

Prawa konsumenta - zakup komina



Słowa gwarancja i reklamacja budzą najczęściej niepokój. Każdy z nas ma bowiem, co najmniej jedno doświadczenie z trudnym i czasochłonnym procesem zwrotu lub naprawienia wadliwego produktu. Defekt butów czy zegarka to nieduży problem, biorąc pod uwagę awarie produktów, od których prawidłowej pracy może zależeć nasze zdrowie bądź życie. Warto wiedzieć, co oznacza, że producent udziela gwarancji i jakie prawa przysługują nam przy zakupie systemu kominowego.

- Nasza gwarancja jest dowodem na to, że produkty firmy MK są wykonane zgodnie z europejskimi normami technicznymi i obowiązującymi aktualnie przepisami prawa budowlanego. Są ponadto wykonane z materiałów, na które posiadamy odpowiednie atesty i certyfikaty - wyjaśnia **Dorota Wojciechowska, manager produktu marki MK Systemy Kominowe**. Gwarancja zapewnia, że elementy systemów są wolne od wad fizycznych, które mogą powstawać w czasie produkcji oraz transportu towaru do klienta. Nie obejmuje ona natomiast:

- nieprawidłowo dobranego komina do instalacji, niespełniającego warunki normy PN_EN 12384-1:2004 Kominy - Metody obliczeń cieplnych i przepływowych
- uszkodzeń wynikających z nieprawidłowej konserwacji przewodów kominowych wymaganych przez prawo budowlane i rozporządzenia MSWiA (sprawdzanie stanu technicznego oraz okresowe czyszczenie przewodów kominowych)
- nieprawidłowej wydajności, spowodowanej niewłaściwym montażem lub konfiguracją zakupionego sprzętu

W praktyce, marka MK Systemy Kominowe gwarantuje niezawodną pracę systemów przez 20 lat - jeśli ich użytkownicy będą z nich korzystać zgodnie z przeznaczeniem, zaleceniami producenta i przepisami prawa. - *Jesteśmy pewni jakości naszych produktów, wiemy jednak że zdarza się użytkownikom nieświadomie popełnić błędy instalacyjne. Mam tu na myśli, między innymi, wykorzystywanie starych systemów kominowych do eksploatacji z nowymi urządzeniami po modernizacji kotłowni, bez uwzględnienia przekroju przewodu kominowego i dostosowania typu pracy systemu kominowego do nowego kotła* - mówi Marek Lis, ekspert MK Systemy Kominowe.

W przypadku materiałów instalacyjnych ich niezawodna praca jest o tyle ważna, że są to elementy najczęściej ukryte w budynku np. wkłady w szachtach kominowych, czy kominy

powietrzno-spalinowe w zabudowie. **Udzielając 20-letniej gwarancji, potwierdzamy, że nasze wyroby użyte zgodnie z ich przeznaczeniem nie ulegną zużyciu w tym okresie, a ich posiadacz uniknie drogiego i wymagającego remontu** - dodaje.

GWARANCJA

Zapewnia, że elementy systemów kominowych są wolne od wad fizycznych, które mogą powstawać w czasie produkcji oraz transportu towaru do klienta.

Nie obejmuje ona natomiast:

BŁĘDNEGO WYBORU



nieprawidłowo dobranego kominu do instalacji, niespełniającego warunków normy PN_EN 12384-1:2004 Kominy – Metody obliczeń cieplnych i przepływowych

NIEPRAWIDŁOWEJ KONSERWACJI



uszkodzeń wynikających z nieprawidłowej konserwacji przewodów kominowych wymaganych przez prawo budowlane i rozporządzenia MSWiA (sprawdzanie stanu technicznego oraz okresowe czyszczenie przewodów kominowych)

NIEPRAWIDŁOWEJ WYDAJNOŚCI



spowodowanej niewłaściwym montażem lub konfiguracją zakupionego sprzętu



Jeżeli jednak użytkownik kominu z jakichś przyczyn nie jest zadowolony z pracy swojego systemu kominowego, to po sprawdzeniu czy taki system jest dobrze dobrany i dopasowany do urządzenia grzewczego, może poprzez sprzedawcę, u którego kupił komin, zgłosić reklamację - w formie pisemnej za pośrednictwem poczty, faksu, e-maila, doręczyć osobiście lub telefonicznie. Sprzedawca po otrzymaniu niezbędnych dokumentów, takich jak: **dowód zakupu, przeglądy kominarskie, dokumentacja fotograficzna**, zgłasza reklamację do producenta, gdzie jest ona rejestrowana. Wówczas rozpoczyna się 14-dniowa procedura, która ma na celu ustalenie przyczyn zaistniałego problemu. *- Angażujemy przy tym kierownika działu odpowiedzialnego za powstanie reklamacji oraz pracowników z działu jakości, którzy zajmują się przebiegiem całej reklamacji, czyli jej przyczyną oraz podjętymi działaniami naprawczymi. Działanie te mają na celu nie tylko rozwiązanie danej reklamacji ale również wprowadzenie zmian w procesie produkcji i kontroli jakości, aby wyeliminować tego typu reklamacje - mówi Dorota Wojciechowska.*

- Cały proces jest niezwykle transparentny, ponieważ naszym głównym celem jest wyjaśnienie zaistniałej niedogodności i uniknięcie ewentualnych problemów w przyszłości.

W przypadku zaistnienia usterki towarów uprawnienia gwarancyjne obejmują dwa sposoby jej usunięcia: naprawę towaru czy też jego części lub wymianę towaru / jego części na nowy.

KONTAKT



[MK Systemy Kominowe](http://www.mk-systemy-kominowe.pl)

Tel: +48 68 458 19 00

Fax: +48 68 458 19 39

Adres:

Wiśniowa 24

68-200 Żary

☒