESSMANN, model: Vitodens 050-W 19 kW B0HA z podgrzewaczem cwu EWS160 o pojemności 144l z grzałką ele. 2,2 kW,
- 1.12 Kocioł gazowy VIESSMANN, model: Vitodens 050-W 25 kW B0HA z podgrzewaczem cwu EWS160 o pojemności 144l z grzałką ele. 2,2 kW.

### **2. KOTŁY GAZOWE BDR THERMEA:**

- 2.1 Gazowy kocioł dwufunkcyjny BDR THERMEA, model: Baxi Luna Classic 24,
- 2.2 Gazowy kocioł dwufunkcyjny BDR THERMEA, model: Baxi Luna Classic 28,
- 2.3 Gazowy kocioł jednofunkcyjny z zasobnikiem BDR THERMEA, model: De Dietrich MCR3 evo 24T/AQUAvie125,
- 2.4 Gazowy kocioł jednofunkcyjny z zasobnikiem BDR THERMEA, model: De Dietrich MCR3 evo 35T/AQUAvie125,
- 2.5 Gazowy kocioł jednofunkcyjny z zasobnikiem BDR THERMEA, model: De Dietrich MCR3 evo 24T/AQUAvie150,
- 2.6 Gazowy kocioł jednofunkcyjny z zasobnikiem BDR THERMEA, model: De Dietrich MCR3 evo 35T/AQUAvie150.

### **3. URZĄDZENIA GAZOWE ARISTON:**

- 3.1 Gazowy kocioł kondensacyjny dwufunkcyjny ARISTON, model: Cares S 24,
- 3.2 Gazowy przepływowy podgrzewacz wody ARISTON, model: FAST R X ONM 11 NG PL-RO EU.

**4. KLIMATYZATORY ORAZ OCZYSZCZACZE POWIETRZA VIESSMANN:**

4.1 Klimatyzator przenośny VIESSMANN, model: Vitoclima 100-P 2,7 kW,

4.2 Klimatyzator przenośny VIESSMANN, model: Vitoclima 100-P 3,5 kW,

4.3 Oczyszczacz powietrza VIESSMANN, model: V-Air 100.

**5. PRZEPŁYWOWE PODGRZEWACZE WODY ORAZ STACJE UZDATNIANIA WODY VIESSMANN:**

5.1 Elektryczny mini przepływowy podgrzewacz wody VIESSMANN, model: Vithoterm EI5 3,5 kW,

5.2 Elektryczny mini przepływowy podgrzewacz wody VIESSMANN, model: Vithoterm EI5 5,5 kW,

5.3 Stacja uzdatniania wody VIESSMANN, model: Aquastilla 12,

5.4 Stacja uzdatniania wody VIESSMANN, model: Aquastilla DUO.

## **ZAŁĄCZNIK 2 – Lista Dystrybutorów**

- 1. VIESSMANN SP. Z O.O.** z siedzibą we Wrocławiu, przy ul. Karkonoskiej 65, 52-015 Wrocław, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia - Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000183975, NIP: 6920212005, REGON: 390255717, kapitał zakładowy: 2.000.000,00 zł, prowadząca dystrybucję Produktów na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (dalej: „**VISSMANN**”).
- 2. BDR THERMEA POLAND SP. Z O.O.** z siedzibą we Wrocławiu, przy ul. Północnej 15-19, 54-105 Wrocław, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000124440, NIP: 8951625689, REGON: 931898894, kapitał zakładowy: 5.000.000,00 zł, prowadząca dystrybucję Produktów na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (dalej: „**BDR THERMEA**”).
- 3. ARISTON POLSKA SP. Z O.O.** z siedzibą w Krakowie, przy ul. Poczyszka 3, 31-408 Kraków, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000007774, NIP: 6761345098, REGON: 351123877, kapitał zakładowy: 12.000.000,00 zł, prowadząca dystrybucję Produktów na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (dalej: „**ARISTON**”).

### **ZAŁĄCZNIK 3 - Lista Firm logistycznych**

**1. DLA URZĄDZEŃ VIESSMANN:**

**HELLMANN WORLDWIDE LOGISTICS POLSKA SP. Z O.O. SP. K.** z siedzibą w Raszynie, przy ul. Sokołowskiej 10, 05-090 Raszyn, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000344496, NIP: 1230005828, REGON: 012036218, świadcząca usługę logistyczną Produktów dystrybuowanych przez VIESSMANN na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

**2. DLA URZĄDZEŃ BDR THERMEA:**

**DHL PARCEL POLSKA SP. Z O.O.** z siedzibą w Warszawie, przy ul. Osmańskiej 2, 02-823 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000631916, NIP: 9512417713, REGON: 365170883, kapitał zakładowy: 45.000.000,00 zł, świadcząca usługę logistyczną Produktów dystrybuowanych przez BDR THERMEA na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

**3. DLA URZĄDZEŃ ARISTON:**

**ROHLIG SUUS LOGISTICS S.A.** z siedzibą w Warszawie, przy ul. Równoległej 4a, 02-235 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000328793, NIP: 1230993241, REGON: 015490202, świadcząca usługę logistyczną Produktów dystrybuowanych przez ARISTON na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

## **ZAŁĄCZNIK 4 – Zasady montażu i uruchomienia Produktów**

### **1. ZASADY MONTAŻU I URUCHOMIENIA KOTŁÓW GAZOWYCH VIESSMANN**

- 1.1 Montaż kotła Klient zleca podmiotowi, który współpracuje z VIESSMANN (wykaz podmiotów znajduje się na stronie internetowej pod adresem: <https://viessmann.pl/>) lub innemu, wybranemu przez siebie podmiotowi, który w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej świadczy usługę montażu urządzeń grzewczych zasilanych paliwem gazowym i który posiada odpowiednie, wymagane polskim prawem uprawnienia energetyczne.
- 1.2 Usługa montażu jest płatna zgodnie z cennikiem podmiotu wykonującego montaż.
- 1.3 Zgodnie z gwarancją na Produkt uruchomienie kotła dokonywane jest przez sieć partnerów serwisowych VIESSMANN, w terminie uzgodnionym z klientem, po uprzedniej rejestracji Produktu przez Klienta na stronie internetowej pod adresem: <https://moj.viessmann-serwis.pl/>. Kocioł przed zgłoszeniem do uruchomienia musi być właściwie podłączony do instalacji gazowej, ciepłowniczej, spalinowej i elektrycznej.
- 1.4 Przez uruchomienie kotła należy rozumieć przyjazd partnera serwisowego VIESSMANN do miejsca dostawy Produktu w celu sprawdzenia poprawności zainstalowania kotła i jego przyłączy oraz regulacji parametrów grzewczych.
- 1.5 W przypadku uniemożliwienia sprawdzenia poprawności zainstalowania kotła i jego przyłączy oraz regulacji parametrów grzewczych z przyczyn zależnych od Klienta, każda kolejna wizyta mająca na celu wykonanie ww. czynności będzie dokonywana po ustaleniu przez VIESSMANN z Klientem zasad rozliczeń, w tym należnego VIESSMANN z tego tytułu wynagrodzenia. Bezpłatne uruchomienie nie zawiera kosztów dojazdu partnerów serwisowych VIESSMANN. Koszty dojazdu ustala Klient indywidualnie z partnerem serwisowym VIESSMANN realizującym uruchomienie.

### **2. ZASADY MONTAŻU I URUCHOMIENIA KOTŁÓW GAZOWYCH BDR THERMEA**

- 2.1 Montaż kotła Klient zleca podmiotowi, który współpracuje z BDR THERMEA (wykaz podmiotów znajduje się na stronie internetowej pod adresem: <https://serwis.dedietrich.pl/>) lub innemu, wybranemu przez siebie podmiotowi, który w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej świadczy usługę montażu urządzeń grzewczych zasilanych paliwem gazowym i który posiada odpowiednie, wymagane polskim prawem uprawnienia energetyczne.
- 2.2 Usługa montażu jest płatna zgodnie z cennikiem podmiotu wykonującego montaż.
- 2.3 Zgodnie z gwarancją na Produkt uruchomienie kotła dokonywane jest przez sieć partnerów serwisowych BDR THERMEA, w terminie uzgodnionym z Klientem, po uprzedniej rejestracji Produktu przez Klienta na stronie internetowej pod adresem: <https://gwarancje2.dedietrich.pl/>. Produkt przed zgłoszeniem do uruchomienia musi być właściwie podłączony do instalacji gazowej, ciepłowniczej, spalinowej i elektrycznej.
- 2.4 Przez uruchomienie kotła należy rozumieć przyjazd partnera serwisowego BDR THERMEA do miejsca dostawy Produktu w celu sprawdzenia poprawności zainstalowania kotła i jego przyłączy oraz regulacji parametrów grzewczych.

- 2.5 W przypadku uniemożliwienia sprawdzenia poprawności zainstalowania kotła i jego przyłączy oraz regulacji parametrów grzewczych z przyczyn zależnych od Klienta, każda kolejna wizyta mająca na celu wykonanie ww. czynności będzie dokonywana po ustaleniu przez BDR THERMEA z Klientem zasad rozliczeń, w tym należnego BDR THERMEA z tego tytułu wynagrodzenia. Bezpłatne uruchomienie nie zawiera kosztów dojazdu partnerów serwisowych BDR THERMEA. Koszty dojazdu ustala Klient indywidualnie z partnerem serwisowym BDR THERMEA realizującym uruchomienie.

### **3. ZASADY MONTAŻU I URUCHOMIENIA KOTŁÓW GAZOWYCH ARISTON**

- 3.1 Montaż kotła Klient zleca podmiotowi, który współpracuje z ARISTON (wykaz podmiotów znajduje się na stronie internetowej pod adresem: <https://www.ariston.com/pl-pl/kontakt/>) lub innemu, wybranemu przez siebie podmiotowi, który w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej świadczy usługę montażu urządzeń zasilanych paliwem gazowym i który posiada odpowiednie, wymagane polskim prawem uprawnienia energetyczne.
- 3.2 Usługa montażu jest płatna zgodnie z cennikiem podmiotu wykonującego montaż.
- 3.3 Zgodnie z gwarancją na Produkt uruchomienie kotła dokonywane jest przez sieć partnerów serwisowych ARISTON, w terminie uzgodnionym z Klientem, po uprzedniej rejestracji Produktu przez Klienta na stronie internetowej pod adresem: <https://www.ariston.com/pl-pl/kontakt#store-locator/>. Produkt przed zgłoszeniem do uruchomienia musi być właściwie podłączony do instalacji gazowej, ciepłowniczej, spalinowej i elektrycznej.
- 3.4 Przez uruchomienie kotła należy rozumieć przyjazd partnera serwisowego ARISTON do miejsca jego instalacji w celu sprawdzenia poprawności zainstalowania kotła i jego przyłączy oraz regulacji parametrów grzewczych.
- 3.5 W przypadku uniemożliwienia sprawdzenia poprawności zainstalowania Kotła i jego przyłączy oraz regulacji parametrów grzewczych z przyczyn zależnych od Klienta, każda kolejna wizyta mająca na celu wykonanie ww. czynności będzie dokonywana po ustaleniu przez ARISTON z Klientem zasad rozliczeń, w tym należnego ARISTON z tego tytułu wynagrodzenia. Bezpłatne uruchomienie nie zawiera kosztów dojazdu partnerów serwisowych ARISTON. Koszty dojazdu ustala Klient indywidualnie z partnerem serwisowym ARISTON realizującym uruchomienie.

### **4. ZASADY MONTAŻU I URUCHOMIENIA PRZEPŁYWOWYCH PODGRZEWACZY WODY ORAZ STACJI UZDATNIANIA WODY VISSMANN:**

- 4.1 Montaż Produktu Klient zleca podmiotowi, który współpracuje z VISSMANN (wykaz podmiotów znajduje się na stronie internetowej pod adresem: <https://viessmann.pl/>) lub innemu, wybranemu przez siebie podmiotowi, który w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej świadczy usługę montażu:
- 4.1.1 urządzeń elektrycznych i który posiada odpowiednie, wymagane polskim prawem uprawnienia energetyczne (w przypadku Zamówienia dotyczącego przepływowego podgrzewacza wody), albo



- 4.1.2 urządzeń wymagających instalacji hydraulicznych oraz elektrycznych i który posiada odpowiednie, wymagane polskim prawem uprawnienia energetyczne, sanitarne (w przypadku Zamówienia dotyczącego stacji uzdatniania wody),
- 4.2 Usługa montażu jest płatna zgodnie z cennikiem podmiotu wykonującego montaż.
- 4.3 Zgodnie z gwarancją na Produkt uruchomienie Produktu dokonywane jest przez sieć partnerów serwisowych VISSMANN, w terminie uzgodnionym z Klientem, po uprzedniej rejestracji Produktu przez Klienta na stronie internetowej pod adresem: <https://moj.viessmann-serwis.pl/>. Produkt przed zgłoszeniem do uruchomienia musi być właściwie podłączony do instalacji zimnej wody i instalacji elektrycznej.
- 4.4 Przez uruchomienie Produktu należy rozumieć przyjazd partnera serwisowego VISSMANN do miejsca dostawy Produktu w celu sprawdzenia poprawności zainstalowania Produktu i jego przyłączy oraz regulacji parametrów urządzenia.
- 4.5 W przypadku uniemożliwienia sprawdzenia poprawności zainstalowania Produktu i jego przyłączy oraz regulacji parametrów urządzenia z przyczyn zależnych od Klienta, każda kolejna wizyta mająca na celu wykonanie ww. czynności będzie dokonywana po ustaleniu przez VISSMANN z Klientem zasad rozliczeń, w tym należnego VISSMANN z tego tytułu wynagrodzenia. Bezpłatne uruchomienie nie zawiera kosztów dojazdu partnerów serwisowych VISSMANN. Koszty dojazdu ustala Klient indywidualnie z partnerem serwisowym VISSMANN realizującym uruchomienie.
- 5. ZASADY URUCHOMIENIA KLIMATYZATORÓW ORAZ OCZYSZCZACZY POWIETRZA VISSMANN:**
- 5.1 Produkt nie wymaga montażu.
- 5.2 Uruchomienie Produktu musi być wykonane zgodnie z instrukcją obsługi Produktu przekazaną wraz z Produktem.
- 6. ZASADY MONTAŻU PODGRZEWACZA WODY ARISTON:**
- 6.1 Montaż Produktu Klient zleca podmiotowi, który współpracuje z ARISTON (wykaz podmiotów znajduje się na stronie internetowej pod adresem: <https://www.ariston.com/pl-pl/kontakt>) lub innemu, wybranemu przez siebie podmiotowi, który w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej świadczy usługę montażu urządzeń zasilanych paliwem gazowym i który posiada odpowiednie, wymagane polskim prawem uprawnienia energetyczne.
- 6.2 Usługa montażu jest płatna zgodnie z cennikiem podmiotu wykonującego montaż.