

# KARTA GWARANCYJNA

## POMPY CIEPŁA EUROS GEO



**Euros Energy Sp. z o.o.**  
ul. Macieja Rataja 4F  
05-850 Koparki  
serwis@euroenergy.com

[www.euroenergy.com](http://www.euroenergy.com)

## Dane użytkownika

Imię i nazwisko / firma:

Kod / miejscowość:

Ulica, numer budynku:

Tel. osoby upoważnionej do kontaktu:

E-mail osoby upoważnionej do kontaktu:

## Dane urządzenia

Typ urządzenia:

Adres instalacji urządzenia / ulica, kod, miejscowość:

Numer seryjny:

Data zakupu urządzenia:

Data pierwszego uruchomienia / dd.mm.rr.:

## Kwalifikowany instalator

Nazwa i adres firmy dokonującej instalacji urządzenia:

Czytelny podpis kwalifikowanego instalatora dokonującego instalacji urządzenia:

### §1 Zobowiązania gwarancyjne

1. Na podstawie poniższych warunków, Euros Energy sp. z o.o. (dalej Producent) udziela użytkownikowi (dalej Użytkownik) gwarancji jakości na pompę ciepła EUROS GEO (dalej Urządzenie).
2. Producent zapewnia prawidłowe funkcjonowanie Urządzenia w okresie ochrony gwarancyjnej, pod warunkiem spełnienia warunków opisanych w niniejszym dokumencie.
3. W przypadku użytku na potrzeby mieszkaniowe Użytkownika (dalej Użytek Domowy) okres podstawowej ochrony gwarancyjnej dla Urządzenia wynosi 24 miesiące.
4. Okres podstawowej ochrony gwarancyjnej dla Urządzenia w przypadku użytku innego niż Użytek Domowy wynosi 12 miesięcy.
5. Okres ochrony gwarancyjnej liczony jest zawsze od daty odbioru Urządzenia, potwierdzonej w protokole odbioru lub montażu.
6. Okres ochrony gwarancyjnej dla Urządzenia wynosi maksymalnie 28 miesięcy od daty zakupu Urządzenia przez Użytkownika.
7. Ochroną gwarancyjną Producenta nie jest objęty montaż Urządzenia, o ile nie został wykonany bezpośrednio przez Producenta.
8. Gwarancja udzielona przez Producenta nie wyłącza, nie ogranicza, ani nie zawiesza uprawnień Użytkownika wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.
9. Gwarancja obejmuje tylko i wyłącznie Urządzenia zainstalowane i użytkowane na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
10. Szczegółowe informacje dotyczące gwarancji rozszerzonej przedstawione są w §4.

### §2 Zgłoszenia gwarancyjne

1. Wady i usterki oraz wątpliwości co do prawidłowego działania Urządzenia, zauważone po pierwszym jego uruchomieniu, należy zgłaszać bezpośrednio i niezwłocznie do Autoryzowanego Partnera, który dokonał montażu Urządzenia.
2. Naprawa gwarancyjna elementów Urządzenia zostanie wykonana w miejscu jego instalacji. Jednak Producent zastrzega sobie prawo do demontażu uszkodzonych elementów lub części albo całego Urządzenia w celu dokonania naprawy poza miejscem użytkowania, w przypadku kiedy wykonanie naprawy w miejscu instalacji nie będzie możliwe z powodów technicznych lub organizacyjnych.
3. Przez naprawę gwarancyjną rozumie się wykonanie obowiązkujących czynności serwisowych, właściwych dla usunięcia wady bądź usterki w zakresie objętym gwarancją.
4. W ramach gwarancji zostaną bezpłatnie wymienione lub naprawione wszystkie elementy Urządzenia, których dysfunkcje wynikają z winy Producenta. Sposób wykonania zobowiązania gwarancyjnego wynikającego z niniejszego dokumentu pozostaje do wyłącznej decyzji Producenta.
5. Wymienione podczas świadczenia gwarancyjnego elementy serwisowanego Urządzenia stanowią własność Producenta.
6. Wady i usterki ujawnione w okresie gwarancji będą usuwane niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia gwarancyjnego, lecz nie później niż 14 dni od daty zgłoszenia, w przypadku dostępności koniecznych części zamiennych w magazynie Producenta. Okres ten może zostać wydłużony w przypadku, kiedy zaistnieje konieczność sprowadzenia niezbędnych części zamiennych od kooperantów.
7. Wszelkie zgłoszenia serwisowe, w tym zgłoszenia w ramach serwisu gwarancyjnego, powinny zostać dokonane z wykorzystaniem formularza zgłoszeniowego dostępnego na stronie internetowej Producenta. Producent zastrzega, że zgłoszenia dokonane w innej formie mogą być realizowane w terminach dłuższych niż wskazane w pkt. 6 powyżej.
8. Zgłoszenie gwarancyjne powinno zawierać opis usterki, wykonany możliwie precyzyjnie i szczegółowo. Producent zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia wstępnych czynności diagnostycznych oraz próby przywrócenia prawidłowego działania Urządzenia w sposób zdalny, przy współudziale Użytkownika (wywiad z Użytkownikiem i telefoniczna instrukcja postępowania).

9. W przypadku nieuzasadnionego zgłoszenia gwarancyjnego, wszelkie czynności zmierzające do wykonania naprawy, w szczególności koszty dojazdu oraz czasu pracy serwisantów, obciążają Użytkownika.
10. O ile Użytkownik wyrazi stosowną zgodę oraz zapewni łączność Urządzenia z Internetem, Producent może wykonywać czynności diagnostyczne oraz dokonać ewentualnie zdalnej naprawy bez uczestnictwa Użytkownika.
11. Naprawa gwarancyjna wykonywana u Użytkownika powinna być potwierdzona w karcie czynności serwisowych.
12. Nieuzasadnionym zgłoszeniem serwisowym jest wezwanie serwisu w ramach ochrony gwarancyjnej do Urządzenia, którego nieprawidłowe działanie wynika z niewłaściwych warunków eksploatacji, niezgodnych z Instrukcją Obsługi, warunkami technicznymi oraz ogólnymi zasadami bezpieczeństwa.
13. Użytkownik zobowiązany jest do współdziałania z Producentem i serwisantem przy realizacji świadczenia gwarancyjnego wykonywanego w miejscu zainstalowania Urządzenia poprzez:
  - a. umożliwienie, w odpowiednim czasie, dostępu do elementów Urządzenia,
  - b. przedstawienie dokumentów dostarczonych razem z Urządzeniem, w szczególności protokołu odbioru i instrukcji obsługi,
  - c. umożliwienie rozpoczęcia prac przez załogę serwisu, zaraz po jej przybyciu.
14. Użytkownik zobowiązany jest do nieodpłatnego zapewnienia pomocy przy realizacji świadczenia gwarancyjnego (np. udostępnienie źródła energii elektrycznej, oświetlenia miejsca realizacji świadczenia gwarancyjnego itp.).
15. Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego odebrania i potwierdzenia wykonania świadczenia gwarancyjnego na druku karty czynności serwisowych.

### **§3 Warunki gwarancji**

1. Producent bezpośrednio lub z pomocą Autoryzowanego Partnera dokona bezpłatnych napraw gwarancyjnych uszkodzonych elementów Urządzenia, w okresie zdefiniowanym w §1, pod warunkiem:
  - a. posiadania przez Użytkownika oryginalnego druku karty czynności serwisowych, bez śladów przerabiania, dopisywania, itp., w stanie umożliwiającym odczytanie zawartych w niej informacji,
  - b. posiadania przez Użytkownika protokołu montażu lub odbioru Urządzenia bez śladów przerabiania, dopisywania, itp., w stanie umożliwiającym odczytanie zawartych w nim informacji,
  - c. wykonywania co 18 miesięcy płatnych, obowiązkowych przeglądów okresowych.
2. Użytkownik ma obowiązek okazać kartę czynności serwisowych Autoryzowanemu Partnerowi podczas kolejnych czynności serwisowych i dopilnować aby Partner wpisał czynności serwisowe do Karty.
3. Każdy przegląd okresowy musi zostać odnotowany przez Autoryzowanego Partnera w karcie czynności serwisowych pod rygorem utraty gwarancji.
4. Gwarancja Producenta obowiązuje tylko wówczas gdy Urządzenie objęte gwarancją jest serwisowane przez serwisantów autoryzowanych przez Producenta.
5. Gwarancja Producenta na Urządzenie traci ważność wówczas, gdy Urządzenie nie jest użytkowane zgodnie z przeznaczeniem oraz zasadami użytkowania i konserwacji zawartymi w Instrukcji Obsługi lub długotrwale eksploatowane w skrajnych parametrach zakresu pracy (np. z maksymalną temperaturą zasilania ustawioną jako parametr stały) albo eksploatacją w warunkach krytycznych.
6. Gwarancja nie obejmuje wad powstałych w wyniku uszkodzeń niezawinionych przez Producenta oraz wad Urządzenia powstałych z przyczyn innych niż tkwiące w elementach Urządzenia.
7. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń elementów Urządzenia, które wynikły z wpływu otoczenia, z niewłaściwej obsługi i eksploatacji Urządzenia.
8. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń powstałych w wyniku: zalania wodą, pożaru, wyładowania atmosferycznego, przepięcia elektrycznego lub zaniku napięcia w sieci zasilającej, nieprawidłowych parametrów sieci zasilającej oraz czynników zewnętrznych lub wynikających z działania sił przyrody.
9. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń układu elektrycznego lub elektronicznego jeśli urządzenie zostało podłączone do innego źródła napięcia niż standardowa sieć elektryczna (np. generator prądotwórczy, UPS, turbina prądotwórcza, itp.) oraz uszkodzeń wynikających z braku zabezpieczeń instalacji elektrycznej lub hydraulicznej.
10. Gwarancja nie obejmuje usterek w działaniu Urządzenia wynikających z niewłaściwego doboru komponentów systemu grzewczego, w szczególności gdy system grzewczy nie gwarantuje ochrony przed przekroczeniem maksymalnych parametrów pracy Urządzenia.
11. Gwarancja nie obejmuje usterek wywołanych niewłaściwymi parametrami cieczy przepływającej przez wymienniki pompy ciepła.
12. Gwarancja nie obejmuje szkód nie dotyczących Urządzenia, powstałych w następstwie awarii Urządzenia.
13. Gwarancja nie obejmuje Urządzenia, w którym dokonano samowolnej modyfikacji lub nieautoryzowanych napraw albo napraw z wykorzystaniem nieoryginalnych części zamiennych.
14. Spod ochrony gwarancyjnej wyłączone są podzespoły oraz materiały podlegające normalnemu zużyciu eksploatacyjnemu, takie jak: baterie, akumulatory, filtry, uszczelki, bezpieczniki, łożyska, itp.
15. Gwarancja traci ważność w przypadku naprawy Urządzenia przez nieautoryzowany serwis.
16. Producent nie odpowiada za szkody zewnętrzne i uszkodzenia Urządzenia powstałe w wyniku zamarznięcia wody w instalacji hydraulicznej pompy ciepła, w przypadku braku zasilania sieciowego.
17. Gwarancja traci ważność w przypadku zniszczenia, zatarcia, zamalowania lub innego uszkodzenia tabliczki/naklejki znamionowej Urządzenia w sposób uniemożliwiający odczytanie informacji tam umieszczonych, a w szczególności numeru seryjnego Urządzenia.

### **§4 Gwarancja rozszerzona**

1. Użytkownik na potrzeby Użytku Domowego może wykupić gwarancję rozszerzoną na okres do 60 miesięcy licząc od daty odbioru Urządzenia potwierdzonej w protokole odbioru lub montażu.
2. Wykupienie gwarancji rozszerzonej w przypadku użytku innego niż Użytek Domowy nie jest możliwe.
3. Okres rozszerzonej ochrony gwarancyjnej dla Urządzenia wynosi maksymalnie 64 miesiące od daty sprzedaży urządzenia przez Producenta.
4. Warunkiem nabycia prawa do gwarancji rozszerzonej, jest zamówienie dodatkowej ochrony gwarancyjnej Producenta u Autoryzowanego Partnera przy zakupie Urządzenia.
5. Gwarancja rozszerzona może być nabyta wyłącznie w pakiecie z usługą Monitoring EUROS, która wymaga połączenia Urządzenia z Internetem.
6. Gwarancja rozszerzona działa jedynie wówczas gdy urządzenie zostanie połączone z Internetem i zarejestrowane w systemie Producenta.
7. W ramach usługi Monitoring EUROS Producent monitoruje pracę Urządzenia w trybie 24/7, może dokonywać zdalnej diagnostyki i informować klienta o ewentualnych nieprawidłowościach w działaniu Urządzenia lub o problemach w komunikacji z Urządzeniem. Producent zastrzega sobie prawo do zdalnego usuwania nieprawidłowości w pracy urządzenia, bez informowania o tym Użytkownika, jeśli czynności te nie prowadzą do pogorszenia komfortu cieplnego.
8. Za połączenie Urządzenia z Internetem, jego jakość i stabilność odpowiada Użytkownik, który ponosi także wszelkie koszty połączenia Urządzenia z Internetem oraz koszty łącza.
9. Brak łączności Urządzenia z Internetem w chwili zgłoszenia gwarancyjnego może być podstawą do zawieszenia odpowiedzialności gwarancyjnej Producenta do czasu przywrócenia komunikacji z Urządzeniem w celu przeprowadzenia jego zdalnej diagnostyki. Za przywrócenie komunikacji odpowiada Użytkownik, chyba że brak komunikacji wynika z wady Urządzenia.
10. Z zastrzeżeniem zapisów niniejszego paragrafu, zobowiązania gwarancyjne Producenta, wyłączenia z gwarancji, procedury postępowania są takie same w przypadku gwarancji rozszerzonej jak i w przypadku gwarancji podstawowej.
11. Niezachowanie zasad użytkowania i serwisowania podczas obowiązywania gwarancji podstawowej, przedstawionych w niniejszej karcie gwarancyjnej, skutkuje utratą mocy gwarancji rozszerzonej.

### §5 Odpowiedzialność Producenta

1. Producent ponosi odpowiedzialność za prawidłowe funkcjonowanie Urządzenia w okresie objętym ochroną gwarancyjną, pod warunkiem spełnienia wymogów formalnych, technicznych i eksploatacyjnych zawartych w niniejszych warunkach gwarancji.
2. Odpowiedzialność gwarancyjna Producenta w każdym wypadku ograniczona jest do Urządzenia.
3. Producent nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane postojami Urządzenia w okresie oczekiwania na świadczenie gwarancyjne ani za ewentualnie utracone korzyści.
4. Producent nie odpowiada za straty i szkody powstałe w wyniku braku możliwości korzystania z wadliwie działającego lub uszkodzonego Urządzenia.

### Karta czynności serwisowych

Data	Wykonane czynności	Podpis serwisanta	Podpis użytkownika	Uwagi

#### Euros Energy Sp. z o.o.

ul. Macieja Rataja 4F

05-850 Koprki

serwis@eurosenenergy.com

+48 22 250 16 07