



KATALOG  
DEDYKOWANYCH USŁUG  
SERWISOWYCH DLA PALNIKÓW

2021

# RIELLO

RIELLO to włoska marka będąca liderem w produkcji systemów i technologii grzewczych i chłodniczych dla sektora mieszkaniowego oraz sektora usług profesjonalnych. Tym, co pozwoliło firmie zdobyć pozycję lidera to bogate, 90-letnie doświadczenie na które składają się wspaniałe sukcesy i innowacje oraz projekty i rozwiązania, których celem jest efektywne wykorzystywanie wszelkich rodzajów energii.

Mocna pozycja Riello wynika z innowacyjnego potencjału i doświadczenia zdobywanego przez lata przez rzetelny zespół techników, specjalistów i współpracowników, których codziennym wkładem w sukces marki jest ciężka praca, umiejętności i kreatywność.

**RIELLO**

## NASZE USŁUGI



Opracowaliśmy szeroki **wachlarz usług\*** który pozwoli naszym Klientom na skorzystanie ze specjalistycznego wsparcia technicznego w każdej dziedzinie i na każdym etapie ich działalności, od początku instalacji produktu poprzez cały okres eksploatacji urządzenia.

W celu zapewnienia możliwie **jak najwyższego standardu usług**, działalność serwisowa będzie zarządzana bezpośrednio przez **Serwis Riello** i realizowana przez wysoko wyspecjalizowanych techników.

Korzystając z usług bezpośredniego wsparcia, **Klient Riello** zapewnia sobie optymalizację swojego urządzenia w

czasie jego użytkowania w zakresie bezpieczeństwa, niezawodności i wydajności.

Nam i naszym Klientom przyświeca **wspólny cel**: maksymalizacja **efektywności energetycznej** i minimalizacja **wpływu na środowisko** przez cały okres eksploatacji produktu.

Poniżej przedstawiamy nasz **wachlarz** bezpośrednich usług serwisowych.

(\*) Wszystkie nasze usługi obejmują bezpłatny dojazd naszych techników w promieniu 100 km od ich siedziby Oddziału we Wrocławiu.

**RIELLO**

## **SPIS TREŚCI**

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| DORADZTWO INSTALACYJNE .....                               | 3  |
| URUCHOMIENIE I REGULACJA.....                              | 4  |
| KONTROLA MOCY .....                                        | 6  |
| KONTROLA O <sub>2</sub> .....                              | 7  |
| PRZEGLĄDY OKRESOWE.....                                    | 8  |
| INTERWENCJA NA ŻĄDANIE .....                               | 10 |
| PLAN PRZEGLĄDÓW I NAPRAW.....                              | 11 |
| PAKIET PIERWSZEGO URUCHOMIENIA Z PRZEGLĄDEM OKRESOWYM..... | 13 |
| DODATKOWE USŁUGI.....                                      | 15 |
| AKTYWACJA GWARANCJI STANDARDOWEJ .....                     | 16 |
| WARUNKI OGÓLNE .....                                       | 17 |

**DORADZTWO INSTALACYJNE**

RIELLO wspiera Klienta już na etapie instalacji.

Od samego początku pomagamy naszym Klientom w przestrzeganiu wszystkich obowiązujących przepisów oraz wymogów dotyczących urządzenia i produktu.

Korzystając z tej usługi, Klient ma pewność, że wykona prawidłowo instalację zgodnie z wymogami regulacyjnymi i specyfikacjami projektowymi, zapobiegając popełnieniu błędów przy instalacji i gwarantując idealne warunki prawidłowego funkcjonowania i optymalnej wydajności systemu.

| USŁUGA                 | KOD      | DOTYCZY MODELI   |
|------------------------|----------|------------------|
| Doradztwo instalacyjne | 27017470 | Wszystkie modele |

**OPIS USŁUGI**

- Kontrola linii zasilania olejem opałowym/gazem
- Kontrola prawidłowych połączeń elektrycznych
- Ewentualna instalacja akcesoriów (dysze olejowe, zestaw LPG, przedłużenie głowicy, regulator mocy - RWF, itd.)
- Kontrola i ewentualne uwagi dotyczące prawidłowej instalacji palnika i akcesoriów, jeśli są obecne
- Sporządzenie protokołu

**RIELLO**

## URUCHOMIENIE I REGULACJA

Pierwsze uruchomienie palników przez serwis RIELLO, umożliwia Użytkownikowi bezpieczną i perfekcyjną konfigurację produktów oraz wykonanie prawidłowych regulacji w celu zapewnienia ich bezawaryjnej obsługi zgodnie z przeznaczeniem, dla którego zostały zaprojektowane.

Korzystając z tej usługi, Klienci RIELLO objęci są **standardową gwarancją przedłużoną do 24 miesięcy**.

Zapewniamy Klientom pełną gamę usług do wyboru w oparciu o technologię produktu i rodzaju zastosowania.

| USŁUGA                   | KOD      | DOTYCZY MODELI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Uruchomienie<br>«Typu 1» | 27017471 | GULLIVER BGK; RL / 1 BLUE; GULLIVER RG; RL / 1 MZ; RIELLO 40 F; GULLIVER BG D; GULLIVER RG D; RIELLO 40 N10-N20; GULLIVER BS; GULLIVER RS; RS / 1 MZ; RIELLO 40 FS; GULLIVER BS D; GULLIVER RSD; RIELLO 40 FSD; GAS; RIELLO 40 G 24V                                                                                                                                                                                                           |
| Uruchomienie<br>«Typu 2» | 27017472 | RL BLUE; RL; PRESS N-TN; RS; GAS / 2; RIELLO 40 D8-17; GULLIVER BS / M; RS / M BLUE; RS / M                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Uruchomienie<br>«Typu 3» | 27017474 | RL / M BLUE; RL / M; PRESS PN; RS 310-610 / M BLUE; RS / E BLUE; RS 310-610 / E BLUE; RS 310-610 / M MZ; PM GAS; RS 800 / M BLUE; RS 800 / E BLUE; RS / EV BLUE; RS 310-610 / EV BLU; RS 800 / EV BLU; RLS / M MX; RLS 310-610 / M MX; RLS 800 / M MX; RLS 310-610 / E MX; RLS 800 / E MX; RLS; RLS / M MZ; GI / EMME 300-900; GI / EMME 1400-4500; RX 150-850; RX 1000-3000; PALNIKI PRZEMYSŁOWE JEDNOBLOKOWE; PALNIKI PRZEMYSŁOWE DWUBLOKOWE |

## URUCHOMIENIE I REGULACJA

### OPIS USŁUGI

- Ustawienie żądanej mocy
- Regulacja mocy minimalnej, maksymalnej i mocy pośrednich
- Kalibracja i kontrola mechanizmów bezpieczeństwa palnika
- Analiza spalania
- Kalibracja i kontrola PID (tam gdzie zastosowano)
- Potwierdzenie uruchomienia protokołem
- Przedłużenie gwarancji standardowej do 24 miesięcy\*

(\*) Przedłużenie gwarancji jest uzależnione od wykonywania okresowych przeglądów, wymaganych przez obowiązujące warunki gwarancji.

**RIELLO**

## KONTROLA MOCY

Jest to usługa mająca na celu zapewnienie Użytkownikom, że urządzenie jest idealnie dostosowane do pierwotnych wymagań projektowych i że spełnia oczekiwania, dla których zostało zrealizowane.

Zawiera również identyfikację wszelkich możliwych optymalizacji działania produktu, które umożliwiają systemowi poprawę parametrów zużycia i redukcję emisji zanieczyszczeń.

| USŁUGA        | KOD      | DOTYCZY MODELI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kontrola mocy | 27017475 | RL / M BLUE; RL / M; GULLIVER BS / M; RS / M BLUE; RS 310-610 / M BLUE; RS / E BLUE; RS 310-610 / E BLUE; RS / M; RS 310-610 / M MZ; PM GAS; RS 800 / M BLUE; RS 800 / E BLUE; RS / EV BLUE; RS 310-610 / EV BLU; RS 800 / EV BLU; RLS / M MX; RLS 310-610 / M MX; RLS 800 / M MX; RLS 310-610 / E MX; RLS 800 / E MX; RLS / M MZ; GI / EMME 300-900; GI / EMME 1400-4500; RX 150-850; RX 1000-3000; RX 35-70; PALNIKI PRZEMYSŁOWE JEDNOBLOKOWE; PALNIKI PRZEMYSŁOWE DWUBLOKOWE; BPR; NTH |

### OPIS USŁUGI

- Regulacja mocy maksymalnej, minimalnej i pośredniej zgodnie z potrzebami urządzenia
- Sprawdzenie kontroli PID pod kątem wydajności dla wymaganego zastosowania
- Sporządzenie protokołu



**KONTROLA O<sub>2</sub>**

W modelach wyposażonych w krzywkę elektroniczną i w sondę tlenową, aktywna jest korekta poziomu tlenu w spalinach w celu zapewnienia najlepszej wydajności spalania zainstalowanego produktu.

| USŁUGA                         | KOD      | DOTYCZY MODELI                                                                                    |
|--------------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktywacja sondy O <sub>2</sub> | 27017476 | RS/EV BLU; RS 310-610/EV BLU; RS 800/EV BLU; PALNIKI PRZEMYSŁOWE JEDNOBŁOKOWE; PALNIKI DWUBŁOKOWE |

**OPIS USŁUGI**

- Uruchomienie i regulacja sondy O<sub>2</sub>
- Sporządzenie protokołu

**RIELLO**

## PRZEGLĄDY OKRESOWE

Przeglądy okresowe są niezbędne dla prawidłowego działania wszystkich palników.

Lokalne przepisy regulują ich częstotliwość.

Wykonując przegląd okresowy, technicy RIELLO sprawdzają poprawność działania systemu zapewniając właściwe warunki ustawień i kalibracji ustalonych podczas pierwszego uruchomienia.

W ten sposób zagwarantowana jest niezawodność, bezpieczeństwo i optymalne działanie systemu w czasie użytkowania palnika: dzięki temu można przewidzieć z wyprzedzeniem wymianę elementów wykazujących zużycie, zmniejszając tym samym ryzyko zatrzymania systemu.

Zapewniamy Klientom pełną gamę usług do wyboru w oparciu o technologię produktu i rodzaju zastosowania.

| USŁUGA                                                   | KOD      | DOTYCZY MODELI                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Przegląd okresowy<br>«Typu 1»                            | 27017480 | GULLIVER BGK; RL / 1 BLUE; GULLIVER RG; RL / 1 MZ; RIELLO 40 F; GULLIVER BG D; GULLIVER RG D; RIELLO 40 N10-N20; GULLIVER BS; GULLIVER RS; RS / 1 MZ; RIELLO 40 FS; GULLIVER BS D; GULLIVER RSD; RIELLO 40 FSD; GAS; RIELLO 40 G 24V  |
| Przegląd okresowy<br>«Typu 2»                            | 27017481 | RL BLUE; RL; PRESS N-TN; RS; GAS / 2; RIELLO 40 D8-17; GULLIVER BS / M; RS / M BLUE; RS / M                                                                                                                                           |
| Przegląd okresowy<br>«Typu 3»                            | 27017483 | RL / M BLUE; RL / M; PRESS PN; RS 310-610 / M BLUE; RS / E BLUE; RS 310-610 / E BLUE; RS 310-610 / M MZ; PM GAS; RS 800 / M BLU; RS 800 / E BLU; RS / EV BLUE; RLS; RLS / M MZ; GI / EMME 300-900; RX 150-850; RX 1000-3000; BPR; NTH |
| Przegląd okresowy<br>«Typu 4»<br>(dwa przeglądy rocznie) | 27017484 | RS 310-610/EV BLU; RS 800/EV BLU; RLS/M MX; RLS 310-610/M MX; RLS 800/M MX; RLS 310-610/E MX; RLS 800/E MX; GI/EMME 1400- 4500; PALNIKI PRZEMYSŁOWE JEDNOBLOKOWE; PALNIKI PRZEMYSŁOWE DWUBLOKOWE                                      |

## PRZEGLĄDY OKRESOWE

### OPIS USŁUGI

- Demontaż, sprawdzenie i czyszczenie głowicy spalania
- Kontrola stanu zużycia komponentów
- Czyszczenie i ewentualna wymiana filtrów (palniki na paliwo ciekłe)
- Kontrola i czyszczenie regulatora gazu
- Ślepy test systemu
- Uruchomienie palnika
- Kontrola regulacji palnika i ewentualna korekta nastaw
- Analiza spalania za pomocą certyfikowanego przyrządu
- Kontrola i kalibracja elementów sterowania i bezpieczeństwa
- Kontrola blokady zaniku sygnału płomienia
- Sporządzenie i dostawa protokołu wraz ze wszystkimi stosownymi raportami

UWAGA: kod usługi 27017484 przewiduje dwa przeglądy roczne.

**RIELLO**

## INTERWENCJA NA ŻĄDANIE

RIELLO jest w stanie natychmiast podjąć się interwencji nawet w przypadku nagłej potrzeby naprawy po awarii technicznej.

Dla nas szybkie działanie i redukcja przestojów dla Użytkowników to najwyższe priorytety.

| USŁUGA                                         | KOD      | DOTYCZY MODELI   |
|------------------------------------------------|----------|------------------|
| Naprawa interwencyjna*<br>(do 4 roboczogodzin) | 27017485 | Wszystkie modele |
| Naprawa interwencyjna*<br>(do 8 roboczogodzin) | 27017486 | Wszystkie modele |

(\*) W przypadku braku specyficznych ustaleń, gwarantuje się przybycie technika w miejsce awarii w ciągu 48 godzin od zgłoszenia (dotyczy dni roboczych).

## PLAN PRZEGLĄDÓW OKRESOWYCH I NAPRAW

Decydując się na tego typu usługę, Użytkownik zyskuje pełną ochronę produktu, która obejmuje przeglądy okresowe wymagane prawem i asystę personelu technicznego w celu wykonania ewentualnych interwencji w przypadku awarii technicznej na zainstalowanych palnikach.

W ten sposób, oprócz uruchomienia, gwarantuje się niezawodność, bezpieczeństwo i optymalne działanie urządzenia w czasie i przy określonych kosztach rocznych.

Zapewniamy Klientom pełną gamę usług do wyboru w oparciu o technologię produktu i rodzaju zastosowania.

| USŁUGA                                                                | KOD      | DOTYCZY MODELI                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Przegląd okresowy<br>«typu 1»<br>i naprawy                            | 27017487 | GULLIVER BGK; RL / 1 BLUE; GULLIVER RG; RL / 1 MZ; RIELLO 40 F; GULLIVER BG D; GULLIVER RG D; RIELLO 40 N10-N20; GULLIVER BS; GULLIVER RS; RS / 1 MZ; RIELLO 40 FS; GULLIVER BS D; GULLIVER RSD; RIELLO 40 FSD; GAS; RIELLO 40 G 24V    |
| Przegląd okresowy<br>«typu 2»<br>i naprawy                            | 27017488 | RL BLUE; RL; PRESS N-TN; RS; GAS / 2; RIELLO 40 D8-17; GULLIVER BS / M; RS / M BLUE; RS / M                                                                                                                                             |
| Przegląd okresowy<br>«typu 3»<br>i naprawy                            | 27017489 | RL / M BLUE; RL / M; PRESS PN; RS 310-610 / M BLUE; RS / E BLUE; RS 310-610 / E BLUE; RS 310-610 / M MZ; PM GAS; RS 800 / M BLUE; RS 800 / E BLUE; RS / EV BLUE; RLS; RLS / M MZ; GI / EMME 300-900; RX 150-850; RX 1000-3000; BPR; NTH |
| Przegląd okresowy<br>«typu 4»<br>(dwa przeglądy rocznie)<br>i naprawy | 27017490 | RS 310-610/EV BLU; RS 800/EV BLU; RLS/M MX; RLS 310-610/M MX; RLS 800/M MX; RLS 310-610/E MX; RLS 800/E MX; GI/ EMME 1400- 4500; PALNIKI PRZEMYSŁOWE JEDNOBLOKOWE; PALNIKI PRZEMYSŁOWE DWUBLOKOWE                                       |

UWAGA: Kody obejmują przeglądy okresowe i prace serwisowe dla wszystkich napraw, jakie okażą się niezbędne. Pakiet nie zawiera kosztów części zamiennych.

**RIELLO**

## PLAN PRZEGLĄDÓW OKRESOWYCH I NAPRAW

### OPIS USŁUGI

#### Przeglądy okresowe

- Demontaż, sprawdzenie i czyszczenie głowicy spalania
- Kontrola stanu zużycia komponentów
- Czyszczenie i ewentualna wymiana filtrów (palniki na paliwo ciekłe)
- Kontrola i czyszczenie regulatora gazu
- Ślepy test systemu
- Uruchomienie palnika
- Kontrola regulacji palnika i ewentualna korekta nastaw
- Analiza spalania za pomocą certyfikowanego przyrządu
- Kontrola i kalibracja elementów sterowania i bezpieczeństwa
- Kontrola blokady zaniku sygnału płomienia
- Sporządzenie i dostawa protokołu wraz ze wszystkimi stosownymi raportami

#### Naprawa\*

- Interwencja naprawy w przypadku usterki (części zamienne nie wliczone w cenę usługi)

(\*) W przypadku braku specyficznych ustaleń, gwarantuje się przybycie technika na miejsce awarii w ciągu 48 godzin od zgłoszenia (dotyczy dni roboczych).

## PAKIET PIERWSZEGO URUCHOMIENIA Z PRZEGLĄDEM OKRESOWYM

Podpisując umowę na pierwsze uruchomienie i przegląd okresowy, Użytkownik nabywa dwie usługi w ramach jednego rozwiązania.

W ten sposób, oprócz uruchomienia, gwarantuje się niezawodność, bezpieczeństwo i optymalne działanie urządzenia w czasie i przy określonych kosztach rocznych.

Zapewniamy Klientom pełną gamę usług do wyboru w oparciu o technologię produktu i rodzaju zastosowania.

| USŁUGA                                                                  | KOD      | DOTYCZY MODELI                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pierwsze uruchomienie i przegląd «typu 1»                               | 27017495 | GULLIVER BGK; RL / 1 BLUE; GULLIVER RG; RL / 1 MZ; RIELLO 40 F; GULLIVER BG D; GULLIVER RG D; RIELLO 40 N10-N20; GULLIVER BS; GULLIVER RS; RS / 1 MZ; RIELLO 40 FS; GULLIVER BS D; GULLIVER RSD; RIELLO 40 FSD; GAS; RIELLO 40 G 24V    |
| Pierwsze uruchomienie i przegląd «typu 2»                               | 27017496 | RL BLUE; RL; PRESS N-TN; RS; GAS / 2; RIELLO 40 D8-17; GULLIVER BS / M; RS / M BLUE; RS / M                                                                                                                                             |
| Pierwsze uruchomienie i przegląd «typu 3»                               | 27017497 | RL / M BLUE; RL / M; PRESS PN; RS 310-610 / M BLUE; RS / E BLUE; RS 310-610 / E BLUE; RS 310-610 / M MZ; PM GAS; RS 800 / M BLUE; RS 800 / E BLUE; RS / EV BLUE; RLS; RLS / M MZ; GI / EMME 300-900; RX 150-850; RX 1000-3000; BPR; NTH |
| Pierwsze uruchomienie i przegląd «typu 4»<br>(zgodnie z obowiązującymi) | 27017498 | RS 310-610/EV BLU; RS 800/EV BLU; RLS/M MX; RLS 310-610/M MX; RLS 800/M MX; RLS 310-610/E MX; RLS 800/E MX; GI/ EMME 1400- 4500; PALNIKI PRZEMYSŁOWE JEDNOBLOKOWE; PALNIKI PRZEMYSŁOWE DWUBLOKOWE                                       |

**RIELLO**

## **PAKIET PIERWSZEGO URUCHOMIENIA Z PRZEGLĄDEM OKRESOWYM**

### **OPIS USŁUGI**

#### **Pierwsze uruchomienie**

- Ustawienie żądanej mocy
- Kontrola wydajności przy minimalnej, maksymalnej i pośredniej mocy
- Kalibracja i kontrola mechanizmów bezpieczeństwa palnika
- Analiza spalania
- Kalibracja i kontrola PID (tam gdzie zastosowano)
- Dostawa oficjalnego protokołu uruchomienia
- Przedłużenie ważnej gwarancji standardowej do 24 miesięcy\*.

#### **Przeglądy okresowe**

- Demontaż, sprawdzenie i czyszczenie głowicy spalania
- Kontrola stanu zużycia komponentów
- Czyszczenie i ewentualna wymiana filtrów (palniki na paliwo ciekłe)
- Kontrola i czyszczenie regulatora gazu
- Ślepy test systemu
- Uruchomienie palnika
- Kontrola regulacji palnika i ewentualna korekta nastaw
- Analiza spalania za pomocą certyfikowanego przyrządu
- Kontrola i kalibracja elementów sterowania i bezpieczeństwa
- Kontrola blokady zaniku sygnału płomienia
- Sporządzenie i dostawa protokołu wraz ze wszystkimi stosownymi raportami

(\*) Przedłużenie gwarancji uzależnione jest od wykonania okresowych przeglądów wymaganych w obowiązujących warunkach gwarancji.



**DODATKOWE USŁUGI**

Firma RIELLO jest w stanie uzupełnić ofertę skierowaną do swojego Klienta o dodatkowe usługi serwisowe, które umożliwiają jak najlepsze dostosowanie się do jego potrzeb.

W ten sposób możliwe jest zaplanowanie niezbędnych wizyt serwisowych w najlepszy możliwy sposób, kontrolując odpowiednio koszty.

| USŁUGA                        | KOD      | DOTYCZY MODELI     |
|-------------------------------|----------|--------------------|
| 1 roboczogodzina              | 27017477 | Wszystkie produkty |
| 4 roboczogodziny              | 27017478 | Wszystkie produkty |
| 8 roboczogodzin               | 27017479 | Wszystkie produkty |
| Taryfa km<br>(powyżej 100 km) | 27017491 | Wszystkie produkty |

**RIELLO**

## AKTYWACJA GWARANCJI STANDARDOWEJ

Aby aktywować gwarancję standardową, konieczne jest skorzystanie z usługi pierwszego uruchomienia i regulacji przez technika RIELLO lub Autoryzowany Serwis RIELLO.

| SZCZEGÓŁY DZIAŁAŃ                                                                               | URUCHOMIENIE I REGULACJA |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Sprawdzenie instalacji paliwowej                                                                | X                        |
| Kontrola zasilania elektrycznego zasilania palnika                                              | X                        |
| Kontrola zasilania elektrycznego sterowania                                                     | X                        |
| Kontrola sygnałów wejściowych                                                                   | X                        |
| Wykonanie wstępnych ustawień regulacji (z wykluczeniem Regulatora mocy)                         | X                        |
| Wykonanie wstępnych ustawień regulacji mocy                                                     | X                        |
| Wykonanie wstępnych ustawień VSD                                                                | X                        |
| Wykonanie wstępnych ustawień komponentów sterowania i bezpieczeństwa dostarczonych przez Riello | X                        |
| Wykonanie Ślepego testu                                                                         | X                        |
| Zapłon                                                                                          | X                        |
| Kontrola i regulacja mocy maksymalnej wraz ze sporządzeniem protokołu analizy spalania          | X                        |
| Kontrola i regulacja mocy minimalnej wraz ze sporządzeniem protokołu analizy spalania           | X                        |
| Kontrola i regulacja mocy pośredniej wraz ze sporządzeniem protokołu analizy spalania           | X                        |
| Regulacja elementów sterowania i bezpieczeństwa Riello                                          | X                        |
| Wykonanie analizy spalania przy użyciu certyfikowanego przyrządu                                | X                        |
| Szkolenie personelu obsługującego urządzenie                                                    | X                        |
| Sprawdzenie parametrów PID regulatora mocy                                                      | X                        |
| Sporządzenie i Wydanie Protokołu                                                                | X                        |
| Sporządzenie i wystawienie Certyfikatu Gwarancji Riello                                         | X                        |
| Okres ważności Gwarancji                                                                        | 24 miesiące              |

# WARUNKI OGÓLNE

## 1. PRZEDMIOT I ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI

Niniejsza umowa o świadczenie usług (zwana dalej "Usługą" i/lub "Usługami") została zawarta pomiędzy „RUG Riello Urządzenia Grzewcze” S.A. (zwaną dalej "Riello") a Użytkownikiem w odniesieniu do produktu Riello wskazanego na stronie tytułowej niniejszych Warunków Ogólnych (zwanego dalej "Produktem").

Usługa jest świadczona przez „RUG Riello Urządzenia Grzewcze” S.A. za pośrednictwem punktów serwisowych lub przez inne autoryzowane podmioty Riello, lub przez personel wewnętrzny. „RUG Riello Urządzenia Grzewcze” S.A. oświadcza, że podmioty te spełniają wymagania określone przepisami prawa oraz posiadają umiejętności niezbędne do wykonywania Usługi.

Czynności objęte Usługą, o których mowa w niniejszych Warunkach Ogólnych, zostaną wybrane przez Użytkownika i dokładniej określone na stronach niniejszego katalogu.

Riello wykona interwencję i/lub operacje na Produkcie przy użyciu oryginalnych akcesoriów i/lub części zamiennych.

Riello zobowiązuje się do świadczenia Usługi w normalnych godzinach pracy w sposób i w terminach każdorazowo uzgodnionych z Użytkownikiem, z wyjątkiem przypadków siły wyższej. Dla każdej wykonanej Usługi, Riello sporządzi i dostarczy drogą elektroniczną protokół interwencji zawierający opis wykonanych usług. Jeżeli zajdzie stosowna okoliczność, Riello prześle również kierownikowi zakładu dane techniczne wchodzące w zakres jej kompetencji, niezbędne do zaktualizowania instrukcji obsługi urządzenia zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w szczególności zgodnie z Ustawą z dnia 15 maja 2015 r. o substancjach zubożających warstwę ozonową oraz o niektórych fluorowanych gazach cieplarnianych (tj. Dz. U. 2019 poz. 2158), Rozporządzeniem Ministra Rozwoju i Finansów w sprawie egzaminowania i certyfikowania personelu w zakresie fluorowanych gazów cieplarnianych i substancji kontrolowanych z dnia 7 grudnia 2017 r. (Dz. U. z 2017 r. poz. 2402) oraz Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 517/14 z dnia 16 kwietnia 2014 r. w sprawie fluorowanych gazów cieplarnianych i uchylenia rozporządzenia (WE) nr 842/2006 (Dz. Urz. UE. L Nr 150, str. 195-230) wraz z późniejszymi zmianami.

## 2. OKRES ŚWIADCZENIA USŁUGI, ANULOWANIE ZAMÓWIENIA, ODSTĄPIENIE, ROZWIĄZANIE UMOWY

Niniejsza umowa obowiązuje od dnia jej podpisania przez Użytkownika. Jeśli Usługa ma wydłużony czas trwania (np. usługa konserwacji, przeglądy coroczne itp.) czas trwania Usługi będzie równy czasowi trwania wybranej przez Użytkownika Usługi, zgodnie z ustaleniami zawartymi w stosownej Tabeli. W przypadku Usługi, która nie przewiduje wydłużonego czasu trwania, Użytkownik może anulować zamówienie w terminie 3 dni przed uzgodnionym terminem realizacji Usługi. W przypadku wydłużenia czasu trwania Usługi, Użytkownik może odstąpić od Usługi poprzez anulowanie zamówienia w terminie 3 dni przed uzgodnioną datą rozpoczęcia świadczenia Usługi, bez uszczerbku dla ustalenia obowiązujących Użytkowników-Konsumentów, podczas gdy Riello może odstąpić od umowy nawet w trakcie trwania stosunku umownego, wysyłając pisemne zawiadomienie listem poleconym za potwierdzeniem odbioru lub certyfikowaną pocztą elektroniczną, przesłanym drugiej stronie z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia. Termin uznaje się za zachowany z chwilą nadania przesyłki. W przypadku braku anulowania zamówienia lub rozwiązania umowy, w terminie wskazanym powyżej, usługa będzie regularnie fakturowana Użytkownikowi.

## 3. CENA, WARUNKI PŁATNOŚCI

Usługa przewiduje zapłatę przez Użytkownika kwoty uzgodnionej w Zamówieniu. Cenę Usługi należy traktować jako zablokowaną na cały okres obowiązywania Usługi.

Kwota wynagrodzenia za wybraną Formułę Usługi nie zawiera podatku VAT (wartość netto). Powyższe nie znajduje zastosowania względem Użytkowników-Konsumentów, dla których kwota wynagrodzenia powinna być określona wartością brutto. Płatność dokonywana jest przez Użytkownika na zasadach określonych przez Riello.

Jeżeli Użytkownik nie uiszczy kwoty w terminie, Riello może zawiesić wykonywanie jakiejkolwiek czynności, do której jest zobowiązana, do czasu uiszczenia tej kwoty przez Użytkownika lub może wypowiedzieć niniejszą umowę.

Wysokość wynagrodzenia za wszelkie ewentualne usługi serwisowe, świadczone przez Riello, które nie zostały wyraźnie uwzględnione w wybranej formule Usługi, zostanie uzgodniona pomiędzy stronami, a płatność zostanie dokonana w sposób wskazany przez Riello.

## 4. OGRANICZENIA / WYŁĄCZENIA USŁUGI

Usługa obejmuje wyłącznie czynności wyraźnie wymienione w sekcjach "Opis usługi" niniejszego dokumentu. Usługa podlega również wszystkim ograniczeniom i wyłączeniom określonym w warunkach gwarancji konwencjonalnej udzielonej przez Riello, dołączonych do Produktu i dostępnych na stronie internetowej [www.riello.com/poland/](http://www.riello.com/poland/).

Ponadto wyłączeniu podlegają również koszty związane z dodatkowymi godzinami interwencji z przyczyn nieleżących po stronie Riello, koszty transferu na odległość powyżej 100 km.

Przedmiotowe koszty będą obliczone i rozliczone oddzielnie. Wszelkie ewentualne rozszerzenia Usługi są regulowane na podstawie odrębnych umów.

## 5. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

### 5.1. Użytkownika:

Użytkownik będzie ponosić odpowiedzialność, mając na uwadze bezpieczeństwo Produktu i ważność gwarancji, za sprawdzenie, czy interwencje konserwacyjne są przeprowadzane zgodnie z terminami, zasadami i działaniami przewidzianymi przez Riello oraz w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w szczególności z Ustawą z dnia 15 maja 2015 r. o substancjach zubożających warstwę ozonową oraz o niektórych fluorowanych gazach cieplarnianych (tj. Dz. U. 2019 poz. 2158), Rozporządzeniem Ministra Rozwoju i Finansów w sprawie egzaminowania i certyfikowania personelu w zakresie fluorowanych gazów cieplarnianych i substancji kontrolowanych z dnia 7 grudnia 2017 r. (Dz. U. z 2017 r. poz. 2402) oraz Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 517/14 z dnia 16 kwietnia 2014 r. w sprawie fluorowanych gazów cieplarnianych i uchylenia rozporządzenia (WE) nr 842/2006 (Dz. Urz. UE. L Nr 150, str. 195-230) wraz z późniejszymi zmianami, w tym również w zakresie bezpieczeństwa Produktu i ważności gwarancji, łącznie ze zwykłą konserwacją, oraz że wykonanie interwencji jest odnotowywane na specjalnie przygotowanych formularzach, zarówno dla interwencji w przypadku awarii (protokoły interwencji), jak i dla normalnej konserwacji (instrukcje obsługi oraz plan konserwacji).

W odniesieniu do okresowości czynności przeprowadzania konserwacji obowiązują postanowienia wskazane w dokumentacji dołączonej do określonego Produktu lub warunki ustalone w Usłudze wybranej przez Użytkownika.

Jeżeli konserwacja Produktu nie została należycie przeprowadzona przez Użytkownika lub w przypadku niewywiązania się przez niego z obowiązków nałożonych na niego prawem lub na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków lub załączonej dokumentacji do Produktu, Usługę uznaje się za wypowiedzianą ze skutkiem natychmiastowym.

Użytkownik musi upewnić się czy instalacje inne niż Produkt, w szczególności części dotyczące wentylacji pomieszczeń, odprowadzania spalin, zabezpieczenia wszelkiego rodzaju obwodów i kanałów, a także czy urządzenia wykonane przez osoby trzecie, zostały skonstruowane i wykonane w sposób zgodny ze sztuką zawodową i są konserwowane zgodnie z przepisami obowiązującego prawa przez osobę spełniającą wymogi prawne i zezwolenia oraz posiadającą odpowiednie uprawnienia/certyfikaty wydane przez właściwe organy.

Użytkownik nie będzie mógł dokonywać ani żądać wprowadzenia jakichkolwiek zmian w Produkcie i/lub Systemie bez uprzedniego poinformowania o tym Riello, jeżeli takie zmiany mogą mieć wpływ na zmianę warunków pracy Produktu.

Riello nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody, które mogą powstać w mieniu i/lub na osobie, wynikające z niewywiązania się przez Użytkownika z obowiązujących zobowiązań prawnych i postanowień zawartych w niniejszych Ogólnych Warunkach. Ponadto, nieprzestrzeganie tych warunków uprawnia Riello do wypowiedzenia niniejszej umowy. Użytkownik zobowiązany jest zapewnić Riello swobodny dostęp do Produktu podczas wykonywania uzgodnionych interwencji.

Riello, przeprowadzi interwencje zgodnie z zasadami sztuki technicznej, przy użyciu nowych i oryginalnych akcesoriów i części zamiennych, oraz dołoży wszelkich starań, aby zapewnić prawidłowe funkcjonowanie Produktu pod warunkiem przestrzegania standardów instalacji i dobrej techniki, a także wszelkich innych wskazówek lub instrukcji zawartych w uwagach technicznych dołączonych do Produktu.

Riello nie ponosi odpowiedzialności za awarie lub szkody spowodowane nieprawidłowymi manewrami, manipulacjami wykonanymi przez Użytkownika, przez niewykwalifikowany personel w rozumieniu obowiązujących norm prawnych lub nieautoryzowany przez Riello, jak również za szkody spowodowane kradzieżą, aktami wandalizmu, pożarem, złą pogodą, wyładowaniami atmosferycznymi, mrozem, powodzią, trzęsieniem ziemi lub spowodowane jakiegokolwiek przyczyną zależną od

**RIELLO**

## WARUNKI OGÓLNE

czynników zewnętrznych urzędnika.

Riello nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody powstałe, bezpośrednio lub pośrednio, w wyniku nieprzestrzegania wszystkich wymagań wskazanych w instrukcji montażu, użytkowania i konserwacji, w szczególności tych dotyczących instalacji, użytkowania i konserwacji Produktu.

Riello zobowiązuje się do udostępnienia na koniec każdej interwencji dokumentacji technicznej i podatkowej wymaganej prawem.

Z wyjątkiem przypadków winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, w żadnym przypadku Riello nie będzie odpowiedzialna za szkody poniesione przez Użytkownika Profesjonalnego lub osoby trzecie w związku z dostawą lub opóźnieniem i/lub częściową dostawą Usługi oraz w związku z jakimkolwiek innym zobowiązaniem wynikającym z i/lub będącym skutkiem postanowień Ogólnych Warunków, w tym za wszelkie bezpośrednie i/lub pośrednie szkody lub utratę zysków, w tym tytułem przykładu za utratę przychodów, utratę korzyści, wycofanie produktów z rynku, szkody na wizerunku firmy lub jej reputacji, możliwe do przewidzenia lub nie, w tym za wszelkie szkody lub straty wynikające z wad sprzedanego Produktu i/lub świadczonej Usługi, poniesione przez Użytkownika Profesjonalnego lub osobę trzecią oraz i) wynikające z umowy, popełnionego czynu niedozwolonego, odpowiedzialności na zasadzie ryzyka lub (ii) także w odniesieniu do przypadków, w których Produkt i/lub Usługa zostaną uznane, również w wyniku ewentualnej oceny sądowej, za naruszenie praw osób trzecich, w tym praw własności przemysłowej osób trzecich. Wyraźnie wyklucza się inne gwarancje i środki zaradcze, wyraźne lub dorozumiane, w tym wszelkie dalsze odszkodowania lub zadośćuczynienia na rzecz kogokolwiek i roszczenia przez kogokolwiek. Bez uszczerbku dla postanowień niniejszego artykułu, w żadnym przypadku Riello nie będzie odpowiadać za kwotę przekraczającą cenę netto wskazaną w Zamówieniu opłaconym przez Użytkownika Profesjonalnego, bez uwzględnienia podziału na szkody i wypadki.

### 6. ORGANIZACJA INTERWENCJI

Usługi będą uzgadniane z minimalnym 10-dniowym wyprzedzeniem. Użytkownik może zażądać przesunięcia terminu interwencji na 3 dni przed jej planowanym terminem.

W przypadku braku możliwości odbicia wizyty w umówionym terminie z powodu nieobecności Użytkownika, Riello, będzie uprawniona, wedle własnego uznania, do wyznaczenia nowego terminu realizacji Usługi. W takim przypadku Riello, wystawi pisemny dokument potwierdzający przeprowadzenie kontroli i niemożność wykonania Usługi oraz obciążą Użytkownika kosztami interwencji.

### 7. STOSUNKI Z UŻYTKOWNIKAMI I ODSĄPIENIE OD UMOWY

Niniejsze Warunki Ogólne nie mają wpływu na prawa i działania określone w Ustawie o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2004 r. (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 2876, dalej „u.p.k.”), w przypadku, gdy Użytkownik jest „Konsumentem” w rozumieniu przepisów u.p.k. oraz Ustawy z dnia 23 kwietnia 2004 r. – Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1740, dalej „k.c.”). Zgodnie z definicją zawartą w k.c., Konsumentem jest osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Od dnia 1 stycznia 2021 r. co do zasady przepisy dotyczące Konsumenta będą miały również zastosowanie do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynikać będzie, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Przez Użytkownika Profesjonalnego należy natomiast rozumieć osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową. Zgodnie z art. 27 i nast. u.p.k. („Prawo odstąpienia od umowy”), Użytkownik-Konsument może bez podawania przyczyny odstąpić od Usługi w terminie 14 dni od dnia podpisania niniejszych Ogólnych Warunków listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, wysłanym do siedziby „RUG Riello Urzędnika Grzewcze” S.A., pod warunkiem, że niniejsza umowa została zawarta na odległość lub poza lokalnym przedsiębiorstwem.... Aby zachować termin odstąpienia od umowy wystarczy, aby Użytkownik wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu przewidzianego do odstąpienia od umowy.

Wszystkie dane i adresy kontaktowe Riello znajdują się na stronie tytułowej niniejszych „Ogólnych Warunków”.

W przypadku odstąpienia od umowy, Użytkownik-Konsument otrzyma zwrot wszystkich płatności uiszczonych na rzecz Riello (z wyjątkiem płatności za usługi już wykonane), bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym poinformowano Riello o odstąpieniu od umowy. Zwroty kosztów będą dokonywane przy użyciu tych samych środków płatniczych, które zostały użyte przez Użytkownika przy pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie ustalono inaczej; w każdym przypadku Użytkownik-Konsument nie ponosi żadnych kosztów związanych ze zwrotem. Przy takim założeniu, Użytkownikowi zostaną zwrócone wszelkie kwoty uiszczone już na rzecz Riello (z wyjątkiem kwot za usługi już wykonane), bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym poinformowano Riello o odstąpieniu od umowy (wystarczy, że Użytkownik wyśle informację listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru do Riello na adres jej siedziby). Zwroty kosztów będą dokonywane przelewem bankowym lub w inny sposób wybrany przez Riello, chyba że ustalono inaczej; w każdym przypadku Użytkownik nie będzie musiał ponosić żadnych kosztów związanych ze zwrotem.

### 8. ZASADY BEZPIECZEŃSTWA W MIEJSCU PRACY

Riello jest zobowiązana do przestrzegania obowiązujących przepisów prawnych dotyczących ubezpieczenia społecznego i zapobiegania skutkom nieszczęśliwych wypadków przy pracy, ze szczególnym uwzględnieniem przepisów zawartych w Ustawie z dnia 30 października 2002 r. o ubezpieczeniu społecznym z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych (t.j. Dz. U. z 2019 poz. 1205) oraz w Rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 26 września 1997 r. w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 169 poz. 1650). W sprawach nieuregulowanych w niniejszych Warunkach Ogólnych zastosowanie mają właściwe przepisy prawa polskiego.

### 9. ZGODNOŚĆ Z NORMAMI I ETYKĄ

W przypadku zastosowania niniejszych Ogólnych Warunków do Użytkownika Profesjonalnego:

(i) Użytkownik Profesjonalny oświadcza, że znane mu są przepisy Kodeksu Etyki i Kodeksu Postępowania przyjęte przez CARRIER wraz z uzupełnieniami/zmianami (dostępne pod następującymi linkami: [https://www.corporate.carrier.com/Images/Code-of-Ethics-IT-IT-Italian\\_tcm558-78719.pdf](https://www.corporate.carrier.com/Images/Code-of-Ethics-IT-IT-Italian_tcm558-78719.pdf) [https://www.corporate.carrier.com/Images/Carrier\\_Supplier\\_Code\\_of\\_Conduct\\_FINAL\\_tcm558-76603](https://www.corporate.carrier.com/Images/Carrier_Supplier_Code_of_Conduct_FINAL_tcm558-76603). PDF zwanymi dalej również łącznie „Kodeksami”), a także Model 231 przyjęty przez „RUG Riello Urzędnika Grzewcze” S.A. (dostępny na jej stronie internetowej) (zwany dalej „Zasadami”). Użytkownik profesjonalny, w tym również członkowie jego zarządu, pracownicy, współpracownicy, zobowiązują się postępować zgodnie z powyższymi Zasadami i, w każdym przypadku, zobowiązują się do takiego postępowania, które nie narazi Riello na jakiegokolwiek zarzuty w zakresie przestrzegania Zasad i, w szczególności na ryzyko zastosowania sankcji przewidzianych przez powołane w nich normy, chociażby pośrednio.

(ii) Biorąc pod uwagę fakt, że Riello, należy do grupy CARRIER, w ramach której podlega obowiązującym przepisom ustawodawczym i wykonawczym, mającym zastosowanie do kontroli eksportu, wprowadzonym przez rząd Stanów Zjednoczonych Ameryki i inne rządy, Użytkownik Profesjonalny zobowiązuje się do zapewnienia, że ani Riello ani też CARRIER tych praw nie naruszają. W tym celu Riello udostępni Użytkownikowi Profesjonalnemu wszelkie niezbędne wyjaśnienia dotyczące tych praw i przepisów, a Użytkownik Profesjonalny zobowiązuje się do ich przestrzegania, zgodnie z wymaganiami Riello.

(iii) Biorąc pod uwagę fakt, że Riello, należy do grupy CARRIER, w ramach której podlega obowiązującym przepisom ustawodawczym i wykonawczym, mającym zastosowanie do kontroli eksportu, wprowadzonym przez rząd Stanów Zjednoczonych Ameryki i inne rządy, Użytkownik Profesjonalny zobowiązuje się do zapewnienia, że ani Riello ani też CARRIER tych praw nie naruszają. W tym celu Riello udostępni Użytkownikowi Profesjonalnemu wszelkie niezbędne wyjaśnienia dotyczące tych praw i przepisów, a Użytkownik Profesjonalny zobowiązuje się do ich przestrzegania, zgodnie z wymaganiami Riello.

W przypadku naruszenia przez Użytkownika Profesjonalnego postanowień, o których mowa w niniejszym artykule, Riello może wypowiedzieć niniejszą umowę ze skutkiem natychmiastowym.

### 10. SIŁA WYŻSZA

Jeśli Riello nie będzie w stanie dotrzymać warunków świadczenia Usługi, w szczególności z powodu opóźnień lub braku dostaw od swoich dostawców, przetrzymania transportu lub energii, niedostępności lub niedoboru surowców, strajków lub agitacji związkowych, pożaru,

## WARUNKI OGÓLNE

powodzi, wojny, aktów terroryzmu, embarga lub ograniczeń, ekstremalnych warunków pogodowych lub drogowych, tymczasowego zamknięcia dróg, epidemii, pandemii, ustawodawstwa, nakazów lub innych działań rządu lub agencji rządowej, a także z powodu wszelkich innych nieprzewidywalnych zdarzeń będących poza jej uzasadnioną kontrolą i uniemożliwiających regularne wykonanie Zamówienia (zwanymi łącznie "Siłą Wyższą"), upływ terminu ulegnie zawieszeniu z dniem powiadomienia Użytkownika o zaistniałej przeszkodzie. Po upływie 60 dni od wystąpienia przeszkody w przypadku braku jej ustąpienia, każda ze stron może odstąpić od umowy w drodze zwykłego pisemnego zawiadomienia drugiej strony i żadna ze stron nie będzie wysuwać żadnych roszczeń z tym związanych. W każdym przypadku Riello nie może zostać uznana za stronę naruszającą umowę lub odpowiedzialną wobec Użytkownika w przypadku, gdy nieprzestrzeganie niniejszych Ogólnych Warunków lub jakiegokolwiek opóźnienia w ich wykonaniu wynikają ze zdarzeń pozostających poza uzasadnioną kontrolą Riello, takich jak te wymienione powyżej tytułem przykładu.

### 11. WŁAŚCIWOŚĆ SĄDU

W myśl art. 27, 30 oraz 33 w zw. z art. 34 Ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 1575) Użytkownik-Konsument ma prawo wyboru, czy skierować sprawę do sądu właściwego ze względu na miejsce zamieszkania lub siedzibę przedsiębiorcy, czy też ze względu na miejsce wykonania umowy. Jeśli Użytkownik jest Użytkownikiem Profesjonalnym, wszelkie spory wynikające z niniejszej Gwarancji konwencjonalnej lub z nią związane, podlegają wyłącznej jurysdykcji sądu właściwego dla miejsca siedziby STA lub innego podmiotu autoryzowanego przez Riello.

### 12. OCHRONA PRYWATNOŚCI

Zgodność z prawem. Dostarczane Produkty i/lub świadczone Usługi wymagają gromadzenia danych osobowych (tj. informacji i danych wymienianych w związku z niniejszą umową, które są związane z jakąkolwiek zidentyfikowaną lub możliwą do zidentyfikowania osobą fizyczną lub, w przypadku konfliktu z obowiązującym prawem, które podlegają zastosowaniu obowiązującym przepisom o ochronie danych osobowych). Obie strony muszą przestrzegać obowiązujących przepisów dotyczących ochrony prywatności w odniesieniu do danych osobowych przetwarzanych w związku z działaniami objętymi niniejszą Umową. Strony zobowiązują się do podjęcia wszelkich uzasadnionych środków handlowych i prawnych w celu ochrony danych osobowych przed ich nieuprawnionym ujawnieniem.

Prawa i obowiązki. Użytkownik udzielając Danych osobowych Riello gwarantuje, że jest do tego uprawniony. Użytkownik poinformuje zainteresowane strony o zamiarze przekazania ich Danych osobowych Riello, przed ich przekazaniem. Riello może udostępniać Dane osobowe swoim dostawcom usług, ale tylko zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych i przy wdrożeniu odpowiednich środków ochrony.

Riello może przechowywać Dane osobowe na serwerach zlokalizowanych i ogólnie dostępnych dla podmiotów i usługodawców Riello i CARRIER, wyposażonych w odpowiednie środki ochrony.

W zakresie w jakim Riello przetwarza Dane Osobowe na podstawie niniejszej umowy, Riello będzie przechowywać Dane osobowe przez cały okres obowiązywania niniejszej umowy, a w razie potrzeby przez dłuższy okres, zgodnie z wymogami niniejszego dokumentu, w celu ochrony swoich praw, lub zgodnie z przepisami obowiązującego prawa i/lub wymogami dotyczącymi audytu. W zakresie, w jakim Riello przetwarza Dane osobowe w innych celach nieobjętych niniejszą umową, Riello występuje jako administrator danych osobowych i przyjmuje obowiązki prawne z tego wynikające, w tym w kwestii określenia odpowiedniego okresu przechowywania danych.

Jeśli Dane osobowe staną się przedmiotem Incydentu naruszenia danych (zbiór okoliczności obejmujących rzeczywistą lub uzasadnioną możliwość nieuprawnionego dostępu, posiadania, utraty lub zniszczenia danych osobowych), strona, w której systemie dane te zostały zapisane, jest odpowiedzialna za wszelkie powiadomienia i związane z nimi koszty. O ile nie zabrania tego prawo lub organ sądowy, strona dokonująca zawiadomienia jest zobowiązana do współpracy i koordynacji z drugą stroną w celu ustalenia treści zawiadomienia przed jego wysłaniem.

W trakcie realizacji niniejszej umowy, jeżeli jedna ze stron dowie się o: (i) skargach lub zarzutach naruszenia przepisów o ochronie danych osobowych; (ii) wnioskach jednej lub więcej osób o dostęp, poprawienie lub usunięcie Informacji osobowych; (iii), wnioskach lub skargach jednej lub więcej osób fizycznych, strona dołoży starań, aby niezwłocznie powiadomić drugą stronę, z wyjątkiem przypadków zabronionych przez prawo, organy ścigania lub przez sąd. Strony zobowiązują się zapewnić

wzajemną i uzasadnioną pomoc handlową w celu zbadania Incydentu, zidentyfikowania odpowiednich informacji, przygotowania działań zaradczych, wdrożenia środków zaradczych i/lub współpracy w sposób etyczny oraz obrony przed wszelkimi roszczeniami i postępowaniami sądowymi lub regulacyjnymi.

# RIELLO

RUG Riello Urządzenia Grzewcze S.A.  
02-673 Warszawa, ul. Konstruktorska 13

Oddział: 54-105 Wrocław, ul. Północna 15-19  
Adres korespondencyjny: 87-100 Toruń, ul. Kociewska 28/30

Dział Obsługi Klienta + 48 56 657 16 58-59

Dział Serwisu i Szkoleń +48 71 326 53 94-95  
Dział Techniczny + 48 71 326 53 87-88

[www.riello.com/poland](http://www.riello.com/poland)