

THERMATEC

# WARUNKI GWARANCJI

## POMPY CIEPŁA SMART SOLUTIONS

TH-R290-S06-1P | 6 kW

TH-R290-S10-3P | 10 kW

TH-R290-S16-3P | 16 kW



**5** LAT  
GWARANCJI



Drogi Kliencie,

dziękujemy za wybór marki THERMATEC. Bardzo cieszymy się z zaufania, którym nas obdarzono. Jest to szczególnie istotne, ponieważ Państwa wybór utwierdza Nas w przekonaniu, iż cel który sobie obraliśmy jest słuszny.

---

Gwarantujemy, że pompa ciepła spełni wszystkie oczekiwania. Bardzo dużą wagę przywiązujemy do użyteczności, jakości wykonania i trwałości Naszych produktów. Dzięki temu, oddajemy Wam urządzenia, przygotowane na lata bezproblemowej i efektywnej eksploatacji.

Gwarancja zapewniona jest na pompy ciepła marki THERMATEC zakupione na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

Jesteśmy przekonani, że oferowany przez nas produkt w pełni sprostą stawianym mu zadaniom i zapewni wygodę oraz komfort użytkowania.

Niniejsza gwarancja dotyczy kompletnych urządzeń tj. pomp ciepła powietrze-woda opartych o czynnik R290 marki THERMATEC, wyprodukowanych przez: **Home Star sp. z o.o., ul. Misjonarzy Oblatów MN 20A, 40-129 Katowice**, zamontowanych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zwanych dalej „Urządzeniem”.

Gwarancja jest ważna wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Firma Home Star sp. z o.o. udziela niniejszym gwarancji na Urządzenie na warunkach wskazanych poniżej oraz gwarantuje jego sprawne działanie pod warunkiem korzystania z Urządzenia zgodnie z jego przeznaczeniem i warunkami opisanymi w Karcie Gwarancyjnej oraz Instrukcji Instalacji i Użytkowania. Szczegółowy zakres i warunki gwarancji określają dalsze postanowienia Karty Gwarancyjnej.

**Słownik zwrotów używanych w poniższej Karcie Gwarancyjnej:**

1. „Użytkownik” – klient końcowy eksploatujący pompę ciepła THERMATEC.
2. „Autoryzowany Partner Serwisowy” – podmiot wykonujący naprawy gwarancyjne oraz okresowe przeglądy pompy ciepła THERMATEC posiadający autoryzację producenta.
3. „Gwarant” – Firma Home Star sp. z o.o., z siedzibą przy ul. Misjonarzy Oblatów MN 20A, 40-129 Katowice, będąca producentem Urządzeń marki THERMATEC.
4. „Urządzenie” – pompa ciepła powietrze-woda oparta o czynnik R290 z serii PLUS S LINE.

## **1. OKRES GWARANCJI**

- 1.1. Gwarancja na Urządzenie wynosi 60 miesięcy i przysługuje w terminie liczonym od daty uruchomienia Urządzenia, jednak nie później niż 1 miesiąc od daty sprzedaży Urządzenia widniejącej na dowodzie zakupu. Warunkiem udzielenia przez Gwaranta gwarancji i trwania jej przez okres, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym jest spełnienie wymogów wskazanych w niniejszej Karcie Gwarancyjnej, w tym wykonywanie odpłatnych okresowych przeglądów gwarancyjnych przez Autoryzowanego Partnera Serwisowego lub Gwaranta. Warunkiem objęcia Urządzenia gwarancją jest wykonanie uruchomienia przez Autoryzowanego Partnera Serwisowego, Gwaranta lub inny podmiot upoważniony przez Gwaranta.

## **2. ZAKRES GWARANCJI**

- 2.1. Gwarancja obejmuje wyłącznie Urządzenia, których numer seryjny został podany w Karcie Gwarancyjnej.
- 2.2. Gwarancja obejmuje bezpłatną naprawę Urządzenia niesprawnego technicznie, w przypadku gdy niesprawność taka wynika z wady części Urządzenia, defektów produkcyjnych, wad materiału lub wad wykonania. Przez naprawę rozumie się także dostarczenie Urządzenia wolnego od wad w sytuacji, w której Gwarant uzna taki sposób rozpatrzenia zgłoszenia gwarancyjnego za najwłaściwszy.
- 2.3. Naprawy gwarancyjne nie obejmują czynności wskazanych w Instrukcji Instalacji i Użytkowania, do których wykonywania zobowiązany jest użytkownik we własnym zakresie i na własny koszt w związku z korzystaniem z Urządzenia zgodnie z jego przeznaczeniem, jak również czynności objęte odpłatnymi serwisami np. czyszczenia filtrów, wymienników ciepła.
- 2.4. Niniejsza gwarancja obejmuje jedynie Urządzenie i nie stosuje się jej do wykonanych i zamontowanych elementów służących do podłączenia instalacji wodnej, elektrycznej, skroplin, zasilania i sterowania wykonywanych przez instalatora. Ograniczenie to nie wyłącza odpowiedzialności za prawidłową instalację Urządzenia firmy instalacyjnej, która dokonała montażu Urządzenia.

### 3. ZGŁOSZENIE GWARANCYJNE

---

- 3.1. Zgłoszenia gwarancyjne można dokonać za pomocą formularza na stronie [www.thermatec.pl](http://www.thermatec.pl). Po przesłaniu zgłoszenia klient otrzyma potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia na wskazany w formularzu adres mailowy.

### 4. ROZPATRZENIE ZGŁOSZENIA

---

- 4.1. Wady sprzętu ujawnione w okresie gwarancji usuwane będą bezpłatnie przez osoby do tego upoważnione, w możliwie najkrótszym terminie nie przekraczającym 14 dni roboczych, licząc od daty zgłoszenia Urządzenia do naprawy. Okres ten może ulec wydłużeniu do 28 dni w przypadku oczekiwania na części niezbędne do naprawy. Gwarant nie będzie ponosił odpowiedzialności za terminowość napraw gwarancyjnych, jeżeli podjęcie działań zakłócone zostanie nieprzewidzianymi okolicznościami o charakterze siły wyższej lub gdy w uzgodnionym wcześniej terminie Klient nie umożliwił dostępu do Urządzenia.
- 4.2. Gwarancja traci swą ważność, w przypadku gdy Urządzenie było eksploatowane przez Użytkownika niezgodnie z Instrukcją Instalacji i Użytkowania i takie eksploatowanie wpłynęło bezpośrednio na wadę.
- 4.3. Gwarancja nie obejmuje:
  - a) Urządzeń, które nie zostały uruchomione przez Autoryzowanego Partnera Serwisowego, Gwaranta lub inny podmiot upoważniony przez Gwaranta;
  - b) normalnego zużycia elementów;
  - c) usługi instalacji Urządzenia wykonanej przez firmę instalacyjną, która dokonała montażu Urządzenia;
  - d) odpłatnych usług serwisowych.
- 4.4. Gwarant może odmówić dokonania naprawy gwarancyjnej, gdy stwierdzi niezgodności z danymi w dokumentach w sprzedanym sprzęcie.
- 4.5. W przypadku bezpodstawnego wezwania Gwaranta lub Autoryzowanego Partnera Serwisowego do naprawy gwarancyjnej, kosztami zostanie obciążony Użytkownik.
- 4.6. W przypadku usuwania wad nieobjętych gwarancją usługa odbywa się na warunkach pełnej odpłatności zgodnej z wyceną Gwaranta lub Autoryzowanego Partnera Serwisowego.

### 5. PRZEGLĄDY GWARANCYJNE

---

- 5.1. Warunkiem obowiązywania gwarancji jest cykliczne dokonywanie co najmniej raz w roku przeglądów gwarancyjnych Urządzenia, gdzie pierwszy przegląd gwarancyjny powinien się odbyć 12 miesięcy od daty uruchomienia (+/- 15 dni). Następne przeglądy gwarancyjne powinny odbywać się co 12 miesięcy w każdym roku obowiązywania gwarancji (12 miesięcy +/- 15 dni licząc od daty poprzedniego przeglądu). Przeglądy muszą być przeprowadzone wyłącznie przez Autoryzowanego Partnera Serwisowego. Każdy przegląd gwarancyjny musi zostać odnotowany w Karcie Gwarancyjnej.
- 5.2. Obowiązkowe przeglądy gwarancyjne, o których mowa powyżej są w całości odpłatne, a ich koszty pokrywa Użytkownik zgodnie z cennikiem Autoryzowanego Partnera Serwisowego.
- 5.3. Odpowiedzialność za przestrzeganie terminów przeglądów spoczywa na Użytkowniku.
- 5.4. W przypadku zaniechania przez Użytkownika dokonania co najmniej jednego okresowego przeglądu gwarancyjnego, skutkuje natychmiastową utratą praw gwarancyjnych.

Do wykonania przeglądów gwarancyjnych, podobnie jak do uruchomienia Urządzenia oraz napraw gwarancyjnych, uprawniony jest wyłącznie Gwarant lub podmioty mające status Autoryzowanego Partnera Serwisowego.

## 6. WYŁĄCZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI GWARANTA

---

- 6.1. Gwarancja nie obejmuje:
- a) uszkodzeń układu elektrycznego lub elektronicznego, jeśli w sieci elektrycznej, do której zostało podłączone Urządzenie zostały przekroczone dopuszczalne normy;
  - b) uszkodzeń układu elektrycznego lub elektronicznego, jeśli Urządzenie zostało podłączone do źródła napięcia innego niż standardowa sieć elektryczna np. generator prądowłórczy bez układu stabilizującego napięcie AVR;
  - c) uszkodzeń wynikających z nieprawidłowego wykonania instalacji elektrycznej;
  - d) uszkodzeń wynikających z nieprawidłowego wykonania instalacji hydraulicznej (niezgodnie z wytycznymi do projektowania i wykonywania systemów z pompami ciepła);
  - e) uszkodzeń spowodowanych niewłaściwą eksploatacją niezgodną z Instrukcją Instalacji i Użytkowania 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 spowodowanych naprawami, przeróbkami i zmianami konstrukcyjnymi dokonywanymi samodzielnie lub przez podmiot do tego nieuprawniony;
  - h) usterek wynikających ze zmian ustawień parametrów technicznych pracy urządzenia wykraczających poza ustawienia użytkowe;
  - i) czynności i części Urządzenia podlegających normalnemu zużyciu;
  - j) usterek i nieprawidłowego działania spowodowanego błędnym lub wadliwym montażem Urządzenia;
  - k) usterek i nieprawidłowego działania spowodowanego błędnym doborem Urządzenia względem danego obiektu i warunków określonych przez jego Użytkowników;
  - l) wad i uszkodzeń spowodowanych działaniami siły wyższej;
  - m) czynnikami zewnętrznymi niewynikającymi z przyczyn leżących po stronie Gwaranta, w szczególności uszkodzenia mechaniczne, czynniki chemiczne, warunki atmosferyczne.
- 6.2. Gwarant ma prawo odmówić uznania gwarancji, jeżeli Użytkownik wskutek celowego lub niedbatego działania odłączył moduł DTU i/lub moduł WI-FI, co uniemożliwiło monitoring serwisowy Urządzenia.
- 6.3. Wszelka odpowiedzialność Gwaranta z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania niniejszej gwarancyjnej, naprawienia szkody obejmującej zarówno szkodę rzeczysiwą, ograniczona jest do równowartości 100% ceny sprzedaży Urządzenia. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści, w szczególności utracone dobra, obrót, zysk.

## 7. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

---

- 7.1. Zgłoszenia gwarancyjne są rozpatrywane według warunków gwarancji obowiązujących w czasie sprzedaży Urządzenia.
- 7.2. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień wynikających z niezgodności towaru z umowy (Ustawa z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu Cywilnego - Dz. U. Nr 141, poz. 1176).
- 7.3. Obsługa gwarancyjna Urządzenia będzie wykonywana na podstawie zlecenia złożonego przez Użytkownika poprzez formularz zgłoszeniowy znajdujący się na stronie [www.thermatec.pl](http://www.thermatec.pl).
- 7.4. W przypadku zaginięcia Karty Gwarancyjnej Gwarant nie wydaje duplikatu.

## 8. PRZEGLĄDY GWARANCYJNE POMP CIEPŁA THERMATEC

### Po co przeglądy pomp ciepła?

Pompy ciepła są Urządzeniami niemal bezobsługowymi, jednak wcale nie oznacza to, że nie należy poddawać ich okresowym przeglądom technicznym. Wizyta serwisantów jest niezbędna, aby sprawdzić prawidłowość działania całego systemu oraz odpowiednio wcześniej wykryć możliwe usterki.

### Co obejmuje przegląd gwarancyjny pompy ciepła?

Przegląd gwarancyjny pompy ciepła obejmuje:

- sprawdzenie stanu filtrów siatkowych oraz ich ewentualne czyszczenie lub wymianę;
- wyczyszczenie filtra magnetycznego;
- wyczyszczenie parownika agregatu;
- usunięcie lub wskazanie Klientowi elementów do usunięcia (drzewka, kwiaty, przeszkody, które pojawiły się od momentu zainstalowania Urządzenia) znajdujących się w otoczeniu pompy ciepła;
- sprawdzenie zaworów bezpieczeństwa;
- kontrolę sterownika Urządzenia;
- sprawdzenie elementów układu elektrycznego, w tym przyłączy elektrycznych, poprawności działania grzałek elektrycznych, czujników oraz bezpieczników;
- sprawdzenie rejestru błędów.

**Zaleca się wykonywanie powyższych czynności również po zakończeniu okresu obowiązywania gwarancji, ponieważ ma to wpływ na żywotność urządzenia i poprawia jego efektywność energetyczną.**

Dzięki temu, że każde Urządzenie posiada wbudowany moduł DTU z przedpłaconą kartą SIM (Użytkownik nie ponosi kosztów związanych z działaniem karty SIM), nasze pompy mają zapewnioną możliwość stałego monitorowania parametrów pracy pompy. System ten pozwala na diagnozę, skrócenie czasu serwisu oraz usunięcie ewentualnych nieprawidłowości bez konieczności wielokrotnych wizyt w miejscu instalacji Urządzenia.

Producent jest uprawniony do dostępu, za pośrednictwem modułu WI-FI oraz Modułu DTU do Urządzenia w celu gromadzenia i przetwarzania informacji o Urządzeniu, jego funkcjonowaniu, parametrach pracy. Użytkownik akceptując niniejsze warunki gwarancji, wyraża zgodę na dostęp Gwaranta do modułu DTU Urządzenia i dostęp do informacji i danych gromadzonych i przetwarzanych w Urządzeniu, a następnie na ich gromadzenie i przetwarzanie w celu wykonywania umowy gwarancyjnej, serwisu i odpłatnych napraw Urządzenia, ulepszania produkowanych urządzeń, tworzenia bazy danych o wadach, usterkach, przebiegu napraw.

### Etapy przeglądu Urządzenia marki THERMATEC:

1. Przyjazd Autoryzowanego Partnera Serwisowego na miejsce montażu Urządzenia w okresie 12 miesięcy od daty montażu/poprzedniego przeglądu. Wezwanie Autoryzowanego Partnera Serwisowego na okresowy przegląd serwisowy leży po stronie Użytkownika.
2. Klient przedkłada otrzymaną podczas zakońzonego montażu Kartę Gwarancyjną w formie papierowej Autoryzowanemu Partnerowi Serwisowemu.
3. Autoryzowany Partner Serwisowy przeprowadza czynności dotyczące przeglądu Urządzenia.
4. Autoryzowany Partner Serwisowy dokonuje odpowiedniego wpisu w Karcie Gwarancyjnej klienta (data wykonania przeglądu, opis czynności).
5. Autoryzowany Partner Serwisowy wykonuje zdjęcie wpisu w Karcie Gwarancyjnej i zgłasza go poprzez system informatyczny Gwarantowi.

PIECZĄTKA GWARANTA

**HOME STAR Sp. z o.o.**  
ul. Misjonarzy Oblatów 20A  
40-129 Katowice  
KRS 0000729842 NIP 634 292 88 43



**Home Star sp. z o.o.**  
ul. Misjonarzy Oblatów MN 20A  
40-129 Katowice

Biuro: (+48) 32 722 02 03  
Sprzedaż: (+48) 533 222 223  
biuro@thermatec.pl

[www.thermatec.pl](http://www.thermatec.pl)