# REGULAMIN PROGRAMU „DEFRO GWARANCJA PLUS”

## § 1.
## Postanowienia ogólne i definicje

1. Organizatorem programu i gwarantem jest DEFRO R. Dziubeła spółka komandytowa z siedzibą przy ul. Powiatowej 111A, 26-067 Ruda Strawczyńska, NIP: 9591968493, REGON: 363378898 KRS: 0000620901zwana dalej „DEFRO” lub „Gwarantem”.
2. Program „DEFRO Gwarancja Plus” (dalej: „Program”) umożliwia odpłatne przedłużenie podstawowej gwarancji producenta na pompę ciepła DEFRO o dodatkowe 5 lat względem okresu gwarancji wynikającego z kart gwarancyjnych, na zasadach określonych w niniejszym regulaminie (dalej: „Regulamin”).
3. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
   1) **Klient / Uczestnik** – osoba fizyczna, w tym konsument, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której przepisy ustawy przyznają zdolność prawną, która przystąpiła do Programu;
   2) **Urządzenie** – pompa ciepła DEFRO serii DHPI Monotec (wszystkie modele i warianty), zainstalowana i użytkowana na terenie Polski;
   3) **Autoryzowany Serwis DEFRO** – podmiot posiadający aktualną autoryzację DEFRO w zakresie montażu, uruchomienia i serwisu pomp ciepła, którego lista jest dostępna na stronie www.defro.pl;
   4) **Gwarancja podstawowa** – gwarancja producenta udzielona na Urządzenie zgodnie z kartą gwarancyjną;
   5) **Gwarancja dodatkowa** – przedłużenie ochrony gwarancyjnej na zasadach Programu;
   6) **Certyfikat** – dokument „DEFRO Gwarancja Plus” potwierdzający objęcie Urządzenia Gwarancją dodatkową.
4. Program obejmuje wszystkie pompy ciepła DEFRO serii DHPI Monotec.
5. Udział w Programie jest dobrowolny.
6. Program nie ogranicza ani nie wyłącza uprawnień Klienta wynikających z przepisów prawa, w szczególności z tytułu niezgodności towaru z umową. Gwarancja dodatkowa nie wpływa na odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową.

## § 2.
## Warunki przystąpienia

1. Klient może przystąpić do Programu po łącznym spełnieniu następujących warunków:
   1) montaż Urządzenia zgodnie z dokumentacją techniczną i wymaganiami DEFRO;
   2) wykonanie pierwszego uruchomienia przez Autoryzowany Serwis DEFRO;
   3) złożenie zgłoszenia do Programu w terminie 90 dni od daty pierwszego uruchomienia;
   4) przekazanie wymaganej dokumentacji, o której mowa w § 3;
   5) pozytywna weryfikacja zgłoszenia przez DEFRO;
   6) wniesienie opłaty w wysokości 3 000 zł brutto za jedno Urządzenie.
2. Niespełnienie któregokolwiek z warunków, o których mowa w ust. 1, uniemożliwia objęcie Urządzenia Gwarancją dodatkową.
3. Jedno zgłoszenie dotyczy jednego Urządzenia, identyfikowanego numerem seryjnym.

## § 3.
## Zgłoszenie i wymagane dokumenty

1. Zgłoszenie należy przesłać na adres e-mail gwarancjaplus@defro.pl.
2. Zgłoszenie powinno zawierać:
   1) dane Klienta i dane kontaktowe;
   2) adres instalacji Urządzenia;
   3) model i numer seryjny pompy ciepła;

4) datę zakupu i pierwszego uruchomienia;
5) wypełniony formularz zgłoszeniowy;
6) kopię dowodu zakupu;
7) protokół pierwszego uruchomienia;
8) fotorelację potwierdzającą sposób montażu i uruchomienia;
9) potwierdzenie zapoznania się z Regulaminem oraz informacją o przetwarzaniu danych osobowych.

3. Po otrzymaniu zgłoszenia DEFRO potwierdza jego przyjęcie. Potwierdzenie przyjęcia nie oznacza jeszcze aktywacji Gwarancji dodatkowej.
4. W przypadku braków DEFRO wskazuje dokumenty wymagające uzupełnienia. Klient uzupełnia je w terminie 14 dni od otrzymania wezwania.
5. Zgłoszenie złożone w terminie zachowuje datę pierwotnego wpływu, jeżeli Klient uzupełni dokumentację w wyznaczonym terminie.
6. DEFRO przekazuje Klientowi wynik weryfikacji w terminie 14 dni roboczych od otrzymania kompletnej dokumentacji. W przypadku odmowy DEFRO podaje jej uzasadnienie.

## § 4.
## Płatność i certyfikat

1. Po pozytywnej weryfikacji zgłoszenia Klient otrzymuje instrukcję płatności obejmującą numer rachunku bankowego, tytuł przelewu i termin zapłaty.
2. Opłata wynosi 3 000 zł brutto i dotyczy wyłącznie przedłużenia gwarancji. Opłata nie obejmuje montażu, pierwszego uruchomienia ani corocznych przeglądów.
3. Termin płatności wynosi 14 dni od otrzymania instrukcji płatności.
4. Po zaksięgowaniu płatności DEFRO wystawia dokument sprzedaży oraz Certyfikat „DEFRO Gwarancja Plus” w terminie 7 dni roboczych . Dokument ten jest przekazywany do Klienta poprzez wiadomość e-mail, na adres Uczestnika.
5. Certyfikat zawiera co najmniej:
   1) dane Gwaranta i Uczestnika Programu;
   2) model i numer seryjny Urządzenia;
   3) adres instalacji;
   4) datę rozpoczęcia i zakończenia Gwarancji dodatkowej;
   5) numer Certyfikatu i wskazanie obowiązującej wersji Regulaminu.
6. Jeżeli opłata została wniesiona, a zgłoszenie nie zostało zaakceptowane, DEFRO zwraca ją w terminie 14 dni od przekazania decyzji, na rachunek, z którego dokonano wpłaty.

## § 5.
## Okres i zakres Gwarancji dodatkowej

1. Gwarancja dodatkowa trwa 5 lat i rozpoczyna się w dniu następującym po zakończeniu Gwarancji podstawowej dla danego Urządzenia. Dokładne daty ochrony wskazuje Certyfikat.
2. Gwarancja dodatkowa obejmuje wady materiałowe i produkcyjne Urządzenia oraz koszty części, robocizny i dojazdu związane z uznaną naprawą gwarancyjną zgodnie z warunkami gwarancji znajdującymi się na karcie gwarancyjnej urządzenia. .
3. DEFRO usuwa uznaną wadę przez naprawę lub wymianę wadliwego elementu.
4. Program obejmuje wyłącznie Urządzenie wskazane w Certyfikacie. Nie obejmuje pozostałych elementów instalacji, chyba że zostały wyraźnie wskazane w Certyfikacie jako objęte ochroną.
5. Szczegółowy wykaz elementów objętych ochroną oraz wyłączeń stanowi dokument gwarancji znajdujący się na karcie gwarancyjnej urządzenia.
6. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie do Gwarancji dodatkowej stosuje się postanowienia karty gwarancyjnej Urządzenia oraz przepisy Kodeksu cywilnego dotyczące gwarancji.

## § 6.
## Eksploatacja i coroczne przeglądy

1. Klient jest zobowiązany użytkować Urządzenie zgodnie z instrukcją obsługi oraz zapewnić wymagane warunki jego pracy.
2. W okresie Gwarancji podstawowej i Gwarancji dodatkowej wymagane są coroczne przeglądy wykonywane przez Autoryzowany Serwis DEFRO.
3. Przeglądy wykonuje się w odstępach nieprzekraczających 12 miesięcy, liczonych od pierwszego uruchomienia, a następnie od poprzedniego przeglądu.
4. Koszt przeglądów ponosi Klient według ceny uzgodnionej z wykonującym je serwisem.
5. Każdy przegląd musi zostać udokumentowany protokołem zawierającym datę, numer seryjny Urządzenia, zakres wykonanych czynności oraz dane serwisanta.
6. Klient przechowuje dokumentację przeglądów i udostępnia ją DEFRO przy zgłoszeniu gwarancyjnym.
7. Brak przeglądu lub niewłaściwa eksploatacja mogą stanowić podstawę odmowy naprawy w ramach Programu, jeżeli miały wpływ na powstanie albo rozmiar zgłoszonego uszkodzenia.

## § 7.
## Wyłączenia ochrony

1. Gwarancja dodatkowa nie obejmuje:
   1) uszkodzeń wynikających z montażu lub użytkowania niezgodnego z dokumentacją DEFRO;
   2) uszkodzeń mechanicznych i szkód spowodowanych zdarzeniami zewnętrznymi, w tym zalaniem, pożarem, wyładowaniami atmosferycznymi lub przepięciami;
   3) szkód wynikających z niewłaściwych parametrów instalacji, zasilania lub medium roboczego;
   4) skutków nieautoryzowanych zmian i napraw, jeżeli pozostają w związku ze zgłoszoną wadą;
   5) zwykłego zużycia oraz materiałów eksploatacyjnych wskazanych w załączniku nr 1;
   6) czynności konserwacyjnych, czyszczenia, regulacji eksploatacyjnych i obowiązkowych przeglądów;
   7) usterek elementów instalacji nieobjętych Certyfikatem.
2. Każda odmowa realizacji naprawy gwarancyjnej zawiera uzasadnienie i wskazanie postanowienia Regulaminu, na którym została oparta.

## § 8.
## Zgłaszanie awarii i obsługa serwisowa

1. Awarie należy zgłaszać przez kanał zgłoszeń serwisowych wskazany na stronie www.defro.pl.
2. Zgłoszenie powinno zawierać numer Certyfikatu lub numer seryjny Urządzenia, opis usterki, dane kontaktowe oraz – jeśli są dostępne – zdjęcia i komunikaty błędów.
3. Klient zapewnia serwisowi dostęp do Urządzenia oraz bezpieczne warunki wykonania prac.
4. Termin wizyty i naprawy jest uzgadniany z Klientem, z uwzględnieniem charakteru usterki oraz dostępności części.
5. DEFRO podejmuje kontakt z Klientem w celu wstępnej diagnozy i ustalenia dalszego postępowania w ciągu 24 godzin liczonych w dni robocze od otrzymania kompletnego zgłoszenia. Termin ten nie oznacza zakończenia naprawy.

## § 9.
## Odstąpienie od umowy i reklamacje dotyczące Programu

1. Uczestnictwo w niniejszym programie spełnia przesłanki zawarcia umowy na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa. W związku z powyższym DEFRO przekazuje konsumentowi informacje wymagane przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, w tym informację o prawie odstąpienia od umowy oraz wzór formularza odstąpienia.
2. Konsument może odstąpić od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia bez podania przyczyny, składając dowolne jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu od niniejszego Programu (np. w formie pisemnej), na adres siedziby DEFRO lub poprzez wiadomość e-mail. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego

upływem. W przypadku skutecznego odstąpienia od niniejszego Programu, DEFRO zwróci Klientowi wszystkie otrzymane przez od niego płatności w terminie 14 dni od dnia, w którym DEFRO zostało poinformowane o decyzji Klienta o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Konsumenta użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inne rozwiązanie, które nie będzie wiązać się dla niego z żadnymi kosztami.

4. Postanowienia dotyczące konsumentów stosuje się również do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy umowa ta nie ma dla niej charakteru zawodowego.
5. Reklamacje dotyczące rejestracji, płatności, Certyfikatu lub obsługi Programu można kierować na adres gwarancjaplus@defro.pl albo pisemnie na adres DEFRO.
6. Reklamacja powinna zawierać dane Klienta, opis sprawy i oczekiwany sposób jej rozwiązania.
7. DEFRO odpowiada na reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania.

## § 10.
## Ochrona Danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Uczestników Programu oraz osób reprezentujących Uczestników i wskazanych do kontaktu jest DEFRO R. Dziubeła spółka komandytowa, ul. Powiatowa 111A, 26-067 Ruda Strawczyńska (dalej: „Administrator"). Z Administratorem można kontaktować się pisemnie na powyższy adres.
2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można kontaktować się pod adresem e-mail: iod@defro.pl.
3. Dane osobowe są przetwarzane w następujących celach i na następujących podstawach prawnych rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO):
   1) przyjęcie i weryfikacja zgłoszenia oraz zawarcie i wykonanie umowy w ramach Programu, w tym obsługa gwarancji i reklamacji – art. 6 ust. 1 lit. b RODO, gdy osoba, której dane dotyczą, jest stroną umowy;
   2) wykonanie obowiązków prawnych, w szczególności podatkowych, rachunkowych i dotyczących rozpatrywania reklamacji – art. 6 ust. 1 lit. c RODO w związku z przepisami prawa podatkowego, ustawy o rachunkowości i ustawy o prawach konsumenta;
   3) kontakt z osobami reprezentującymi Uczestników lub wskazanymi do kontaktu, weryfikacja umocowania oraz ustalenie, dochodzenie lub obrona przed roszczeniami – art. 6 ust. 1 lit. f RODO; uzasadnionymi interesami Administratora są sprawna realizacja Programu i ochrona jego praw.
4. Przetwarzane są dane identyfikacyjne i kontaktowe, adres instalacji Urządzenia oraz dane zawarte w dokumentacji zakupu, płatności i obsługi gwarancyjnej. W przypadku przedstawicieli Uczestników i osób do kontaktu zakres danych obejmuje imię i nazwisko, służbowe dane kontaktowe oraz informacje o funkcji lub umocowaniu.
5. Odbiorcami danych mogą być Autoryzowane Serwisy DEFRO, dostawcy usług IT i hostingu, usług pocztowych i kurierskich, księgowych i prawnych, banki oraz podmioty uprawnione do otrzymania danych na podstawie przepisów prawa.
6. Dane są przechowywane przez okres rozpatrywania zgłoszenia i realizacji umowy, w tym obowiązywania Gwarancji dodatkowej. Po zakończeniu tego okresu, a także w razie nieprzystąpienia do Programu, przechowywane są wyłącznie dane niezbędne do wykonania obowiązków prawnych – przez okresy wymagane przepisami – lub do ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami – do upływu właściwych terminów przedawnienia, a w razie postępowania przez czas niezbędny do jego zakończenia i wykonania rozstrzygnięcia.
7. Na zasadach określonych w RODO osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do danych i uzyskania ich kopii, sprostowania, usunięcia i ograniczenia przetwarzania. Prawo do przenoszenia danych przysługuje w przypadku przetwarzania w sposób zautomatyzowany na podstawie umowy. Wobec przetwarzania na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO można w dowolnym momencie wnieść sprzeciw z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją osoby.
8. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
9. Podanie danych jest warunkiem zawarcia i wykonania umowy; niepodanie danych niezbędnych do tych celów uniemożliwia rozpatrzenie zgłoszenia lub realizację odpowiedniego świadczenia w ramach Programu. Podanie danych wymaganych przepisami podatkowymi i rachunkowymi stanowi wymóg ustawowy.

11. Dane są pozyskiwane bezpośrednio od osoby, której dotyczą, od Uczestnika wskazującego ją jako przedstawiciela lub osobę do kontaktu albo z dokumentacji przekazanej przez Autoryzowany Serwis DEFRO.
12. Dane osobowe nie będą profilowane ani wykorzystywane do podejmowania decyzji opartych wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, wywołujących skutki prawne lub w podobny sposób istotnie wpływających na osobę. W związku z korzystaniem przez Administratora z usług Microsoft dane mogą być przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy, w szczególności do Stanów Zjednoczonych. Przekazywanie odbywa się na podstawie decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony, jeżeli obejmuje ona dany transfer, lub standardowych klauzul umownych zatwierdzonych przez Komisję Europejską, zgodnie z art. 46 ust. 2 lit. c RODO. Informacje o stosowanych zabezpieczeniach oraz ich kopię można uzyskać, kontaktując się z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem iod@defro.pl.

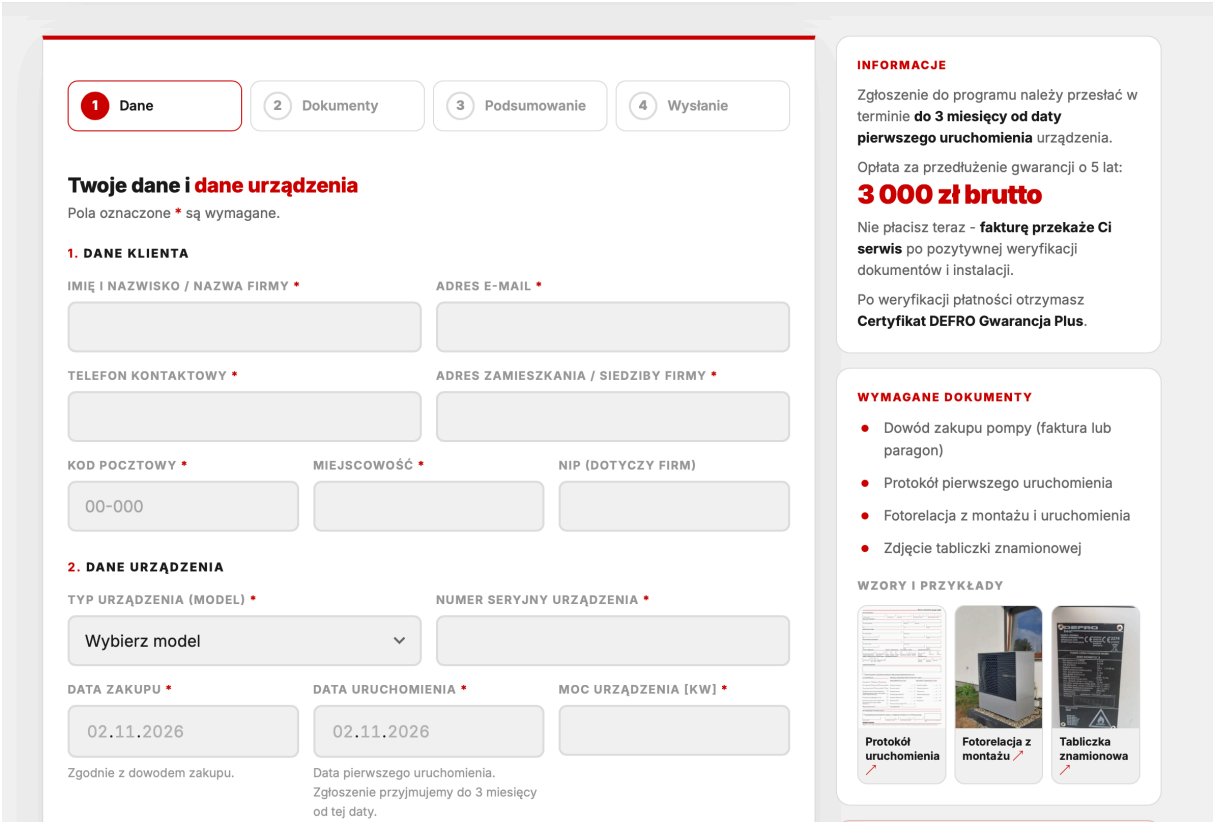
## § 11.
## Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest dostępny na stronie www.defro.pl oraz w siedzibie DEFRO i udostępniany Klientowi przed przystąpieniem do Programu w formie umożliwiającej jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
2. Dla Uczestnika wiążąca jest wersja Regulaminu zaakceptowana przy zawarciu umowy i wskazana w Certyfikacie.
3. Późniejsze, ewentualne zmiany Regulaminu nie pogarszają warunków ochrony przyznanej na podstawie wcześniej wydanego Certyfikatu.
4. W przypadku sprzedaży Urządzenia ochrona przechodzi na nabywcę dla tego samego Urządzenia i miejsca instalacji, po zgłoszeniu zmiany właściciela do DEFRO.
5. Przeniesienie Urządzenia w inne miejsce wymaga uzgodnienia z DEFRO oraz potwierdzenia prawidłowego ponownego montażu i uruchomienia przez Autoryzowany Serwis DEFRO.
6. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego i ustawy o prawach konsumenta.
7. Regulamin obowiązuje od dnia 01.10.2026 do odwołania

**Załączniki:**

1. Załącznik nr 1 – formularz zgłoszeniowy online dostępny pod adresem: https://mojapompaciepla.com/gwarancja
2. Załącznik nr 2 – wzór Certyfikatu „DEFRO Gwarancja Plus”
3. Załącznik nr 3 – informacja o prawie odstąpienia i wzór formularza odstąpienia

Załącznik nr 1 – formularz zgłoszeniowy online dostępny pod adresem: https://mojapompaciepla.com/gwarancja



Załącznik nr 2 – wzór Certyfikatu „DEFRO Gwarancja Plus”

DEFRO GWARANCJA PLUS

DEFRO
czyste ciepło

# Certyfikat

**Niniejszym zaświadczamy, że**

.....

**otrzymuje**
**5 lat dodatkowej gwarancji**
**na pompę DHPI Monotec (łącznie 10 lat)**

**Nazwa urządzenia:** .....

**Nr seryjny urządzenia:** .....

**Data sprzedaży:** .....

**Data wydania certyfikatu:** .....

**Ochrona gwarancyjna ważna do:** .....

*Robert Dziubeła*
*Prezes Zarządu*

.....
*Data*

www.DEFRO.pl

**Okres ważności ochrony - 10 lat od daty:** .....

**DEFRO R. Dziubeła Sp. k.**
26-067 Ruda Strawczyńska
ul. Powiatowa 111A

NIP: 959 196 8493
REGON: 363 378 898
KRS: 000 062 0901

biuro@defro.pl
tel. 41 303 80 85
**defro.pl**

Załącznik nr 3:

**Informacja o prawie do odstąpienia**

1. Jeżeli Klientem jest konsument w rozumieniu art. $22^1$ Kodeksu cywilnego oraz w rozumieniu art. 7aa ustawy o Prawach konsumenta (dalej w § 7 i 8: „Konsument"), a Umowa zostaje zawarta na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, Konsument może w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia zawarcia przystąpienia do Programu DEFRO gwarancja plus odstąpić od niego bez podawania przyczyny.
2. Do zachowania wskazanych wyżej terminów wystarczy wysłanie przed jego upływem dowolnego, jednoznacznego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy (np. w formie pisemnej na adres siedziby DEFRO lub skanu podpisanego przez Uczestnika oświadczenia o odstąpieniu na adres skrzynki elektronicznej DEFRO: biuro@defro.pl). W celu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, Klient może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy, którego treść znajduje się poniżej.
3. W przypadku skutecznego odstąpienia od Umowy przez Uczestnika, DEFRO zwróci Uczestnikowi wszystkie otrzymane od niego płatności, niezwłocznie w każdym przypadku nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym DEFRO zostało poinformowane o decyzji Konsumenta o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Konsumenta użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie, które nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

**Wzór formularza odstąpienia od umowy.**
(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

**DEFRO R. Dziubeła sp.k.**
**ul. Powiatowa 111A,**
**26-067 Ruda Strawczyńska**
**e-mail: biuro@defro.pl**

**Odstąpienie od Um2owy**
Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym(*) odstąpieniu od Programu DEFRO Gwarancja Plus
- Data zgłoszenia
……
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów) ……
- Adres konsumenta(-ów) ……
- Nr rachunku bankowego do zwrotu należności …….
**……..……**
Podpis konsumenta(-ów)

(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
Data: ……

(*) Niepotrzebne skreślić.