

Ogólne Warunki Gwarancji

Termo-fol sp. z o.o.

Wersja 10/2026 – dotyczy produktów zakupionych od 7 października 2026 r.

§1. Postanowienia ogólne

1. Gwarantem jest **Termo-fol sp. z o.o., ul. Józefa Marcika 4A, 30-443 Kraków, KRS 0000544694, NIP 6762485192, REGON 360819770.**
2. Gwarancja dotyczy wyłącznie produktów zakupionych od Termo-fol sp. z o.o. (w tym w sklepie internetowym termofol.pl i jego wersjach językowych) lub w autoryzowanych punktach sprzedaży i u autoryzowanych dystrybutorów Termo-fol i obowiązuje na terytorium państw członkowskich Unii Europejskiej oraz Europejskiego Obszaru Gospodarczego, pod warunkiem że produkt jest użytkowany na tym terytorium.
3. Gwarancja potwierdza, że produkty zostały wykonane z należyłą starannością i są przeznaczone do prawidłowego użytkowania zgodnie z instrukcją.
4. Gwarancja nie ogranicza praw wynikających z rękojmi. Jeżeli kupującym jest konsument, gwarancja jest udzielana dodatkowo, niezależnie od jego ustawowych uprawnień z tytułu braku zgodności towaru z umową, w tym wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów państwa jego zwykłego pobytu. Uprawnienia te przysługują konsumentowi wobec sprzedawcy nieodpłatnie, a gwarancja ich nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza.
5. Obejmuje wyłącznie wady wynikłe z przyczyn tkwiących w produkcie, pod warunkiem:
 - prawidłowego doboru, montażu i użytkowania produktu, zgodnych z instrukcją obsługi,
 - braku uszkodzeń spowodowanych czynnikami zewnętrznymi, zdarzeniami losowymi lub siłą wyższą,
 - stosowania wyłącznie właściwych, oryginalnych akcesoriów,
 - przestrzegania zaleceń transportowych, magazynowych, montażowych i eksploatacyjnych (w tym czyszczenia i konserwacji).
6. Użytkownik zobowiązany jest do udokumentowania montażu (m.in. numer uprawnień elektryka lub inny dokument potwierdzający kwalifikacje elektryka wymagane w państwie montażu, wyniki pomiarów).
7. Dla wydłużenia gwarancji należy dokonać rejestracji e-mailem na adres support@termofol.pl w ciągu 30 dni od zakupu.
8. Gwarancja wygasa w przypadku ingerencji osób nieuprawnionych, modyfikacji lub użytkowania produktu niezgodnego z przeznaczeniem.
9. Nie obejmuje systemów grzewczych złożonych z elementów innych producentów. Podkład izolacyjny nie jest integralną częścią systemu grzewczego i nie wpływa na gwarancję.
10. Wydłużona i dożywotnia gwarancja przysługuje wyłącznie pierwszemu właścicielowi produktu i nie podlega przeniesieniu.



§2. Okres trwania gwarancji

Okres liczony jest od dnia wydania produktu kupującemu, nie później niż od momentu montażu lub rozpoczęcia użytkowania.

Produkt	Okres standardowy	Wydłużony po rejestracji
Folia grzewcza TF	6 lat	do 15 lat
Folia Diamond DTF	6 lat	do 25 lat
Mata TF-HM	25 lat	dożywotnia
Kable stałooporowe	25 lat	dożywotnia
Kable TF-KZT / TF-KGSR / TF-CW-SR	2 lata	—
Maty zewnętrzne TF-OHMAT	10 lat	—
Panele, grzejniki, termostaty, kominki, nagrzewnice, akcesoria (złączki, podkłady, taśmy)	2 lata	—

§3. Zgłoszenie reklamacji

1. Reklamację należy zgłosić Gwarantowi za pomocą formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie www.termofol.pl/gwarancja. W przypadku produktów, które można odesłać, do rozpatrzenia reklamacji wystarczy dołączyć do zgłoszenia zdjęcia, opis usterki i dowód zakupu oraz odesłać wadliwy produkt na adres: **Termo-fol sp. z o.o., Dział Reklamacji i Serwisu, Targowisko 587, 32-015 Kłaj**. W przypadku materiałów wbudowanych na stałe (np. mat grzewczych) może okazać się konieczna ekspertyza lub opinia rzeczoznawcy. Kontakt z Gwarantem: e-mail support@termofol.pl, tel. +48 12 376 86 00, +48 790 290 158, +48 518 431 910.

W zgłoszeniu należy podać:

- nazwę i numer seryjny produktu, datę zakupu, numer dokumentu sprzedaży,
 - skan karty gwarancyjnej z numerem uprawnień montażysty (lub innym dokumentem, o którym mowa w §1 ust. 6),
 - adres miejsca eksploatacji,
 - datę, opis usterki i okoliczności jej ujawnienia.
2. Po stwierdzeniu wady kupujący zobowiązany jest niezwłocznie wyłączyć produkt z użytkowania i zabezpieczyć go przed dalszymi uszkodzeniami.
 3. Na żądanie Gwaranta kupujący udostępnia produkt do oględzin, dokumentacji foto/wideo lub ekspertyzy.
 4. Gwarant, według własnego uznania, usuwa wadę lub wymienia produkt na nowy. Gwarant poinformuje kupującego o wybranym sposobie usunięcia wady lub braku podstaw do uwzględnienia zgłoszenia reklamacyjnego.

5. Reklamacje rozpatrywane są w ciągu 14 dni roboczych od otrzymania kompletnego zgłoszenia, chyba że do rozpoznania reklamacji wymagana będzie opinia rzeczoznawcy, oględziny produktu lub kontakt z producentem konkretnego elementu produktu.
6. Naprawa lub wymiana następuje w ciągu 30 dni roboczych od uznania reklamacji.
7. Okres gwarancji ulega przedłużeniu o czas od zgłoszenia wady do usunięcia usterki lub dostarczenia nowego produktu.
8. Jeśli Kupujący otrzyma reklamację od swojego Klienta końcowego, musi umożliwić Gwarantowi udział we wszystkich etapach postępowania reklamacyjnego w celu ustalenia przyczyny wady, wymiany Produktu lub usunięcia wady.
9. Uznanie reklamacji przez Kupującego wobec jego Klienta końcowego nie jest wiążące dla Gwaranta bez wcześniejszej akceptacji takiego stanowiska.
10. Firma, która nabywa produkty od Gwaranta, nie posiada prawa do występowania o rekompensatę za ewentualne dodatkowe koszty poniesione w związku z reklamacją lub naprawą.
11. Gwarancja nie obejmuje kosztów demontażu, ponownego montażu, transportu ani usług zewnętrznych, chyba że przepisy prawa konsumenckiego stanowią inaczej.
12. W szczególnych przypadkach Gwarant może udzielić rekompensaty handlowej bez uznania odpowiedzialności gwarancyjnej.

