

Condizioni generali di garanzia

Termo-fol sp. z o.o.

Versione 10/2026 – valida per i prodotti acquistati a partire dal 7 ottobre 2026

§ 1. Disposizioni generali

1. Il garante è **Termo-fol sp. z o.o., ul. Józefa Marcika 4A, 30-443 Kraków, Polonia, KRS 0000544694, NIP 6762485192, REGON 360819770.**
2. La garanzia si applica esclusivamente ai prodotti acquistati da Termo-fol sp. z o.o. (anche nel negozio online termofol.pl e nelle sue versioni linguistiche) oppure presso i punti vendita autorizzati e i distributori autorizzati Termo-fol. È valida nel territorio degli Stati membri dell'Unione europea e dello Spazio economico europeo, a condizione che il prodotto sia utilizzato in tale territorio.
3. La garanzia conferma che i prodotti sono stati realizzati con la dovuta diligenza e sono destinati a un uso corretto conforme alle istruzioni.
4. La garanzia non limita i diritti derivanti dalla garanzia legale per vizi (rękojmia). Se l'acquirente è un consumatore, la presente garanzia convenzionale si aggiunge ai diritti che la legge gli riconosce in caso di difetto di conformità del bene, compresi quelli derivanti dalle disposizioni inderogabili dello Stato in cui ha la residenza abituale (per i consumatori residenti in Italia, la garanzia legale di conformità di cui agli articoli 128 e seguenti del Codice del consumo). Tali diritti spettano al consumatore gratuitamente nei confronti del venditore; la presente garanzia non li esclude, non li limita né li sospende.
5. Copre esclusivamente i difetti dovuti a cause insite nel prodotto, a condizione che:
 - il prodotto sia stato scelto, installato e utilizzato correttamente, secondo le istruzioni per l'uso,
 - non vi siano danni causati da fattori esterni, eventi accidentali o forza maggiore,
 - siano stati utilizzati esclusivamente accessori originali idonei,
 - siano state rispettate le indicazioni relative a trasporto, stoccaggio, installazione e utilizzo (compresi pulizia e manutenzione).
6. L'utente è tenuto a documentare l'installazione (tra l'altro, numero di abilitazione dell'elettricista o altro documento che attesti la qualifica di elettricista richiesta nello Stato di installazione, risultati delle misurazioni).
7. Per estendere la garanzia occorre registrare il prodotto via e-mail all'indirizzo support@termofol.pl entro 30 giorni dall'acquisto.
8. La garanzia decade in caso di interventi di persone non autorizzate, di modifiche o di utilizzo del prodotto non conforme alla sua destinazione.
9. Non copre i sistemi di riscaldamento composti da elementi di altri produttori. Il sottofondo isolante non è parte integrante del sistema di riscaldamento e non incide sulla garanzia.
10. La garanzia estesa e la garanzia a vita spettano esclusivamente al primo proprietario del prodotto e non sono trasferibili.



§ 2. Durata della garanzia

Il periodo di garanzia decorre dal giorno della consegna del prodotto all'acquirente e, al più tardi, dal momento dell'installazione o dell'inizio dell'utilizzo.

Prodotto	Durata standard	Estesa dopo la registrazione
Pellicola riscaldante TF	6 anni	fino a 15 anni
Pellicola Diamond DTF	6 anni	fino a 25 anni
Tappetino riscaldante TF-HM	25 anni	a vita
Cavi riscaldanti a resistenza costante	25 anni	a vita
Cavi TF-KZT / TF-KGSR / TF-CW-SR	2 anni	—
Tappetini riscaldanti per esterni TF-OHMAT	10 anni	—
Pannelli riscaldanti, radiatori, termostati, camini elettrici, riscaldatori, accessori (raccordi, sottofondi, nastri)	2 anni	—

§ 3. Reclami

- Il reclamo va presentato al garante tramite il modulo di reclamo disponibile su www.termofol.pl/it/garanzia. Per i prodotti che possono essere rispediti, ai fini dell'esame del reclamo è sufficiente allegarvi fotografie, una descrizione del guasto nonché la prova d'acquisto, e spedire il prodotto difettoso al seguente indirizzo: **Termo-fol sp. z o.o., Dział Reklamacji i Serwisu (Ufficio reclami e assistenza), Targowisko 587, 32-015 Kłaj, Polonia**. Per i materiali installati in modo permanente (ad esempio i tappetini riscaldanti) può rendersi necessaria una perizia o il parere di un perito. Recapiti del garante: e-mail support@termofol.pl, tel. +48 12 376 86 00, +48 790 290 158, +48 518 431 910.

Nel reclamo occorre indicare:

- nome e numero di serie del prodotto, data di acquisto, numero del documento di vendita,
 - scansione della scheda di garanzia con il numero di abilitazione dell'installatore (o l'altro documento di cui al § 1, punto 6),
 - indirizzo del luogo di utilizzo,
 - data, descrizione del guasto e circostanze in cui si è manifestato.
- Dopo aver constatato il difetto, l'acquirente è tenuto a mettere immediatamente fuori servizio il prodotto e a proteggerlo da ulteriori danni.
 - Su richiesta del garante, l'acquirente mette a disposizione il prodotto per un'ispezione, una documentazione foto/video o una perizia.
 - Il garante, a sua discrezione, elimina il difetto o sostituisce il prodotto con uno nuovo. Il garante informa l'acquirente della modalità scelta per eliminare il difetto o dell'assenza dei presupposti per accogliere il reclamo.

5. I reclami sono esaminati entro 14 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo completo, salvo che per l'esame siano necessari il parere di un perito, un'ispezione del prodotto o il contatto con il produttore del componente interessato.
6. La riparazione o la sostituzione avviene entro 30 giorni lavorativi dall'accoglimento del reclamo.
7. Il periodo di garanzia è prolungato del tempo intercorso tra la segnalazione del difetto e la sua eliminazione o la consegna del nuovo prodotto.
8. Se l'acquirente riceve un reclamo dal proprio cliente finale, deve consentire al garante di partecipare a tutte le fasi della procedura di reclamo per accertare la causa del difetto, sostituire il prodotto o eliminare il difetto.
9. L'accoglimento di un reclamo da parte dell'acquirente nei confronti del proprio cliente finale non vincola il garante senza il suo preventivo consenso.
10. L'impresa che acquista prodotti dal garante non ha diritto di chiedere un indennizzo per eventuali costi aggiuntivi sostenuti in relazione a un reclamo o a una riparazione.
11. La garanzia non copre i costi di smontaggio, rimontaggio, trasporto né di servizi di terzi, salvo che le norme a tutela dei consumatori dispongano diversamente.
12. In casi particolari il garante può concedere un indennizzo commerciale senza riconoscere la propria responsabilità in garanzia.

