



## REGULAMIN ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH

Regulamin Zgłoszeń Serwisowych stanowi nazwę handlową **Umowy Gwarancyjnej** na wszelkie podzespoły instalacji fotowoltaicznej w tym gwarancję z tytułu rękojmi.

### UŻYTE W NINIEJSZEJ UMOWIE TERMINY I SKRÓTY OZNACZAJĄ:

**GM (lub Wykonawca):** Green Mark Sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie, ul. Głęboka 29/1, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000816706, NIP 7123396074;

**Klient:** osoba fizyczna lub osoba prawna, która zawarła z GM Umowę Sprzedaży i Montażu Instalacji Fotowoltaicznej;

**Instalacja:** wybrana przez Klienta instalacja fotowoltaiczna określona w Umowie Sprzedaży Instalacji Fotowoltaicznej;

**Umowa Sprzedaży:** Umowa zawarta między Klientem a GM Umowa Sprzedaży Instalacji Fotowoltaicznej;

**Nieodpłatna Gwarancja:** Gwarancja udzielona przez GM na podstawie gwarancji producentów poszczególnych elementów wraz z 2 letnią gwarancją z tytułu rękojmi. Terminy gwarancji zawarte są w kartach katalogowych oferowanych przez GM podzespołów;

**Dzień roboczy:** Dzień inny niż sobota oraz niedziela lub inny niż dzień ustawowo wolny od pracy pomiędzy godzinami 9 a 17;

**Formularz zgłoszeniowy:** Dokument niezbędny do przyjęcia Zgłoszenia serwisowego przez Wykonawcę. Wzór formularza określa Wykonawca;

**Zgłoszenie serwisowe:** skuteczne zgłoszenie przez Klienta usterki, awarii, niepoprawnego działania lub braku działania Instalacji poprzez przesłanie kompletnie wypełnionego Formularza Zgłoszeniowego wraz z dokumentacją fotograficzną;

**-Wizyta serwisowa :** przyjazd serwisu pod adres wskazany przez Klienta;

## 1. CZEGO DOTYCZY UMOWA

1.1 Klient oraz GM zawarli Umowę Sprzedaży kompletnej instalacji fotowoltaicznej (**Instalacja**) wraz z dostawą, montażem i podłączeniem do sieci energetycznej (**Umowa sprzedaży**). Na podstawie niniejszej umowy GM udziela (**Nieodpłatnej Gwarancji**) i zobowiązuje się wykonać świadczenie gwarancyjne na warunkach określonych w pkt. dotyczącym Procedury Reklamacyjnej.

## 2. KTO JEST BENEFICJENTEM NIEODPŁATNEJ GWARANCJI

2.1 Uprawnienia z tytułu Nieodpłatnej Gwarancji przysługują każdemu Klientowi będącemu właścicielem instalacji zakupionej od GM.

## 3. JAKIE URZĄDZENIA OBEJMUJE NIEODPŁATNA GWARANCJA

3.1 Nieodpłatna gwarancja obejmuje wszystkie podzespoły fotowoltaiczne takie jak: moduły fotowoltaiczne, inwerter sieciowy (falownik), mikroinwertery, optymalizatory, konstrukcję montażową, zabezpieczenia elektryczne DC, zabezpieczenia elektryczne AC, okablowanie



wraz z pozostałymi elementami składającymi się na całość Instalacji, będącej przedmiotem sprzedaży na podstawie Umowy Sprzedaży. Nieodpłatna Gwarancja obowiązuje na terytorium Polski.

#### 4. W JAKIM OKRESIE OBOWIĄZUJE NIEODPŁATNA GWARANCJA

- 4.1 Umowa wchodzi w życie z dniem przyłączenia Instalacji do sieci energetycznej przez zakład energetyczny zgodnie z Umową Sprzedaży. Umowa wygasa z upływem okresu gwarancji na poszczególne podzespoły od producentów.

#### 5. JAKIE UPRAWNIENIA DAJE NIEODPŁATNA GWARANCJA

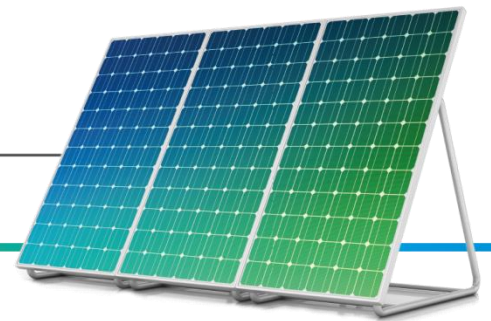
- 5.1. Poszczególne elementy instalacji objęte są gwarancjami jakości producentów, które określają m.in. zakres obowiązków gwarancyjnych producentów i sprzedawców, okres ich obowiązywania, procedury wykonania uprawnień i obowiązków oraz ograniczenia zakresu obowiązków gwarancyjnych.

- 5.2. W ramach **Nieodpłatnej Gwarancji GM** zobowiązuje się do wykonania następujących świadczeń w okresie obowiązywania Gwarancji Producenta:

1. W przypadku, gdy zajdzie zdarzenie, które jest objęte Gwarancją Producenta, **GM** wykona w imieniu i na rzecz Klienta wszelkie procedury, usprawnienia i czynności związane z dochodzeniem roszczeń z tytułu gwarancji udzielonych przez producentów, jakie określone są w Gwarancji Producenta. W przypadku kiedy **GM** nie będzie posiadał na stanie danego produktu podlegającego wymianie, wykona wszystkie te czynności w terminach wynikających z Gwarancji Producenta;
2. Jeśli do wykonania w/w uprawnień potrzebne będzie udzielenie dodatkowego pełnomocnictwa, **GM** poinformuje o tym Klienta niezwłocznie, a Klient udzieli takiego pełnomocnictwa. Klient powinien mieć świadomość, że nieudzielenie pełnomocnictwa może negatywnie wpłynąć na sposób i termin realizacji uprawnień gwarancyjnych, za co **GM** nie ponosi odpowiedzialności;
3. Jeśli wykonanie w/w procedur, uprawnień i czynności będzie wymagało (zgodnie z **Gwarancją Producenta**) poniesienia określonych kosztów, koszty te będą ponoszone przez Klienta w wysokościach i na zasadach wskazanych w Gwarancji Producenta.
4. Jeśli dany producent nie wywiąże się z obowiązków gwarancyjnych wynikających z udzielonej przez siebie Gwarancji Producenta, a roszczenia Klienta będą uzasadnione, wówczas **GM** samodzielnie wykona przysługujące Klientowi świadczenia w zakresie analogicznym jak wynikający z danej Gwarancji Producenta.

#### 6. KIEDY NIEODPŁATNA GWARANCJA PRZESTAJE OBOWIĄZYWAĆ

- 6.1 Niezależnie od ograniczeń zakresu świadczeń gwarancyjnych określonych w Gwarancji Producenta, **Nieodpłatna Gwarancja** jest wyłączona w przypadku, gdy uszkodzenie lub brak funkcjonalności, właściwości określonych cech Instalacji jest wynikiem:



1. użytkownika niezgodnego z instrukcją urządzenia, przeznaczeniem i zasadami użytkowania;
2. uszkodzenia (nawet nieumyślnego) dokonanego przez Klienta lub osoby trzecie;
3. zdarzeń losowych, jak np. pożary, powodzie, grad, wyładowania atmosferyczne, wichury oraz inne nie wymienione klęski żywiołowe, przepięcia sieci dystrybutora oraz sieci wewnątrz nieruchomości Klienta, uszkodzenia dokonywane przez zwierzęta;
4. awarii w działaniu urządzeń oraz aplikacji monitorujących uzyski z instalacji PV, nie wynikających po stronie zainstalowanych komponentów, przykłady: brak w dostawie Internetu, resetowanie/wymiana modemu przez Klienta, awarie po stronie dostawcy Internetu;
5. nieprawidłowej pracy sieci AC operatora;
6. dokonywanie przeróbek, modyfikacji lub konserwacji przez nieupoważnione osoby;
7. nieprzestrzeganie obowiązujących przepisów prawa;
8. usterki i defekty urządzenia niemające negatywnego wpływu na funkcjonowanie urządzenia.

## 7. POSTANOWIENIA DODATKOWE

- 7.1 Nieodpłatna Gwarancja podlega prawu polskiemu i zgodnie z nim będzie interpretowana.
- 7.2 Reklamacje dotyczące wykonywania Umowy, Klient może składać za pośrednictwem ([Formularza Zgłoszeniowego](#)), wskazując informacje i okoliczności dotyczące reklamacji. **GM** rozpatrzy reklamację zgodnie z wytycznymi zawartymi w pkt. dotyczącym Procedury Reklamacyjnej. **GM** rozpatrzy reklamację bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od daty otrzymania reklamacji. Dla zachowania terminu procedury reklamacyjnej wystarczy wysłanie odpowiedzi przed upływem terminu. Odpowiedź na reklamację będzie udzielona na piśmie na adres email Klienta, z którego reklamacja została wysłana, chyba że Klient poda w reklamacji inny adres mailowy.
- 7.3 Jakiegokolwiek spory z tytułu wykonania Nieodpłatnej Gwarancji będą rozstrzygane zgodnie z zasadami określonymi w Umowie Sprzedaży.

## 8. PROCEDURA REKLAMACYJNA

### 8.1 SPOSÓB ZŁOSZENIA REKLAMACJI

Reklamację należy zgłaszać na poprzez stronę internetową [www.gmark.pl/serwis](http://www.gmark.pl/serwis) w terminie 14 dni od dnia wykrycia wady Urządzenia objętego gwarancją, najpóźniej do ostatniego dnia Nieodpłatnej Gwarancji. Reklamacje zgłoszone po upływie **Nieodpłatnej Gwarancji** nie będą rozpatrywane. Zgłoszenie serwisowe należy przestać za pomocą formularza serwisowego wraz z uzupełnieniem następujących informacji :

- a) Imię i nazwisko;
- b) Adres pod którym została zamontowana instalacja;
- c) E-mail;
- d) Numer telefonu;



- e) Data montażu;
- f) Moc instalacji;
- g) Zamontowany inwerter – Model, nr seryjny wraz z numerem WI-FI;
- h) Zamontowane panele – producent, model, moc;
- i) Krótki opis zgłaszanej usterki – czego dotyczy, jaki pojawia się kod błędu lub komunikat
- j) Termin pojawienia się usterki lub jej częstotliwość występowania
- k) Zdjęcie usterki (np. kod błędu, komunikat itd.)

\*W przypadku niekompletności zgłoszenia serwisowego **GM** zastrzega sobie prawo do niewykonania świadczenia gwarancyjnego do momentu złożenia pełnego zgłoszenia reklamacyjnego. Klient zobowiązany jest do udostępnienia wszystkich danych umożliwiających prawidłowe rozpatrzenie reklamacji, w tym umożliwiających identyfikację urządzenia oraz jego powstałych wad. Do czasu ostatecznego rozpatrzenia reklamacji Klient zobowiązany jest przechowywać reklamowane urządzenie w sposób należyty, uniemożliwiający jego ewentualne dalsze uszkodzenie lub powstanie braków.

## 8.2 ZALECENIA

Wykonawca zaleca, aby przed wystaniem zgłoszenia serwisowego dotyczącego awarii instalacji fotowoltaicznej czy też innej nieprawidłowości sprawdzić:

- Czy zabezpieczenia AC / DC instalacji PV przy inwerterze (lub innym wskazanym miejscu podczas montażu) wraz z zabezpieczeniami w rozdzielniczy głównej budynku są załączone.
- Moduły fotowoltaiczne nie są pokryte w znacznej części warstwą śniegu czy elementami obcymi, gdyż może to spowodować zbyt niskie napięcie DC, które uniemożliwi rozpoczęcie pracy instalacji fotowoltaicznej.

### \*WAŻNE

Na łańcuchach modułów, aparatach elektrycznych i okablowaniu stałoprądowym, zmiennoprądowym mogą występować napięcia do 1000 V oraz prądy do kilkudziesięciu amperów. Porażenie prądem o takim napięciu może spowodować śmierć lub ciężki uszczerbek na zdrowiu. W pracach prowadzonych w bezpośrednim sąsiedztwie elektrowni i jej elementów pamiętaj, aby zachować szczególną ostrożność.

## 8.3 REALIZACJA ZGŁOSZENIA

W ciągu 3 dni roboczych dział serwisowy potwierdzi za pomocą poczty elektronicznej przyjęcie zgłoszenia serwisowego. Termin usunięcia usterki zależy od jej rodzaju. Jeśli niezbędna będzie wymiana elementów, to w zależności od materiału i dostawcy, czas oczekiwania na nowe części może potrwać od 5 do 30 dni roboczych. Jeżeli będzie to możliwe, Klient zostanie powiadomiony o czasie oczekiwania podczas weryfikacji zgłoszenia lub w trakcie Wizyty serwisowej.

## 8.4 BEZZASADNA REKLAMACJA

Jeśli podczas oględzin urządzenia w trakcie rozpatrywania zgłoszenia serwisowego, bądź wykonywania świadczenia gwarancyjnego (w przypadku, gdy oględziny nie były



przewodzone) okaże się, że urządzenie nie ma wady objętej gwarancją lub wada powstała w okolicznościach wyłączających **Nieodpłatną Gwarancję** i reklamacja jest bezzasadna, wówczas Wykonawca obciąża Klienta wszelkimi kosztami postępowania reklamacyjnego, w tym w szczególności kosztami: ekspertyz, kosztami transportu urządzeń wolnych od wad, prac serwisu, dojazdu (zgodnie z ustawową obowiązującą stawką kilometrową) i kosztów prac demontażowych, naprawczych i montażowych. Gwarancja nie obejmuje kosztów własnych (wewnętrznych Klienta) poniesionych w związku z Gwarancją i zgłaszaną reklamacją. Zgłaszając usterkę, Klient wyraża zgodę na pokrycie takich kosztów tylko w przypadku niestwierdzenia wad objętych gwarancją. W przypadku uznania gwarancji za zasadną, Klient nie ponosi dodatkowych kosztów. Jeśli świadczenia gwarancyjne (prace naprawcze) muszą być wykonane w pierwotnym miejscu montażu urządzenia, Klient pokryje koszty (w tym koszty oczekiwania serwisu w miejscu instalacji), które zostaną poniesione przez **GM** z powodu nieudostępnienia przez Klienta dostępu do urządzenia podlegającego naprawie lub wymianie.

#### 8.5 LIMIT ODPOWIEDZIALNOŚCI WYKONAWCY

Maksymalna odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu gwarancji nie może przekroczyć równowartości ceny zapłaconej przez klienta z tytułu nabycia reklamowanych urządzeń. Wykonawca nie jest zobowiązany do modernizowania lub modyfikacji istniejących urządzeń po wejściu na rynek ich nowszej wersji.

#### 8.6 SIŁA WYŻSZA

Wykonawca nie będzie ponosić odpowiedzialności wobec Klienta lub jakiegokolwiek strony trzeciej, wynikających z braku realizacji lub zwłoki w realizacji dowolnych Warunków Gwarancji jeśli taki brak lub zwłoka spowodowane są działaniami siły wyższej, w szczególności okolicznościami takimi jak: działanie natury, wojny, zamieszki, strajki, warunki podobne do wojny, epidemie, pożary, powodzie, lub inne podobne przyczyny i okoliczności pozostające poza kontrolą GM. W takich przypadkach realizacja przez Wykonawcę świadczeń gwarancyjnych ulega zawieszeniu, bez ponoszenia odpowiedzialności za okres opóźnienia.

#### 8.7 ZMIANY WARUNKÓW

Wszelkie ustalenia odbiegające od niniejszych Warunków wymagają dla swej ważności formy pisemnej. Nieważność, nieskuteczność lub niewykonalność jakiegokolwiek z postanowień niniejszych warunków nie ma wpływu na ważność, skuteczność lub wykonalność pozostałych postanowień warunków.

#### 8.8 CESJA PRAW GWARANCJI

Nieodpłatna gwarancja udzielana jest Klientowi (użytkownikowi końcowemu), który nabył i zlecił pierwszy montaż urządzenia. Gwarancja nie może być scedowana na inną osobę bez zgody Wykonawcy.



## 9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 9.1 Regulamin Zgłoszeń serwisowych obowiązuje od 1.01.2020r. do odwołania go przez Wykonawcę.
- 9.2 Jeśli w Umowie Sprzedaży Instalacji Fotowoltaicznej pomiędzy GM, a Klientem zostały wprowadzone inne zapisy dotyczące Zgłoszeń serwisowych i opłat, obowiązują zapisy z Umowy Sprzedaży.