

HEIKO



POMPY CIEPŁA

Karta Gwarancyjna

5 LAT
GWARANCJI

*5 lat gwarancji dotyczy
uruchomienia przez Autoryzowany
Punkt Serwisowy.

heiko.pl

KARTA GWARANCYJNA



Drogi Kliencie

Gratulujemy doskonałego wyboru jakim jest zakup urządzenia marki Heiko. Gwarantujemy, że spełni ono Twoje oczekiwania.

Wychodząc naprzeciw potrzebom Klientów wprowadziliśmy na rynek nową markę Heiko, która w swoich działaniach kieruje się ekologicznymi oraz energooszczędnymi założeniami.

W pompach ciepła zastosowano najnowsze rozwiązania technologiczne, dzięki którym nawet przy niskich temperaturach zewnętrznych osiągają wysoką wydajność grzewczą. Zastosowane energooszczędne technologie układów sterowania w naszych urządzeniach gwarantują skuteczność działania i minimalizację zużycia energii.

Wysoka niezawodność urządzeń pozwala na udzielenie do pięciu lat gwarancji.

Gwarancja zapewniona jest na pompy ciepła marki Heiko zakupione u Autoryzowanego Partnera na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

Życzymy satysfakcji z użytkowania urządzenia.

HEIKO

WARUNKI GWARANCJI

Niniejsza karta gwarancyjna dotyczy kompletnej pompy ciepła marki Heiko zwanej dalej urządzeniem zakupionym w sieci dystrybucyjnej firmy Refsystem Sp. z o.o. z siedzibą w Grudziądzu przy ul. Metalowców 5.

Gwarancja jest ważna tylko z dowodem zakupu i dotyczy kompletnych urządzeń marki Heiko nabytych i zamontowanych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Obowiązki Gwaranta wynikające z karty gwarancyjnej wykonuje Partner, posiadający status Autoryzowanego Punktu Serwisowego (APS), wymieniony w Karcie Gwarancyjnej.

Autoryzowany Punkt Serwisowy to firma mająca ważny Certyfikat APS wydany przez firmę Refsystem Sp. z o.o. z siedzibą w Grudziądzu przy ul. Metalowców 5.

Szczegółowy zakres i warunki gwarancji określają dalsze postanowienia Karty Gwarancyjnej.

1. Okres gwarancji

- 1.1. Firma Refsystem sp. z o.o. z siedzibą w Grudziądzu, 86-300 Grudziądź, przy ul. Metalowców 5, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000211103, REGON 011009277, NIP 5220003919, (zwana dalej „Gwarantem”) udziela gwarancji konsumentom, w rozumieniu art. 22 [1] kodeksu cywilnego, na ukryte wady materiałowe lub konstrukcyjne części, lub całej pompy ciepła uniemożliwiające jej użytkowanie zgodnie z przeznaczeniem pod warunkiem spełnienia wymogów określonych w rozdziale 3 pkt 3.1;
- 1.2. Okres gwarancji na pompę ciepła rozpoczyna się od dnia pierwszego rozruchu w miejscu stałego montażu, lecz nie później niż 6 miesięcy od daty zakupu i wynosi 60 miesięcy w przypadku kompletnej pompy ciepła dostarczonej przez Gwaranta pod warunkiem spełnienia wymogów określonych w rozdziale 3;
- 1.3. W okresie gwarancji Gwarant zobowiązuje się do usunięcia wady fizycznej poprzez naprawę albo dostarczenie rzeczy wolnej od wad. O sposobie wykonania świadczenia gwarancyjnego decyduje Gwarant lub jego Autoryzowany Punkt Serwisowy, których spis znajduje się na stronie internetowej: <https://heiko.pl/kontakt/>
- 1.4. W przypadku niespełnienia wymogów określonych w rozdziale 3 gwarancja wygasa po upływie roku od dnia sprzedaży.

2. Zakres gwarancji

- 2.1. Pierwsze Uruchomienie musi zostać wykonane przez Autoryzowany Punkt Serwisowy posiadający odpowiednie uprawnienia Gwaranta z zastrzeżeniem pkt. 2.6 i 2.7. Pierwsze Uruchomienie jest odpłatne według aktualnych stawek Autoryzowanego Punktu Serwisowego;
- 2.2. Naprawy gwarancyjne urządzeń o wadze powyżej 10 kg wykonywane będą w miejscu zainstalowania pompy ciepła w terminie 14 dni roboczych od daty zgłoszenia usterki do Autoryzowanego Punktu Serwisowego. W pozostałych przypadkach (waga poniżej 10 kg) to Autoryzowany Punkt Serwisowy zadecyduje czy niezbędne będzie przeprowadzenie naprawy gwarancyjnej poza miejscem zainstalowania urządzeń;
- 2.3. Gwarancją objęte są usterki urządzenia spowodowane wadliwymi częściami lub defektami produkcyjnymi;
- 2.4. Do wykonania napraw gwarancyjnych i przeglądów technicznych uprawnione są wyłącznie firmy posiadające status APS, których lista znajduje się na stronie inter-

netowej www.heiko.pl;

- 2.5. Obowiązki Gwaranta przejmują APS, który jako ostatni wykonywał naprawę gwarancyjną;
- 2.6. Niniejsza gwarancja będzie respektowana przez Gwaranta po spełnieniu poniższych założeń:
 - a. pierwsze Uruchomienie odbędzie się pod nadzorem Autoryzowanego Punktu Serwisowego posiadającego odpowiednie uprawnienia Gwaranta i zostanie ono potwierdzone pisemnie przez Użytkownika;
 - b. przedstawiona zostanie oryginalna faktura zakupu;
 - c. potwierdzone zostanie przez Użytkownika, czytelnym podpisem, wykonanie Pierwszego Uruchomienia;
 - d. Autoryzowany Punkt Serwisowy dokonał zgłoszenia uruchomienia pompy ciepła w systemie rejestracji pomp na stronie Gwaranta;
 - e. Użytkownik zaakceptował niniejsze Warunki Gwarancji pompy ciepła podczas zgłoszenia uruchomienia na druku „Potwierdzenie uruchomienia”. Wyraził zgodę na przetwarzanie danych osobowych – w szczególności podanie adresu mailowego lub numeru telefonu – w celu realizacji obsługi gwarancyjnej i pogwarancyjnej pompy ciepła;
 - f. bezpośredni dostawca pompy ciepła nie udziela gwarancji na własnych warunkach.
- 2.7. Autoryzowany Punkt Serwisowy ma prawo odmówić wykonania Pierwszego Uruchomienia pompy ciepła, w przypadku: niewłaściwie wykonanej, lub niedokończonych instalacji lub z powodu nieuregulowania w terminie należności za urządzenie. W takich sytuacjach usterki układu zostaną zapisane w Protokole Uruchomienia, a ponowne płatne uruchomienie może odbyć się dopiero po ich usunięciu.
- 2.8. Warunkiem utrzymania gwarancji przez okres 60 miesięcy jest dokonywanie przeglądów technicznych przez APS na zasadach określonych w rozdziale 3;
- 2.9. Prawa i obowiązki wynikające z tytułu gwarancji dotyczą wyłącznie Użytkownika będącego prawnym właścicielem pompy ciepła albo Użytkownika wskazanego przez podmiot finansujący zakup pompy ciepła, jeżeli ten pozostaje jej właścicielem;
- 2.10. Gwarant zastrzega sobie prawo do nieudzielenia lub ograniczenia gwarancji w przypadkach urządzeń niepełnowartościowych;
- 2.11. Autoryzowany Punkt Serwisowy może odmówić nieodpłatnej naprawy w przypadku:
 - a. stwierdzenia niezgodności z danymi w dokumentach w sprzedanym sprzęcie;
 - b. naruszenia plomb;
 - c. naruszenia postanowień zawartych w Karcie Gwarancyjnej;
 - d. zmian dokonanych przez firmę trzecią w instalacji pompy ciepła
- 2.12. W przypadku konieczności sprowadzenia części zamiennych z zagranicy okres naprawy ulega wydłużeniu o czas potrzebny na sprowadzenie części;
- 2.13. Powiadomienie o ujawnionych wadach musi zawierać:
 - a. dane zgłaszającego;
 - b. numer karty gwarancyjnej;
 - c. numer fabryczny urządzenia;
 - d. opis usterki urządzenia;
 - e. potwierdzenie realizowania cyklicznych przeglądów technicznych;

- f. adres miejsca zainstalowania urządzenia.
- 2.14.** Naprawa urządzenia lub wymiana części zamiennych bez względu na zakres naprawy lub wymiany nie powoduje, że gwarancja biegnie na nowo od chwili naprawy lub dostawy części. Okres gwarancji ulega przedłużeniu o czas pozostawienia urządzenia w naprawie. Nie dotyczy to sytuacji, gdy Klient nie odbiera naprawionego sprzętu od Autoryzowanego Punktu Serwisowego mimo powiadomienia go o dokonaniu naprawy. W przypadku, gdy Klient nie odbiera sprzętu przez okres dłuższy niż 8 tygodni, Autoryzowany Punkt Serwisowy zastrzega sobie prawo do likwidacji sprzętu.

3. Gwarancyjne przeglądy techniczne

- 3.1.** Warunkiem obowiązywania gwarancji jest cykliczne dokonywanie przeglądów technicznych urządzeń, co najmniej raz w każdym roku obowiązywania gwarancji, przeprowadzonych przez Autoryzowany Punkt Serwisowy wraz z potwierdzeniem odpowiednim wpisem w Karcie Gwarancyjnej;
- 3.2.** Przeglądy techniczne będą realizowane na zlecenie. W celu dokonania przeglądu Klient jest zobowiązany do zawiadomienia Autoryzowanego Punktu Serwisowego;
- 3.3.** W przypadkach uzasadnionych warunkami eksploatacyjnymi urządzeń, Autoryzowany Punkt Serwisowy w porozumieniu z Klientem, wyznacza dodatkowe przeglądy gwarancyjne, które będą miały charakter przeglądów obowiązkowych, warunkujących wykonanie uprawnień wynikających z niniejszej karty gwarancyjnej. W przypadku braku porozumienia decyzja Autoryzowanego Punktu Serwisowego w tym zakresie jest ostateczna.

4. Wyłączenie odpowiedzialności Gwaranta

- 4.1.** Gwarancja nie obejmuje:
- a.** uszkodzeń układu elektrycznego lub elektronicznego jeśli urządzenie zostało podłączone do innego źródła napięcia niż standardowa sieć elektryczna np. generator prądotwórczy, UPS, itp. uszkodzeń wynikających z braku zabezpieczeń instalacji elektrycznej i hydraulicznej;
- b.** uszkodzeń wynikających z nieprawidłowego wykonania instalacji elektrycznej;
- c.** uszkodzeń wynikających z nieprawidłowego wykonania instalacji hydraulicznej (niezgodnie z wytycznymi do projektowania i wykonywania systemów z pompami ciepła);
- d.** uszkodzeń, gdy system grzewczy nie gwarantuje ochrony przed przekroczeniem maksymalnych parametrów pracy pompy ciepła;
- e.** uszkodzeń spowodowanych niewłaściwą eksploatacją: niezgodną z Instrukcją Obsługi lub długotrwałą eksploatacją w skrajnych parametrach zakresu pracy lub eksploatacją w warunkach krytycznych;
- f.** usterek w działaniu pompy ciepła wynikających z niewłaściwego doboru elementów systemu grzewczego;
- g.** usterek wywołanych niewłaściwymi parametrami cieczy przepływających przez wymienniki pompy ciepła. Zalecana twardość wody od 2-6 stopni dH;
- h.** błędów wynikających z samowolnych regulacji automatyki na poziomie serwisowym zastrzeżonym tylko dla Autoryzowanych Punktów Serwisowych;
- i.** urządzeń, które zostały zainstalowane, przechowywane lub użytkowane niezgodnie z instrukcją, ogólnie przyjętymi wymogami bezpieczeństwa lub zasadami technicznymi;
- j.** urządzeń, w których dokonano samowolnego zdjęcia

plomb fabrycznych, napraw elementów, przeróbek we własnym zakresie lub uzbrojenia urządzenia w elementy niefabryczne;

- k.** uszkodzeń powstałych w wyniku braku lub niewłaściwej konserwacji (np. wykonywania przeglądów okresowych przez osoby lub firmy bez autoryzacji Gwaranta);
- l.** uszkodzeń spowodowanych działaniem siły wyższej (np. powódź, korozja, przepięcia sieci elektrycznej, uderzenie pioruna);
- m.** czynności i części wymienione w instrukcji obsługi oraz należące do normalnej eksploatacji urządzenia (np. czyszczenia i wymiana filtrów, wymiana baterii w pilocie).
- 4.2.** Gwarancja nie obejmuje roszczeń Klienta z tytułu parametrów technicznych urządzenia, o ile są zgodne z informacjami podanymi przez producenta;
- 4.3.** Decyzja Autoryzowanego Punktu Serwisowego w zakresie zasadności zgłoszenia reklamacyjnego jest decyzją ostateczną;
- 4.4.** Użytkownik pokrywa następujące, nieobjęte gwarancją koszty wg indywidualnego cennika Autoryzowanego Punktu Serwisowego:
- a.** wszelkie koszty związane ze złożeniem urządzenia dostarczanego standardowo w częściach;
- b.** koszt montażu oraz podłączenia pompy ciepła w miejscu jej pracy;
- c.** koszty pierwszego uruchomienia pompy ciepła, jak i ewentualnych kolejnych przyjazdów, jeśli pierwsze uruchomienie jest niemożliwe;
- d.** koszty okresowych przeglądów i konserwacji oraz materiałów eksploatacyjnych;
- e.** koszty czyszczenia instalacji hydraulicznej i ewentualnego płukania wymienników ciepła;
- f.** całkowity koszt naprawy i dojazdu w przypadku reklamacji nieuzasadnionej;
- g.** koszty dojazdu wg aktualnego cennika Autoryzowanego Punktu Serwisowego, w przypadku nieudostępnienia urządzenia mimo ustalonego terminu naprawy.
- 4.5.** Obsługa gwarancyjna urządzenia będzie wykonywana wyłącznie w przypadku rejestracji pompy ciepła oraz podania danych osobowych Użytkownika w systemie rejestracji pomp ciepła na stronie Gwaranta. Jeżeli Użytkownik nie wyrazi zgody na wprowadzenie danych do systemu rejestracji pomp ciepła, gwarancja na urządzenie zostaje ograniczona do 24 miesięcy od daty zakupu Urządzenia.
- 4.6.** Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Użytkownika wynikających z przepisów o rękojmi bezpośredniego Sprzedawcy za wady rzeczy sprzedanej.
- Wszelkie spory wynikające z gwarancji powstałe lub mogące powstać pomiędzy Gwarantem a Użytkownikiem niebędącym Konsumentem w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa, zostają poddane sądowi właściwemu miejscowo ze względu na siedzibę firmy Refsystem sp. z o.o.
- Pozostałe warunki gwarancji regulują w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2018 r. poz. 1025 ze zmianami).

PROTOKÓŁ

montażu i uruchomienia instalacji grzewczej. Wypełnia Autoryzowany Partner Gwaranta.
Karta gwarancyjna wraz z protokołem pozostaje u Użytkownika pompy ciepła.

UŻYTKOWNIK

Imię i nazwisko

Adres (miejsce montażu)

Podpis użytkownika
Zapoznałam/em się z warunkami
gwarancji pomp ciepła HEIKO

AUTORYZOWANY DYSTRYBUTOR

Nazwa firmy oraz NIP

Adres

Numer certyfikatu Autoryzowanego Dystrybutora

Numer faktury/dowodu sprzedaży pompy ciepła

Data sprzedaży pompy ciepła przez Autoryzowane-
go Dystrybutora

AUTORYZOWANY INSTALATOR

Nazwa firmy oraz NIP

Adres

Numer certyfikatu Autoryzowanego Instalatora

Numer faktury/dowodu montażu pompy ciepła

Data montażu pompy ciepła przez Autoryzowanego
Instalatora

Podpis Autoryzowanego Instalatora

Pieczęć firmy Autoryzowanego Instalatora

AUTORYZOWANY PUNKT SERWISOWY

Nazwa firmy oraz NIP

Adres

Numer certyfikatu Autoryzowanego Punktu Serwisowego

Numer faktury/dowodu uruchomienia pompy
ciepła

Data uruchomienia pompy ciepła przez Autoryzo-
wany Punkt Serwisowy

Osiągnięte parametry - ciśnienie wody [bar]

Podpis Autoryzowanego Punktu Serwisowego

Pieczęć firmy Autoryzowanego Punktu Serwisowego

Strony potwierdzają, że przedmiotowa instalacja została zamontowana i uruchomiona bez zastrzeżeń. Użytkownik przyjmuje do eksploatacji w/w urządzenie z dniem:

Data i podpis Autoryzowanego Punktu Serwisowego

Pieczęć firmy Autoryzowanego Punktu Serwisowego

Data i podpis Użytkownika

Uwagi

* UWAGA! Jedynym podmiotem upoważnionym do podpisania protokołu zakupu, montażu i uruchomienia instalacji grzewczej i udzielenia pełnej gwarancji jest przedstawiciel Autoryzowanego Punktu Serwisowego pomp ciepła Heiko.

ZESTAWIENIE URZĄDZEŃ

Jednostka zewnętrzna

Symbol urządzenia

Numer seryjny urządzenia

Jednostka wewnętrzna

Symbol urządzenia

Numer seryjny urządzenia

Dodatkowe elementy zestawu

Symbol urządzenia

Numer seryjny urządzenia

1)

.....

2)

.....

3)

.....

4)

.....

5)

.....

LISTA SPRAWDZAJĄCA

montaż pomp ciepła

Czynność	Opis
Zawory zabezpieczające przed zamrażaniem	
Stężenie glikolu w układzie hydraulicznym	
Filtr siatkowy montowany na powrocie z instalacji przed pompą ciepła	
Filtr magnetyczny montowany na powrocie z instalacji przed pompą ciepła	
Miejsce zamontowania odpowietrzników w instalacji	
Separator powietrza	
Odkamienienie instalacji (w istniejącym budynku)	
Rodzaj rur wodnych w instalacji CO	
Średnica zewnętrzna rur w instalacji CO, pomiędzy pompą ciepła a zbiornikiem buforowym	
Średnica wewnętrzna rur w instalacji CO	
Grubość ścianki rur CO	
Model zbiornika CWU	
Pojemność zbiornika CWU	
Powierzchnia wężownicy CWU	

NOTATKI

A series of horizontal dotted lines for writing notes.



HEIKO

**Generalny Dystrybutor Systemów
Klimatyzacji i Pomp Ciepła HEIKO**

Refsystem Sp. z o.o.
ul. Metalowców 5, 86-300 Grudziądz

Tel. +48 723 737 378
www.heiko.pl

5 LAT
GWARANCJI

*5 lat gwarancji dotyczy
uruchomienia przez Autoryzowany
Punkt Serwisowy.