

# WARUNKI GWARANCJI

HOTTERM (dalej jako „Gwarant“), zapewnia o sprawnym funkcjonowaniu produkowanych przez niego pomp ciepła, przy zachowaniu poniższych warunków:

- urządzenia są montowane przez przeszkolonych instalatorów posiadających niezbędną wiedzę oraz uprawnienia do instalacji pomp ciepła, zgodnie z wytycznymi producenta zawartymi w instrukcji obsługi oraz z obowiązującymi w Polsce przepisami i normami,\*
- urządzenia są używane zgodnie z zasadami użytkowania, konserwacji oraz z przeznaczeniem, zawartymi w instrukcji obsługi,
- urządzenia są uruchamiane, naprawiane i serwisowane przez Serwis Producenta / Autoryzowanego Serwisanta.

## 1. Rodzaje gwarancji.

Gwarant udziela Nabywcy następujących gwarancji jakości pomp ciepła (dalej jako „urządzenie”):

- a) **gwarancja podstawowa** - obowiązuje przez 24 miesiące od dnia uruchomienia urządzenia, lecz nie dłużej niż 27 miesięcy od daty jego dostawy. **Warunkiem udzielenia gwarancji podstawowej jest:**
  - posiadanie przez Nabywcę ważnej Karty Gwarancyjnej wypełnionej przez osoby do tego uprawnione oraz dowodu zakupu urządzenia,
  - wykonanie przez Serwis Producenta/Autoryzowanego Serwisanta płatnego pierwszego uruchomienia urządzenia,\*
  - wykonanie przez Serwis Producenta/Autoryzowanego Serwisanta dwóch płatnych przeglądów gwarancyjnych (pierwszy przegląd gwarancyjny powinien być wykonany przed upływem pierwszego roku eksploatacji: np. w 10-11 miesiącu eksploatacji, natomiast drugi przegląd powinien być wykonany przed upływem drugiego roku eksploatacji: np. w 22-23 miesiącu eksploatacji). \* Wykonanie przeglądu powinno być potwierdzone wpisem w Karcie Gwarancyjnej.

W przypadku niewykonania przez Nabywcę urządzenia okresowych przeglądów gwarancyjnych, gwarancja podstawowa na urządzenie wygasa z upływem terminu na wykonanie wymaganego przeglądu gwarancyjnego.

- b) **gwarancja dodatkowa** - obowiązuje przez 60 miesięcy od uruchomienia urządzenia, lecz nie dłużej niż 63 miesiące od daty jego dostawy. Warunkiem udzielenia gwarancji dodatkowej jest:
  - uiszczenie przez Nabywcę na rzecz Gwaranta opłaty ryczałtowej w czasie trwania pierwszego roku eksploatacji urządzenia (do 12 miesięcy od dnia uruchomienia urządzenia),\*
  - wykonywanie przez Serwis Producenta/Autoryzowanego Serwisanta odpłatnych przeglądów okresowych w kolejnych latach eksploatacji: 3, 4 i 5 roku. Każdy przegląd powinien być wykonany przed upływem kolejnego roku eksploatacyjnego. \* Wykonanie przeglądu powinno być potwierdzone wpisem w Karcie Gwarancyjnej. W przypadku niewykonania przez Nabywcę obowiązkowych okresowych przeglądów gwarancyjnych, gwarancja dodatkowa na urządzenie wygasa z upływem terminu wykonania wymaganego przeglądu gwarancyjnego.

## 2. Zakres i warunki gwarancji (podstawowej i dodatkowej)

- a) gwarancja obejmuje wyłącznie wady fizyczne, polegające na wadach materiałowych lub wadliwym wykonaniu, tkwiące w urządzeniu w momencie jego dostarczenia do Nabywcy,
- b) gwarancja obowiązuje jedynie w stosunku do urządzeń, które zostały prawidłowo zainstalowane, uruchomione i eksploatowane zgodnie z warunkami zawartymi w dokumentacji techniczno-ruchowej urządzenia (dalej „dokumentacja DTR”),
- c) w razie wystąpienia w okresie gwarancyjnym wady fizycznej, Nabywcy urządzenia przysługuje nieodpłatna naprawa urządzenia lub jego części. Gwarant może zdecydować, że zamiast naprawy danej części wymieni ją na wolną od wad,
- d) gwarancja obejmuje urządzenia zakupione i użytkowane na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w miejscu, gdzie dokonano jego pierwszego uruchomienia,
- e) gwarancja nie obejmuje części eksploatacyjnych, które ulegają naturalnemu zużyciu, uszkodzeń mechanicznych, a także czynności serwisowych, kontrolnych, pomiarowych i regulacji układu, dokonywanych na sprawnym urządzeniu bez związku z jego awarią,
- f) gwarancją nie są objęte uszkodzenia urządzenia spowodowane:
  - niewłaściwym użytkowaniem lub nadmierną eksploatacją urządzenia przez Nabywcę,
  - użytkowaniem urządzenia niezgodnie z instrukcją obsługi lub przepisami bezpieczeństwa,
  - zewnętrznymi czynnikami mechanicznymi, atmosferycznymi, wyładowaniami atmosferycznymi itp.,
  - zastosowaniem niewłaściwego zasilania elektrycznego oraz przepięciami i spadkami napięć w sieci elektroenergetycznej,

\* aktualny cennik dostępny jest na stronie internetowej [www.hotterm.pl](http://www.hotterm.pl) w zakładce Serwis

- niewłaściwą, niesprawną lub wadliwą instalacją elektryczną (np. podłączeniem do nieuziemionego gniazda zasilającego),
  - brakiem instalacji uziemiającej (ochronnej) urządzenia,
  - napełnieniem i uzupełnieniem instalacji glikolem nie spełniającym norm jakości,
  - sterowanie urządzeniem za pomocą automatyki innej niż zalecana przez producenta,
  - brakiem odpowiednich filtrów, naczyń przeponowych i zaworów bezpieczeństwa, dobranych zgodnie ze sztuką budowlaną,
  - stosowaniu jako nośnika ciepła płynu o niezgodnym z zaleceniami producenta stężeniu substancji niezamarzającej (o zbyt wysokiej temperaturze krystalizacji),
  - podłączeniem do niesprawnej lub grożącej zamrożeniem instalacji, korozją, odbarwieniami lub przebarwieniami,
  - innymi czynnikami powstałymi nie z winy producenta.
- g) gwarancja nie obejmuje urządzenia:
- które nie zostały uruchomione i wyregulowane przez Serwis Producenta / Autoryzowanego Serwisanta,
  - w których dokonywano zmian lub przeróbek przez osoby nieupoważnione,
  - które nie posiada poprawnie i całkowicie wypełnionej Karty Gwarancyjnej,
  - które zostało zalane wodą wodociągową oraz pracuje na instalacji bez źródła szczytowego np. grzałki elektrycznej lub kotła i niepodłączone do automatyki pompy ciepła, które zapewniają minimalną temperaturę powrotu do prawidłowej pracy pompy ciepła,
  - które posiadają zerwanie plomby lub inne zabezpieczenia urządzenia.
- h) gwarancja nie obejmuje odpowiedzialności za utratę, uszkodzenie lub zniszczenie urządzenia nie wynikające z wady produkcyjnej lub konstrukcyjnej.
- i) gwarancją nie są objęte wszelkie usterki inne niż tkwiące w urządzeniu w momencie jego dostarczenia nabywcy, w szczególności powstałe wskutek:
- niewłaściwego zamontowania, zainstalowania bądź eksploatacji urządzenia, przez co należy rozumieć dokonanie tych czynności sprzecznie z zasadami obsługi urządzenia lub przez niewykwalifikowany personel,
  - używania urządzenia w warunkach nieodpowiadających ich zwykłemu przeznaczeniu lub w warunkach innych niż określone w dokumentacji DTR urządzenia,
  - oddziaływania jakiegokolwiek siły lub czynnika zewnętrznego, w tym także promieniowania jonizującego, pola magnetycznego, czynników chemicznych lub mechanicznych, zalania urządzenia oraz działania sił przyrody,
  - wadliwego transportu, składowania, przechowywania, czyszczenia albo konserwacji urządzenia,
  - zwarcia w instalacji elektrycznej poza urządzeniem.
- j) gwarancja wygasa w przypadku:
- dokonania jakiegokolwiek naprawy lub przeróbki urządzenia przez osobę inną niż upoważniony pracownik działu serwisowego Gwaranta,
  - naruszenia, uszkodzenia, zerwania plomb lub innych zabezpieczeń urządzenia,
  - naruszenia obowiązków wynikających dla Nabywcy z udzielonej gwarancji,
  - w przypadku zainstalowania urządzenia, jego uruchomienia lub eksploatacji niezgodnie z dokumentacją DTR urządzenia,
  - upływu okresu gwarancji.

### 3. Zgłoszenie wady i terminy naprawy gwarancyjnej

- a) w przypadku wystąpienia wady, Nabywca niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 2 dni od dnia jej wykrycia, poinformuje o tym Gwaranta i zaniecha używania urządzenia do czasu usunięcia wady,
- b) zgłoszenia wady wraz z jej opisem należy dokonać na piśmie lub za pomocą poczty elektronicznej (e-mail: [biuro@hotterm.pl](mailto:biuro@hotterm.pl)), bądź też telefonicznie, pod numerami serwisowymi podanymi na stronie internetowej Gwaranta,
- c) naprawa urządzenia wykonywana będzie u Nabywcy. Przez naprawę rozumie się wykonywanie czynności o charakterze specjalistycznym, właściwym dla usunięcia wady bądź usterki w zakresie objętym niniejszą gwarancją. W ramach gwarancji zostaną bezpłatnie usunięte wszystkie wady jednoznacznie wynikające z winy producenta. Uszkodzone i wymienione części stanowią własność Gwaranta.
- d) w okresie trwania gwarancji Gwarant zapewnia bezpłatną naprawę, usunięcie wady fizycznej urządzenia, w terminie:
- 14 dni od daty dokonania zgłoszenia, jeżeli usunięcie wady nie wymaga wymiany elementów konstrukcyjnych urządzenia, pod warunkiem udostępnienia urządzenia przez nabywcę w terminie określonym przez Gwaranta. Jeżeli konieczne będzie sprowadzenie części zamiennych od producenta, to Gwarant poinformuje Nabywcę o nowym terminie usunięcia wady, nie dłuższym niż 8 tygodni licząc od udostępnienia urządzenia,
  - 21 dni od daty dokonania zgłoszenia, jeżeli usunięcie wady wymaga wymiany elementów konstrukcyjnych,

pod warunkiem udostępnienia urządzenia przez nabywcę w terminie określonym przez Gwaranta. Jeżeli konieczne będzie sprowadzenie części zamiennych od producenta, to Gwarant poinformuje Nabywcę o nowym terminie usunięcia wady, nie dłuższym niż 8 tygodni licząc od udostępnienia urządzenia.

- e) w przypadku, gdy Nabywca dwukrotnie uniemożliwi wykonanie naprawy gwarancyjnej, mimo gotowości Gwaranta do jej wykonania, to uważa się, że zrezygnował z roszczenia zawartego w zgłoszeniu gwarancyjnym,
- f) Nabywca ponosić będzie wszelkie koszty związane z nieuzasadnionym wezwaniem Serwisu Producenta / Autoryzowanego Serwisanta w przypadku stwierdzenia prawidłowego działania urządzenia lub gdy przyczyną zatrzymania było uszkodzenie w instalacji współpracującej (instalacji grzewczej c.o., instalacji elektrycznej, a także braku bądź nieprawidłowego zasilania elektrycznego),
- g) Serwis Producenta/Autoryzowany Serwisant może odmówić wykonania naprawy urządzenia w przypadku, gdy zostały wprowadzone w nim lub w jego bezpośrednim otoczeniu przeróbki zagrażające bezpiecznemu użytkowaniu urządzenia.

#### 4. Obowiązki Nabywcy

- a) po wykonaniu pierwszego uruchomienia i wypełnieniu protokołu przez Serwis Producenta/Autoryzowanego Serwisanta, Nabywca odsyła - w terminie 30 dni od daty wykonania usługi - kopię Karty Pierwszego Uruchomienia urządzenia do Gwaranta na adres: Hotterm Prochaski, Biłka Sp. j., ul. Ottawska 41, Grabówka, 15-523 Białystok, e-mail: [biuro@hotterm.pl](mailto:biuro@hotterm.pl),
- b) w chwili odbioru Karty Gwarancyjnej Nabywca powinien upewnić się, czy numer seryjny urządzenia oraz data zakupu są zgodne z numerem seryjnym i datami zamieszczonymi w Karcie Gwarancyjnej. Kartę Gwarancyjną należy przechowywać wraz z dowodem zapłaty. W przypadku ujawnienia wady urządzenia – przed przystąpieniem do naprawy gwarancyjnej – Kartę Gwarancyjną należy okazać Gwarantowi,
- c) urządzenie należy użytkować zgodnie z zasadami BHP i PPOŻ. oraz innymi określonymi prawem powszechnie obowiązującym,
- d) urządzenie musi być traktowane z dbałością i uwagą przez Nabywcę tak, aby zminimalizować ryzyko wystąpienia szkód lub usterek,
- e) Nabywca zobowiązany jest zapoznać się z lokalnymi warunkami technicznymi i wymogami bezpieczeństwa. Niestosowanie się do tych przepisów oraz jakiegokolwiek samowolne dokonanie zmian przeróbek w urządzeniu przez osobę nieupoważnioną powoduje utratę gwarancji.

#### 5. Nabywca oświadcza, że:

- a) urządzenie zostało mu dostarczone zgodnie z zamówieniem,
- b) firma instalacyjna zaznajomiła go z zasadą działania i obsługą urządzenia oraz przekazała komplet dokumentacji,
- c) przyjmuje do wiadomości zalecenia producenta urządzenia oraz niniejsze „Warunki gwarancji”,
- d) potwierdza prawidłowe działanie urządzenia w dniu uruchomienia.

Data i podpis Użytkownika