



MasterTherm

Všeobecné záruční podmínky Master Therm

Na výrobek, dodaný společností Master Therm tepelná čerpadla, s.r.o. (dále jen výrobce) je poskytována na území České republiky záruka dle podmínek uvedených v tomto dokumentu.

1. Záruční lhůta:

- Na veškerý dodávaný sortiment obchodního zboží je poskytována standardní záruční lhůta v délce 24 měsíců od data spuštění tepelného čerpadla nejdéle však 30 měsíců od data vyskladnění, není-li uvedeno jinak.
- Všechna tepelná čerpadla dodavatele mají poskytnutu standardní záruční lhůtu v délce 36 měsíců od data spuštění, nejdéle však 42 měsíců od data vyskladnění, není-li uvedeno jinak.
- Na tepelná čerpadla, u kterých provozovatel splní podmínky pro přiznání prodloužené záruky, poskytuje výrobce nadstandardní prodlouženou záruku v délce 5 resp. 7 let, tj. 60 resp. 84 měsíců ode dne spuštění tepelného čerpadla, nejdéle však 66 resp. 90 měsíců od data vyskladnění.
- Pro instalace jejichž celkový topný nominální výkon přesahuje 50 kW nebo instalace, kde není provozovatelem fyzická osoba, je poskytnuta záruka 12 měsíců, nejdéle však 18 měsíců od data vyskladnění, není-li uvedeno jinak. Nominální topný výkon je stanoven pro tepelná čerpadla vzduch-voda při A7W35 a země-voda, resp. voda-voda při B0W35.
- Vyskladněním se ve všech uvedených případech rozumí datum, kdy zboží opustilo sklad výrobce.

2. Definice poskytované záruky:

- Záruka na obchodní zboží dle bodu 1a) je poskytnuta výměnným způsobem, tj. dodáním nového dílu nebo zboží, bez souvisejících nákladů na jeho výměnu.
- Záruka na tepelné čerpadlo dle bodu 1b) a prodloužená záruka na tepelné čerpadlo dle bodu 1c) je poskytnuta formou plného ručení za funkční vlastnosti výrobku. Výrobce přebírá po dobu záruky veškeré materiálové, pracovní a dopravní náklady související s odstraněním závady, a to jak přímé, vzniklé při odstraňování závady pracovníky výrobce, tak nepřímé, vzniklé pověřené servisní organizací na základě uznaného záručního zásahu.
- Případný nárok na odstoupení od smlouvy se řídí platnými ustanoveními občanského zákoníku.

3. Podmínky poskytnutí záruky:

- Provozovatel je po celou dobu trvání záruky na tepelné čerpadlo povinen pečlivě uschovávat a na vyžádání předložit řádně vyplněný Záruční list, Servisní knižku, Předávací protokol a Protokol o naměřených hodnotách při uvedení do provozu.
- U tepelných čerpadel země-voda a voda-voda je poskytnutí záruky podmíněno správným dimenzováním zdroje energie tak, aby zařízení mohlo pracovat za standardních provozně-technických podmínek.
- U všech tepelných čerpadel je poskytnutí záruky podmíněno správnou volbou výkonu zařízení vůči tepelným ztrátám objektu, správným výběrem velikosti akumulčního zásobníku a zásobníku teplé vody a plochy jeho vnitřního výměníku nebo správným dimenzováním jakéhokoli externího výměníku, do kterého je topný nebo chladicí výkon tepelného čerpadla přiveden.
- Instalaci tepelného čerpadla smí provádět pouze výrobce nebo autorizovaná odborná firma, která má od výrobce k této činnosti platné oprávnění.
- Spuštění tepelného čerpadla do provozu smí provádět jen výrobce nebo jím pověřená odborná firma, která má k této činnosti platné oprávnění.
- Zjištěné závady musí být nahlášeny neprodleně, bez zbytečného odkladu. Provozovatel odpovídá za trvalý dohled nad chodem zařízení. Případně zvýšené náklady vzniklé neodůvodněnou prodlevou při oznámení závady nebudou výrobcem hrazeny.
- Záruku nelze uplatňovat na dílo a zboží, které nebylo plně zaplacené.
- Z ručení jsou vyjmuty nepřímé a následné škody, mající původ v instalaci a provozu zařízení.

4. Podmínky poskytnutí prodloužené záruky:

- Podmínky prodloužené záruky dle bodu 1c) na tepelné čerpadlo jsou vázány na splnění všech podmínek dle odst. 3 Všeobecných záručních podmínek.
- Tepelné čerpadlo, na které se prodloužená záruka vztahuje, musí být připojeno k internetu prostřednictvím aplikace, kterou výrobce provozuje a nabízí jako

volitelnou výbavu k tepelnému čerpadlu, a která dovoluje výrobcí on-line diagnostiku chodu tepelného čerpadla.

- Připojení k internetové aplikaci dle bodu 4b) musí být zprovozněno a plně funkční nejpozději v den 1. záruční prohlídky tepelného čerpadla (viz dále). Provozovatel je povinen v případě jakékoli změny parametrů připojení (např. IP adresy) neprodleně prokazatelně informovat výrobce o změně. Stejně tak je provozovatel povinen výrobci poskytovat aktuálně platné kontaktní údaje.
- Výrobce má oprávnění kontrolovat funkčnost připojení tepelného čerpadla k internetové aplikaci. V případě přerušení připojení nebo jakékoli změně, která mu znemožňuje monitorovat chod zařízení, má výrobce právo požadovat po provozovateli okamžitou nápravu. Pokud funkčnost připojení nebude provozovatelem obnovena nejpozději do 30 dnů od prokazatelné výzvy výrobce, prodloužená záruka zaniká, nedohodnou-li se obě strany jinak.

e) Tepelné čerpadlo, ke kterému se vztahuje prodloužená záruka po dobu 5 let dle bodu 1c), musí absolvovat dvě předepsané záruční prohlídky po prvním a třetím roce provozu. Tepelné čerpadlo, na které se vztahuje prodloužená záruka po dobu 7 let dle bodu 1c), musí absolvovat tři předepsané záruční prohlídky po prvním, třetím a pátém roce provozu. Záruční prohlídky smí provádět pouze výrobce nebo jím pověřená a autorizovaná společnost, která má k této činnosti platné oprávnění.

- První záruční prohlídka je stanovena na období po ukončení první topné sezóny, nejpozději ale 18 měsíců od data uvedení do provozu. Druhá záruční prohlídka: po ukončení 3. topné sezóny, nejpozději do 42 měsíců od data uvedení do provozu. Třetí záruční prohlídka: po ukončení 5. topné sezóny, nejpozději do 66 měsíců od data uvedení do provozu.

g) Za včasné objednání záruční prohlídky zodpovídá provozovatel tepelného čerpadla a nese náklady na její uskutečnění. Platná cena záruční prohlídky je uvedena na webových stránkách www.mastertherm.cz. Uplnutím předepsané lhůty pro jednotlivé záruční prohlídky bez jejího provedení prodloužená záruční lhůta zaniká, nedohodnou-li se strany jinak.

- Prodloužená záruka dle bodu 1d) není výrobcem poskytována, není-li s výrobcem smluvně ujednáno jinak.
- Podmínkou pro uzavření smlouvy o poskytnutí prodloužené záruky po instalaci dle bodu 1d) jsou následující:

- Trvalé připojení tepelného čerpadla nebo tepelných čerpadel na internet nejpozději k datu spuštění.
- Provozovatel zajistí provozní řád strojovny, který vydá dodavatel strojovny nejpozději k datu spuštění.
- Provozovatel zajistí proškolenou obsluhu se znalostí provozního řádu strojovny s trvalou dosažitelností nejpozději od data spuštění.
- Provádění pravidelných servisních prohlídek je stanoveno s roční periodicitou, není-li ujednáno jinak.
- O provádění pravidelných servisních prohlídek musí být sepsána písemná smlouva mezi provozovatelem a výrobcem nebo jím autorizovaným partnerem nejpozději k datu spuštění.
- Nesplněním kterékoli z podmínek dle bodu 4i) může být důvodem k ukončení prodloužené záruky.

5. Omezení záruky:

Záruka se nevztahuje:

- na škody způsobené neodborným skladováním a manipulací se zbožím,
- na chybné projektové řešení a nesprávné dimenzování výkonu zařízení,
- na vady vzniklé nerespektováním montážních předpisů výrobce nebo špatným zapojením do systému vytápění nebo chlazení,
- na výrobky bez řádného uvedení do provozu dle odborných doporučení výrobce,
- užíváním zařízení pro jiné než předepsané účely,
- na vady zařízení vzniklé chybou obsluhou v rozporu s návodem k obsluze,
- na závady vzniklé vadou nebo změnou systému, do kterého je zařízení zapojeno, jež mají za následek nedodržení provozně-technických podmínek zařízení,
- na škody na zařízení vzniklé neodborným zásahem neoprávněnou osobou,
- na závady vzniklé nevhodnou náplní v primárním okruhu zemního kolektoru, nevhodným chemickým složením vody ze zdrojové studny nebo nevhodnou náplní sekundárního topného či chladicího okruhu,

j) na závady vzniklé působením mechanických nečistot, usazenin nebo vodního kamene v topném či v chladicím systému, do kterého je zařízení zapojeno a vady vyvolané zhoršeným průtokem kapaliny v takovém systému,

- na závady a poškození působením chemických nebo agresivních látek,
- na škody způsobené vyšší mocí, vnějšími vlivy, živelnou událostí apod.
- na závady vzniklé změnou pořadí fází, přepětím nebo podpětím v elektrické síti nebo špatným či chybějícím zapojením signálu HDO,
- na škody způsobené na elektrických částech tepelného čerpadla, nebyla-li prokazatelně provedena elektro revize elektrického přívodu napájení na svorkách tepelného čerpadla nejpozději k datu uvedení tepelného čerpadla do provozu,
- na výrobky provizorně zapojené na stavební přípojku el. energie.

Za záruční opravu nelze považovat:

- nastavování parametrů regulace zařízení nebo regulace systému, do kterého je zařízení zapojeno nebo proškolení obsluhy zařízení,
- jakékoli zásahy, změny, opravy či úpravy na zařízeních, které nebyly předmětem dodávky výrobce,
- odvzdušňování, doplňování vody či nemrznoucí směsí do primárního kolektoru nebo otopné, resp. chladicí soustavy nebo čištění filtru topného systému,
- odstraňování vad a nedodělků zjištěných při předání zařízení do provozu.

6. Dodávka výrobcem formou smlouvy o dílo Je-li zařízení dodáno koncovému zákazníkovi přímo výrobcem formou smlouvy o dílo, pak:

- výrobce poskytuje na celé dílo záruční lhůtu po dobu 24 měsíců od data jeho uvedení do provozu, zahrnující veškeré materiálové, pracovní a dopravní náklady na jeho opravu,
- výrobce poskytuje záruku na vlastní tepelné čerpadlo plně dle ustanovení těchto Všeobecných záručních podmínek,
- podmínkou poskytnutí záruky na tepelné čerpadlo není ustanovení 3b) a 3c) těchto záručních podmínek,
- neplatí omezení záruky na tepelné čerpadlo dle ustanovení 5a), 5b), 5c) a 5d) těchto záručních podmínek,
- spuštění tepelného čerpadla do provozu smí provádět jen výrobce nebo jím pověřená odborná firma, která má k této činnosti platné oprávnění,
- zjištěné závady musí být nahlášeny neprodleně, bez zbytečného odkladu. Případně zvýšené náklady vzniklé neodůvodněnou prodlevou při oznámení závady nebudou výrobcem hrazeny,
- z ručení jsou vyjmuty nepřímé a následné škody, mající původ v instalaci a provozu zařízení.

7. Záruky za servisní opravy

Za opravy a servis provedeny po uplynutí záruční doby je poskytována záruka takto:

- práce a spotřební materiál 6 měsíců od data opravy,
- ostatní náhradní díly 2 roky od data výměny.