

Ogólne warunki gwarancji pomp ciepła Dimplex

Warunki gwarancji

1. Pierwsze uruchomienie wszystkich pomp ciepła dostarczonych przez Glen Dimplex Polska Sp z o.o. musi być wykonane przez osobę posiadającą uprawnienia określone przepisami prawa obowiązującego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej oraz przeszkoloną przez Glen Dimplex Polska Sp z o.o., co powinno być potwierdzone stosownym certyfikatem. Dla pomp ciepła z grupy Dimplex DHW nie jest wymagane pierwsze uruchomienie przez autoryzowanego serwisanta Glen Dimplex Polska Sp z o.o.

Do pierwszego uruchomienia, układ technologiczny z pompą ciepła powinien być przygotowany zgodnie z wytycznymi:

- pompa ciepła musi być zainstalowana zgodnie z wytycznymi producenta (instrukcja montażu) oraz zgodnie z dobrymi praktykami instalacyjnymi, w szczególności z zachowaniem przestrzeni serwisowych wokół urządzenia oraz obowiązującymi przepisami;
- instalacja górnego źródła musi być wykonana zgodnie z zalecanymi przez firmę Glen Dimplex Polska Sp z o.o. schematami technologicznymi oraz wytycznymi, napełniona i odpowietrzona. Wyposażona w niezbędny osprzęt w tym filtr na powrocie do pompy ciepła;
- instalacja dolnego źródła musi być wykonana zgodnie z wytycznymi firmy Glen Dimplex Polska Sp z o.o., napełniona i odpowietrzona. Wyposażona w niezbędny osprzęt w tym filtr zanieczyszczeń oraz separator powietrza na rurociągu zasilającym pompę ciepła;
- instalacja elektryczna zasilająca pompę ciepła musi być wykonana zgodnie z wytycznymi firmy Glen Dimplex Polska Sp z o.o. oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami branżowymi. Wyposażona w niezbędne zabezpieczenia w tym nadprądowe i różnicowo-prądowe. Zaleca się stosowanie styczników kontroli faz. Uruchomienie urządzenia na przyłączy tymczasowym (np. rozdzielnic budowlanej) możliwe jest tylko na odpowiedzialność inwestora. Wszystkie przewody powinny być podłączone do właściwych wtyczek.

Koszty pierwszego uruchomienia pompy ciepła obejmujące odbiór techniczny gotowej instalacji oraz przeszkolenie inwestora z obsługi urządzenia pokrywa Glen Dimplex Polska Sp z o.o.

Koszt dojazdu serwisanta do pierwszego uruchomienia pokrywa inwestor / osoba zgłaszająca uruchomienie w imieniu inwestora. W przypadku niepełnego przygotowania układu do uruchomienia zastrzegamy sobie prawo do obciążenia inwestora / osobę zgłaszającą uruchomienie w imieniu inwestora opłatą w wysokości 500 PLN.

Wszelkie prace dodatkowe wynikające z niepełnego przygotowania układu do uruchomienia będą rozliczane przez inwestora / osobę zgłaszającą uruchomienie w imieniu inwestora bezpośrednio z firmą serwisową na podstawie indywidualnych kalkulacji.

2. Z uwagi na postanowienia ustawy F-gazowej konieczne jest sprawdzenie czy dany model pompy ciepła nie musi zostać zarejestrowany w Centralnym Rejestrze Operatorów: **cro.ichp.pl**. Obowiązek rejestracji spoczywa na inwestorze.
3. Montaż i pierwsze uruchomienie pompy ciepła muszą być wykonane zgodnie z Instrukcją instalacji i innymi wytycznymi Producenta oraz obowiązującymi przepisami. Czynności te muszą być potwierdzone stosownym protokołem wypełnionym przez osobę wykonującą pierwsze uruchomienie.
4. Wszelkie błędy i odstępstwa od wytycznych zawartych w instrukcji instalacji, stwierdzone podczas pierwszego uruchomienia należy niezwłocznie usunąć.
5. Celem zapewnienia prawidłowej pracy urządzenia zaleca się wykonanie przeglądu przez autoryzowaną firmę serwisową pomiędzy 9 a 12 miesiącem od daty uruchomienia. Koszty przeglądu technicznego i dojazdu serwisanta pokrywa inwestor.
6. Glen Dimplex Polska Sp z o.o. nie odpowiada za nieprawidłowo funkcjonujący osprzęt spoza oferty Glen Dimplex Polska Sp z o.o. Nie odpowiada również za następstwa wynikające z ewentualnych zmian w instalacji po dacie pierwszego uruchomienia oraz innych robót przeprowadzonych w nieprawidłowy sposób przez inwestora lub osoby trzecie.
7. Glen Dimplex Polska Sp z o.o. gwarantuje sprawne działanie urządzeń w okresie 24 miesięcy od daty pierwszego uruchomienia, lecz nie dłużej niż 27 miesięcy od daty zakupu.

8. Ujawnione w czasie trwania gwarancji wady materiałowe lub błędy produkcyjne będą usuwane bezpłatnie przez autoryzowane firmy serwisowe. Podjęcie działań gwarancyjnych nastąpi w terminie do 21 dni od daty przyjęcia zgłoszenia awarii.
9. Glen Dimplex Polska Sp z o.o. nie odpowiada w ramach gwarancji za problemy eksploatacyjne wynikające z niewłaściwego doboru pompy ciepła, zwymiarowania innych elementów instalacji w tym wszelkich instalacji dolnych źródeł oraz wynikających z tego powodu uszkodzeń pompy ciepła.
10. Instalacja musi zostać zaprojektowana w oparciu o koncepcje schematów hydraulicznych i wytyczne określone przez Producenta.
11. Zapotrzebowanie budynku na ciepło, chłód oraz ciepłą wodę użytkową powinno zostać obliczone przez projektanta z odpowiednimi uprawnieniami celem prawidłowego doboru mocy pompy ciepła. Gwarancja nie obejmuje problemów eksploatacyjnych wynikających z doboru urządzenia na podstawie szacunkowego wyliczenia zapotrzebowania na ciepło, nawet jeśli było ono wykonane przez pracownika Glen Dimplex Polska Sp z o.o. Do problemów eksploatacyjnych zalicza się również nadmiarową eksploatację urządzenia.
12. Gwarancją nie są objęte uszkodzenia i problemy eksploatacyjne wynikające z wpływu zewnętrznych systemów (PV, sterowanie zewnętrzne i inne).
13. Firma Glen Dimplex Polska Sp z o.o. zwolniona jest z odpowiedzialności z tytułu gwarancji za wady i niesprawności urządzenia:
 - powstałe w wyniku użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi;
 - przeróbek przez osoby nieuprawnione i innych powstałych bez winy producenta:
 - zaniechanie działania ze strony wykonawcy instalacji lub inwestora;
 - wywołane działaniem siły wyższej, (przy czym za siłę wyższą uważa się w szczególności, lecz nie wyłącznie klęski żywiołowe, działania militarne);
 - będące skutkiem wystąpienia przepięć w sieci zasilającej, zmiany kolejności faz napięcia zasilania, zaniku jednej z faz napięcia zasilania, braku stosownych zabezpieczeń, wyładowań atmosferycznych, elektryczności statycznej, burzy, prądów błędzących;
 - wywołane działaniem innych czynników zewnętrznych, takich jak szkody wyrządzone przez zwierzęta, owady itp.
14. Inwestor ponosi koszty wezwania serwisu do:
 - czynności określonych jako obsługa urządzenia zdefiniowana w instrukcji obsługi;
 - czynności należących do obsługi eksploatacyjnej np. czyszczenie, konserwacja, zmiana ustawień i parametrów pracy itp.
 - do innych czynności związanych z naprawą, ustawieniem, regulacją urządzenia, które powstały wskutek nieprawidłowych parametrów zasilania niezbędnych do pracy urządzenia.
15. Pompa ciepła jest urządzeniem stacjonarnym – uprawnienia z tytułu gwarancji mogą być realizowane jedynie w miejscu jego instalacji po przeprowadzeniu pierwszego uruchomienia.
16. Naprawa gwarancyjna nie obejmuje czynności wynikających z normalnej eksploatacji urządzenia, wymiany elementów zużywalnych. Okresowa wymiana anody antykorozyjnej nie jest objęta gwarancją. Należy regularnie, w odstępach 12-miesięcznych sprawdzać stan anody antykorozyjnej i w razie konieczności dokonać jej wymiany,
17. Zgłoszenie awarii odbywa się poprzez elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne w serwisie: **bok.dimplex24.pl**, **dimplex24.pl** lub **dimplex.pl** w terminie do 3 dni od zaistniałej usterki. Awarię można również zgłosić bezpośrednio na adres e-mail: **serwis@dimplex.pl** lub telefonicznie pod numerem: **61 635 05 66**.
18. Inwestor powinien zapewnić serwisantowi miejsce i warunki do naprawy zgodne z przepisami BHP. Jeśli wymienione w tym punkcie warunki nie są spełnione, serwisant ma prawo odmówić dokonania oględzin lub naprawy urządzenia do czasu dokonania stosownych poprawek w sposobie montażu lub usytuowania urządzenia. Glen Dimplex Polska Sp z o.o. nie pokrywa dodatkowych kosztów związanych z usunięciem wad, które wynikają ze sposobu oraz miejsca eksploatacji urządzenia lub jego trudnej dostępności.
19. Gwarancja nie obejmuje części niezakupionych od Glen Dimplex Polska Sp z o.o. oraz wad urządzenia/instalacji, które spowodowane zostały przez części niezakupione od Glen Dimplex Polska Sp z o.o.
20. Części wymontowane w związku z naprawą gwarancyjną stają się własnością Glen Dimplex Polska Sp z o.o.
21. Roszczenia o odszkodowanie za szkody powstałe poza urządzeniem oraz koszty związane z eksploatacją zastępczą, są wykluczone.
22. W przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu lub wezwania do urządzenia bez ważnej gwarancji lub jeśli nie zapewniono warunków do naprawy urządzenia, koszty dojazdu serwisanta oraz podjętych czynności lub zużytych materiałów pokrywa inwestor lub osoba, która dokonała zgłoszenia awarii w imieniu inwestora.
23. Gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie ogranicza, ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z rękojmi za wady rzeczy.
24. Niniejsza gwarancja obowiązuje wyłącznie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.