

OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI – pompy ciepła

1. Oświadczamy, że:

- 1.1. Cito Polska Sp. z o.o. zwany dalej Dystrybutorem oraz ES - producent pomp ciepła nie bierze udziału w procesie budowlanym.
- 1.2. Urządzenie będzie prawidłowo funkcjonować w okresie gwarancji, jedynie wówczas, gdy będzie używane zgodnie ze swoim przeznaczeniem, instrukcją obsługi i wskazówkami przekazanymi przez autoryzowaną firmę instalacyjną tj. Dostawcę Instalacji/Dostawcę Rozruchu oraz w oparciu o zatwierdzony schemat hydrauliczny przez producenta.
- 1.3. Na Państwa prośbę i na nasz koszt zajmiemy się naprawą usterek i wad w Państwa urządzeniu, które powodują, że urządzenie nie funkcjonuje prawidłowo, pod warunkiem, że reklamacja zostanie zgłoszona w trakcie okresu gwarancji, nie później, niż 7 dni od dnia dostrzeżenia awarii w formie mailowej lub pisemnej, w pierwszej kolejności do Dostawcy Instalacji/Dostawcy Rozruchu.
- 1.4. Okres gwarancji wchodzi w życie z dniem odbioru urządzenia, poświadczonym Protokołem Pierwszego Uruchomienia lecz nie później niż 3 miesiące, od daty wysyłki urządzenia od Dystrybutora pomp ciepła ES (data faktury wystawiona przez Dystrybutora).
- 1.5. Okres gwarancji na pompę ciepła wynosi 24 miesiące od momentu pierwszego uruchomienia potwierdzonego Protokołem, lecz nie później niż 3 miesiące od daty wysyłki urządzenia od Dystrybutora pomp ciepła ES (data faktury wystawiona przez Dystrybutora).

2. Warunki gwarancji:

Reklamacja gwarancyjna może być zatwierdzona jedynie po przedstawieniu Protokołu Pierwszego Uruchomienia, wypełnionego przez Dostawcę Instalacji/Dostawcę Rozruchu, posiadającego odpowiednie uprawnienia elektryczne (SEP) i chłodnicze (F-Gazy) i akredytację serwisową Dystrybutora – CITO POLSKA oraz karty gwarancyjnej producenta (dostarczanej wraz z urządzeniem).

Naprawy w trakcie okresu gwarancji przeprowadza w pierwszej kolejności Dostawca Instalacji/Dostawca Rozruchu.

Jeżeli naprawa awarii wykracza poza wiedzę i umiejętności Dostawcy Instalacji/Dostawcy Rozruchu usunięcie awarii obejmuje Autoryzowany Serwis. Dla prac serwisowych wymagane jest przedstawienie karty gwarancyjnej producenta urządzenia.

Wszelki dodatkowy osprzęt, oferowany jako opcja dodatkowa objęty jest okresem gwarancji deklarowanym przez producentów urządzeń, pod warunkiem pracy/obsługi instalacji zgodnie z wytycznymi w karcie gwarancyjnej danego urządzenia.

W przypadku zakłóceń w funkcjonowaniu urządzenia należy niezwłocznie skontaktować się telefonicznie zgodnie z kolejnością patrz powyżej, jednocześnie nie podejmując jakichkolwiek czynności poza podstawowym zakresem obsługi użytkownika końcowego, pod rygorem utraty gwarancji na urządzenie. Wyłączeniu podlegają:

2.1. czynności ratujące życie i zdrowie

2.2. podstawowe czynności związane z zakresem obsługi urządzenia.

Do podstawowych czynności obsługowych Użytkownika Końcowego należy sprawdzenie drożności filtrów znajdujących się na instalacji oraz ich ewentualne czyszczenie.

Wszelkie inne prace prowadzone we własnym zakresie spowodują utratę gwarancji.

Czas reakcji na zgłoszenia awarii wynosi do 3 dni. Reakcję na zgłoszenie awarii należy traktować jako formę komunikacji z Użytkownikiem Końcowym i przedstawienie planu rozwiązania zaistniałej awarii.

W pierwszej kolejności kontakt powinien być wykonany do Dostawcy Instalacji/Dostawcy Rozruchu.

W przypadku obsługi układu termodynamicznego czas reakcji na zgłoszoną awarię wynosi minimum 10 dni pod warunkiem dodatnich zewnętrznych temperatur powietrza poprzedzających przyjazd serwisanta przez minimum 2 dni oraz niskiego stanu wilgotności powietrza atmosferycznego.

3. Gwarancja nie będzie uznana w następujących przypadkach:

- 3.1. Nie przestrzegania instrukcji obsługi urządzeń wchodzących w skład instalacji oraz wszelkich innych instrukcji /wytycznych wskazanych przez Dystrybutora pomp ciepła i/lub Dostawcę Instalacji/Dostawcę Rozruchu i/lub Autoryzowanego Serwisanta;
- 3.2. Montaż/uruchomienie i praca urządzenia na niedocelowym przyłączu do sieci energetycznej – odebrany protokolarnie przez Rejon Energetyczny danego terenu i/lub lokalnego dostawcy energii;
- 3.3. Montaż/uruchomienie urządzenia przez osobę nie posiadającą odpowiednich uprawnień elektrycznych SEP i F-Gazy, akredytację serwisową Cito Polska;
- 3.4. Montaż/Odbiór urządzenia przeprowadzony przez osobę/firmę nieuprawnioną;
- 3.5. Napraw przeprowadzonych przez osobę/firmę nieuprawnioną;
- 3.6. Niewłaściwej obsługi urządzeń;
- 3.7. Uszkodzeń mechanicznych wynikających z obsługi użytkownika oraz czynników od niego zależnych;
- 3.8. Dokonania pierwszego uruchomienia przez osobę./firmę nieuprawnioną;
- 3.9. Nie wykonania instalacji w oparciu o schematy hydrauliczne i elektryczne dla danego urządzenia i instalacji;
- 3.10. Dokonywania modyfikacji, wprowadzenia zmian parametrów pracy, przeróbek, napraw oraz wymiana części we własnym zakresie bez zgody Dostawcy Instalacji/Dostawcy Rozruchu i/lub Autoryzowanego Serwisanta;
- 3.11. Wad spowodowanych; niewłaściwym transportem, przechowywaniem, montażem i/lub demontażem;
- 3.12. Zastosowanie urządzenia niezgodnie z przeznaczeniem;
- 3.13. Brak dowodu opłaty za pierwsze uruchomienie (dotyczy pierwszego uruchomienia przez Autoryzowany Serwis), w wysokości
 1. pompy ciepła o mocach do 20 kW – 600,00 zł netto*;
 2. pompy ciepła o mocach od 20,01 kW do 38 kW – 1 000,00 zł netto*;
 3. pompy ciepła o mocach od 38,01 kW do 56 kW – 1 500,00 zł netto*.
 4. powyżej 56 kW – na zapytanie

4. Gwarancja nie obejmuje:

- 4.1. Problemów związanych z niestabilnością podstawowych źródeł energii (woda gruntowa, kolektor pionowy/poziomy, swobodny przepływ powietrza);
- 4.2. Usterk spowodowanych jakością wody;
- 4.3. Usterk związanych z system grzewczym w pomieszczeniach;
- 4.4. Kosztów wynikających ze zwiększonego zużycia energii elektrycznej z powodu odejścia od zalecanego użytkownika urządzenia, wysychania nowo wybudowanych budynków itp.
- 4.5. Szkód spowodowanych siłą wyższą (burze, klęski żywiołowe, itp.).
- 4.6. Gwarancja nie obejmuje wymienników ciepła stanowiących wyposażenie urządzeń.

5. Naprawy w trakcie okresu gwarancji

5.1. Czynności obsługi serwisowej obejmują jedynie urządzenia dostarczone jako wyposażenie kotłowni i zakupione za pośrednictwem Dystrybutora pomp ciepła ES. Komponenty zewnętrzne/inne nie dostarczone przez Dystrybutora pomp ciepła ES wpływające na nieprawidłową pracę układu będą stanowiły zakres odrębny i nie objęty działaniami serwisu Dystrybutora pomp ciepła ES. Jednocześnie jeżeli nieprawidłowa praca tych zewnętrznych komponentów ma wpływ na urządzenia dostarczone przez Dystrybutora pomp ciepła ES serwis obciąża Użytkownika Końcowego (w jego zakresie dostawy komponentów) lub firmę instalującą (w jego zakresie dostawy komponentów) tj. Dostawcę Instalacji/ Dostawcę Rozruchu i stan ten nie upoważnia do wystawienia faktury za usługi serwisowe w stosunku do Dystrybutora pomp ciepła ES.

5.2. W przypadku napraw w okresie gwarancji, należy okazać kartę gwarancyjną, Protokół Pierwszego Uruchomienia.

5.3. W trakcie okresy gwarancji zalecane jest aby Dostawca Instalacji/Dostawca Rozruchu sprawdził:

- ciśnienia dolnego/górnego źródła;
- czystość filtrów i instalacji po max. 100 godz. pracy urządzenia.

5.3.1. W przypadku przyjazdu Serwisu Dystrybutora w związku ze zgłoszoną nieprawidłowością pracy urządzenia, gdzie nieprawidłowość ta będzie wynikać np. z zanieczyszczonych filtrów, nieprawidłowych nastawów automatyki sterującej lub eksploatacji urządzenia niezgodnej z warunkami standardowej obsługi urządzenia lub niezgodny z instruktażem wykonany przez Dostawcę Instalacji/Dostawcę Rozruchu, Użytkownik Końcowy będzie obciążony kosztami przyjazdu dostawcy Instalacji/Dostawcy Rozruchu i/lub Serwisu Dystrybutora oraz kosztami wszelkich uszkodzeń spowodowanych zaniechaniem prac serwisowo – kontrolnych wymienionych powyżej.

Użytkownik Końcowy niniejszym wyraża zgodę na obciążenie go kosztami wynikającymi z w/w zaniechań i/lub wynikających z tego tytułu uszkodzeń.

5.3.2. PROCEDURA SKŁADANIA ZLECEŃ SERWISOWYCH W OKRESIE GWARANCJI

1. Użytkownik Końcowy zgłasza nieprawidłowość pracy urządzenia.

- Pierwszej reakcji zobowiązany jest dokonać Dostawca Instalacji/Dostawca Rozruchu celem wykluczenia nieprawidłowości przy montażu.
- Jeżeli urządzenie działało nieprawidłowo ze względu na zaniedbania i /lub zmiany nastawów przez Użytkownika Końcowego i korekta została wprowadzona przez instalatora to koszty ponosi Użytkownik Końcowy zgodnie ze stawkami kosztowymi i czasowymi wg tabeli kosztów serwisowych.
- Jeżeli urządzenie działało nieprawidłowo ze względu na zaniedbania podczas montażu urządzenia przez Dostawcę Instalacji/Dostawcę Rozruchu to koszty ponosi Dostawca Instalacji/Dostawca Rozruchu urządzenia (na własny koszt).
- Jeżeli Dostawca Instalacji/Dostawca Rozruchu nie był w stanie wprowadzić korekty instalacji i/lub nastawów to serwisu podejmuje się firma serwisowa wskazana przez Dystrybutora pomp ciepła ES, a kosztami obciążony jest Dostawca Instalacji/Dostawca Rozruchu urządzenia zgodnie ze stawkami kosztowymi i czasowymi wg tabeli kosztów serwisowych po ustaleniu, że przyczyny nieprawidłowości leżały po stronie Dostawcy Instalacji/Dostawcy Rozruchu urządzenia.
- Jeżeli nieprawidłowości w pracy urządzenia zdiagnozowane będą przez serwis posiadający autoryzację Dystrybutora pomp ciepła ES jako wynikające z wadliwej pracy urządzenia koszty serwisu ponosi Dystrybutor pomp ciepła zgodnie ze stawkami kosztowymi i czasowymi wg tabeli kosztów serwisowych.

2. Użytkownik Końcowy zleca wykonanie przeglądu serwisowego.

- Wykonanie serwisu może zostać zlecone Dostawcy Instalacji/Dostawcy Rozruchu, a koszty serwisu ponosi Użytkownik Końcowy.
- Dostawca instalacji/Dostawca Rozruchu może odmówić wykonania serwisu i może wskazać innego serwisanta z autoryzacją serwisową Dystrybutora pomp ciepła ES do wykonania tego zadania (konieczna informacja do Dystrybutora pomp ciepła ES), a koszty serwisu ponosi Użytkownik Końcowy.
- Koszty serwisu nie mogą odbiegać od cen w karcie kosztów serwisowych.

3. **Użytkownik Końcowy zamawia usługę pierwszego uruchomienia przez firmę zewnętrzną, tj. inną niż instalującą urządzenie.**
 - Dystrybutor pomp ciepła ES przekazuje zlecenie firmie z autoryzacją serwisową.
 - Koszty usługi pierwszego uruchomienia ponosi Użytkownik Końcowy zgodnie ze stawkami wg tabeli kosztów serwisowych.

4. **Dostawca Instalacji/Dostawca Rozruchu pompy ciepła zamawia wsparcie serwisowe przy pierwszym uruchomieniu od firmy serwisowej autoryzowanej przez Dystrybutora pomp ciepła ES.**
 - Dystrybutor pomp ciepła ES przekazuje zlecenie firmie z autoryzacją serwisową.
 - Dostawca Instalacji/Dostawca Rozruchu ponosi koszty usługi pierwszego uruchomienia wykonywanej przez firmę autoryzowaną przez Dystrybutora pomp ciepła ES zgodnie ze stawkami wg tabeli kosztów serwisowych.

5.3.2. CENNIK:

STAWKI SERWISOWE	CENY NETTO (w złotychkach)
Pierwsze uruchomienie*	600/1000/1500
Przeгляд serwisowy**	600/1000/1500
Roboczo godzina	120
Dojazd kilometrówka*** (liczony w obie strony dla podmiotu wykonującego wszelkie czynności serwisowe)	1,2

*** Pierwsze uruchomienie:**

Dotyczy urządzeń o mocy do 56 kW, większe moce indywidualnie:
do 20 kW
od 20,01 do 38 kW
38,01 kW do 56 kW

**** Przeгляд serwisowy:**

Obejmuje kontrolę układu hydrodynamicznego bez czynności naprawczych oraz w przypadku przedłużonej gwarancji wraz z kontrolą szczelności. W cenie pierwsze 3 r-g pracy serwisanta. Dotyczy urządzeń o mocy do 56 kW, większe moce indywidualnie:
do 20 kW
od 20,01 do 38 kW
od 38,01 kW do 56 kW

W przypadku stwierdzonego ubytku czynnika chłodniczego – wymagane wykonanie kontroli szczelności po miesiącu od pierwszego serwisu - 300 zł netto

***** Dojazd kilometrówka:**

Liczony w obie strony dla podmiotu wykonującego czynności serwisowe

5.4. Wymiana komponentów podstawowych leży po stronie firmy wykonującej uruchomienie pompy ciepła tj. Dostawcy Instalacji/Dostawcy Rozruchu.

5.5. Czyszczenie filtrów należy do podstawowej obsługi serwisowej Użytkownika Końcowego.

5.6. Ewentualną ekspertyzę urządzenia wykonuje laboratorium producenta urządzenia (ES). Wszelkie koszty związane z ekspertyzą oraz koszty transportu będące wynikiem niewłaściwej instalacji ponosi Dostawca Instalacji, natomiast wynikające z niewłaściwych ustawień parametrów – Dostawca Instalacji/Dostawca Rozruchu.

6. Okres gwarantowanego serwisowania:

Okres gwarantowanego serwisowania, tj. okres, w którym serwisowanie, akcesoria i części zamienne są gwarantowane, rozpoczyna się w dniu uruchomienia urządzenia, poświadczonego Protokołem Pierwszego Uruchomienia.

Termin dostarczenia Protokołu Pierwszego Uruchomienia i Warunków gwarancji (podpisanych przez wszystkie strony) wynosi 7 dni (w wersji elektronicznej) i w ciągu 14 dni w wersji papierowej do siedziby Dystrybutora pomp ciepła ES – firmy Cito Polska Sp. z o.o. W przeciwnym wypadku bezwrotnie zostanie utracona gwarancja na urządzenie.

Okres gwarantowanego serwisu wynosi 24 miesiące - zgodnie z punktami: 1.4, 1.5.

7. Naprawy w okresie pogwarancyjnym

W przypadku napraw pogwarancyjnych, wszelkie urządzenia podlegające wymianie oraz prace serwisowe, podlegają odrębnej wycenie, pod względem kosztów materiałów i czynności serwisowych.

Ponadto przypominamy o obowiązku prowadzenia dokumentacji przez operatorów tj. Użytkowników Końcowych (osoby fizyczne lub prawne sprawujące faktyczną kontrolę nad technicznym działaniem) poniżej wymienionych urządzeń i systemów lub przedsiębiorstwa obsługujące te urządzenia lub systemy zgodnie z art. 2 ust. 1 pkt 9 ustawy z dnia 15 maja 2015 r. o substancjach zubożających warstwę ozonową oraz o niektórych fluorowanych gazach cieplarnianych, Dz. U. z 2015 r., poz. 881) m.in. dla:

> urządzeń chłodniczych, klimatyzacyjnych i pomp ciepła zawierających co najmniej 5 ton ekwiwalentu CO₂ lub większej substancji kontrolowanych lub fluorowanych gazów cieplarnianych;

Dokumentacja ta powinna być prowadzona w formie Karty Urządzenia.

Obowiązek ten wynika z art. 14 ustawy z dnia 15 maja 2015 r. o substancjach zubożających warstwę ozonową oraz o niektórych fluorowanych gazach cieplarnianych.

Karty sporządza się w Centralnym Rejestrze Operatorów Urządzeń i Systemów Ochrony Przeciwpożarowej, dostępnym na stronie Instytutu Chemii Przemysłowej im. prof. Ignacego Mościckiego.

Operatorzy mogą dokonać rejestracji po zapoznaniu się z „Instrukcją Użytkownika Centralnego Rejestru Operatorów Urządzeń i Systemów Ochrony Przeciwpożarowej (CRO)” lub z informacjami zawartymi na stronie www.cro.com.pl

.....
/data i podpis Dostawcy Instalacji/Dostawcy Rozruchu/

.....
/data i podpis Użytkownika Końcowego/

Ceny obowiązują do 31.12.2022r. lub do odwołania.

Dostawca Instalacji: odpowiada za wszelkie elementy zamontowane w układzie systemu grzewczego mające bezpośredni/pośredni wpływ na funkcjonowanie systemu C.O. funkcjonującego z pompą ciepła objętą gwarancją

Dostawca Rozruchu: odpowiada za wszelkie elementy bezpośrednio/pośrednio związane z układem chłodniczym

Dystrybutor pompy ciepła: odpowiada za urządzenie (pompę ciepła), z wyłączeniem przyczyn spowodowanych nieprawidłowym montażem, instalacją, uruchomieniem i użytkowaniem