Karta gwarancyjna

Pompa ciepła URUZ Monoblok i FEHU Split

Zanim wezwiesz serwis sprawdź:

1. Czy jest zasilanie elektryczne?
2. Czy jest prawidłowe ciśnienie wody w instalacji?
3. Czy są prawidłowe ustawienia na sterowniku?
4. Czy zawory instalacyjne są w pozycji otwartej?

Zarejestruj pompę
i utrzymaj pełną gwarancję

www.moje.netsu.pl

NETSU®
czyste ciepło

numer seryjny urządzenia

data montażu

data pierwszego uruchomienia

uwagi

podpis i pieczęć instalatora

podpis klienta

DATA PRZEGLĄDU	PIECZĘĆ INSTALATORA	UWAGI

NETSU®
czyste ciepło

NETSU S.A.
ul. Żeliwna 38 lok. 0.10
40-599 Katowice

32 307 00 55
office@netsu.pl
www.netsu.pl

NIP: 9542777095
KRS: 0000672989
REGON: 366145226

1. GWARANT I PRZEDMIOT GWARANCJI

1.1 Niniejsza gwarancja jakości dotyczy kompletnych urządzeń tj. pomp ciepła NETSU zwanych dalej „Urządzeniem", zakupionych od NETSU Spółki Akcyjnej z siedzibą w Katowicach lub jej partnerów handlowych („Autoryzowanych Dystrybutorów") i zamontowanych na terytorium Rzeczpospolitej Polskiej.

1.2 NETSU Spółka Akcyjna z siedzibą w Katowicach, przy ul. Żeliwnej 30/0.10, 40-599 Katowice, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice - Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sadowego pod numerem KRS: 0000672989, NIP: 9542777095, REGON 366145226, o kapitale zakładowym w wysokości 1.481 508,60 zł (słownie: jeden milion czterysta osiemdziesiąt jeden tysięcy pięćset osiem złotych 60/100), (dalej „Gwarant") udziela niniejszym gwarancji jakości na Urządzenie na warunkach wskazanych poniżej.

1.3 Gwarant gwarantuje sprawne działanie Urządzenia pod warunkiem korzystania z niego zgodnie z jego przeznaczeniem i warunkami opisanymi poniżej oraz instrukcją obsługi, w tym pod warunkiem wykonywania wszelkich czynności dotyczących Urządzeń przez uprawnione podmioty wskazane poniżej. Gwarancja jest ważna wyłącznie na terytorium Rzeczpospolitej Polskiej.

2. OKRES GWARANCJI

2.1 Gwarancja jakości obejmuje wyłącznie Urządzenia zarejestrowane na platformie moje.netsu.pl. W celu usunięcia wątpliwości, gwarancja jakości nie obejmuje instalacji czynnika chłodniczego (wykonanego na miejscu montażu), skroplin oraz zasilania.

2.2 Gwarancja jakości na Urządzenie zostaje udzielona użytkownikowi, który zakupił fabrycznie nowe urządzenie od Autoryzowanego Dystrybutora NETSU, na okres:
a) w przypadku Pomp E-NET, AS-NET, M-NET i S-NET - 7 lat od daty zakupu Urządzenia,
b) w przypadku Pompy AM-NET i AMS-NET - 10 lat od daty zakupu Urządzenia,
c) w przypadku Pompy P-NET - 2 lata od daty zakupu Urządzenia,
chyba że Umowa Sprzedaży stanowi inaczej (co potwierdza informacja zawarta na stronie produktu lub potwierdzeniu przyjęcia zamówienia).

2.3 Warunkiem udzielenia przez Gwaranta gwarancji na okres, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym i trwania gwarancji w tym okresie jest łączne spełnienie wymogów wskazanych w Karcie Gwarancyjnej, w tym:
a) zbadanie przesyłki zawierającej Urządzenie przed jej przyjęciem, a w przypadku stwierdzenia, że przesyłka jest naruszona, złożenie zastrzeżeń na liście przewozowym oraz sporządzenie przez kuriera protokołu ustalenia stanu przesyłki i złożenie reklamacji u przewoźnika. Jeżeli po wydaniu przesyłki ujawniono ubytek lub uszkodzenie niedające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze, odbiorca zobowiązany jest do zgłoszenia przewoźnikowi żądania ustalenia stanu przesyłki niezwłocznie po ujawnieniu szkody, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od dnia odbioru przesyłki i złożenia reklamacji. Przyjęcie przesyłki bez zastrzeżeń może skutkować wygaśnięciem roszczeń z tytułu ubytku lub uszkodzenia tej przesyłki,
b) złożenia Gwarantowi oświadczenia o wadach Urządzenia niezwłocznie– w przypadku wad stwierdzonych podczas odbioru przesyłki nie później niż w dniu odbioru, natomiast w przypadku wad niedających się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze - niezwłocznie po ujawnieniu szkody, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od dnia odbioru przesyłki,
c) rejestracja Urządzenia na platformie moje.netsu.pl w terminie 5 dni od daty uruchomienia Urządzenia,
d) dokonanie pierwszego uruchomienia Urządzenia przez Gwaranta lub Autoryzowany Serwis,
e) wykonywanie wszelkich napraw i odpłatnych okresowych przeglądów technicznych zgodnie z Kartą Gwarancyjną, przez Gwaranta lub Autoryzowany Serwis.

2.4 Gwarancją objęte są wady Urządzenia, które ujawniły się i zostały zgłoszone zgodnie z procedurą opisaną w Karcie Gwarancyjnej, w okresach wskazanych w punkcie 2.2. Koszty weryfikacji wady, wymiany części oraz dojazdu do miejsca położenia Urządzenia ponosi Gwarant, o ile w umowie łączącej Gwaranta i użytkownika Urządzenia (dalej „Użytkownika") nie uzgodniono inaczej.

3. PROCEDURA REKLAMACYJNA

3.1 Reklamacje Urządzeń na podstawie niniejszej Gwarancji należy zgłaszać na piśmie, przesyłając zgłoszenie reklamacyjne za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: serwis@netsu.pl lub przez portal moje.netsu.pl

3.2 Do zgłoszenia należy dołączyć:
a) dowód zakupu Urządzenia,
b) numer seryjny reklamowanego Urządzenia,
c) dokładny opis wad lub uszkodzeń,
d) zdjęcia potwierdzających rodzaj uszkodzenia,
e) skan protokołu ustalenia stanu przesyłki sporządzonego przez kuriera (w przypadku uszkodzeń w transporcie),
oraz wskazać imię i nazwisko/nazwę składającego reklamację, adres, numer telefonu kontaktowego oraz adres poczty elektronicznej.

3.3 Gwarant ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania.

3.4 Decyzja Gwaranta w zakresie zasadności zgłoszenia reklamacyjnego, w szczególności dotycząca przyczyn lub winy powstania wady jest wiążąca dla Użytkownika. Użytkownik ma prawo do przedstawienia w ciągu 14 dni od dnia otrzymania decyzji uzasadnionych zastrzeżeń potwierdzonych przez rzeczoznawcę z przedmiotowego zagadnienia.

4. ZAKRES GWARANCJI

4.1. Niniejsza gwarancja będzie respektowana wyłącznie pod warunkiem łącznego spełnienia przez Użytkownika warunków określonych w punkcie 2.1, 2.3 oraz przedstawienia dowodu zakupu Urządzenia (np. faktura, rachunek).

4.2 Gwarancja obejmuje bezpłatną naprawę Urządzenia niesprawnego technicznie lub części takiego Urządzenia, w przypadku, gdy niesprawność taka wynika z wady tkwiącej bezpośrednio w części Urządzenia lub samym Urządzeniu, tj. wynika z wadliwości części Urządzenia, defektów produkcyjnych, wad materiału lub wad wykonania. Przez naprawę rozumie się także dostarczenie Urządzenia (lub jego części) wolnego od wad, w sytuacji, w której Gwarant uzna taki sposób rozpatrzenia zgłoszenia za najwłaściwszy.

4.3 Do wykonania uruchomienia, napraw gwarancyjnych i przeglądów technicznych Urządzenia uprawniony jest wyłącznie Gwarant lub podmioty mające status Autoryzowanego Serwisu. Status Autoryzowanego Serwisu potwierdza ważny Certyfikat wydany przez Gwaranta, który upoważnia podmioty mające dokonać czynności objęte niniejszym dokumentem do pierwszego uruchomienia, przeprowadzenia naprawy gwarancyjnej i wykonywania przeglądów technicznych Urządzenia. Lista podmiotów, mających status Autoryzowanego Serwisu dostępna jest na stronie internetowej Gwaranta: www.netsu.pl. Użytkownik jest obowiązany do uprzedniej weryfikacji (tj. przed zleceniem usługi dotyczącej Urządzenia) czy podmiot, któremu zamierza zlecić usługę posiada aktualny status Autoryzowanego Serwisu.

4.4 Przez naprawę rozumie się wykonanie czynności o charakterze specjalistycznym, właściwym dla usunięcia wady objętej gwarancją, niezależnie od ilości części wymienionych przy jednej naprawie.

4.5 Gwarant lub Autoryzowany Serwis może odmówić Użytkownikowi wykonania nieodpłatnej naprawy gwarancyjnej w przypadku:
a) naruszenia plomb,
b) naruszenia warunków wynikających z zasad gwarancji opisanych w niniejszym dokumencie,
c) braku zapewnienia mu bezproblemowego i bezpiecznego dostępu do Urządzenia,
d) braku zarejestrowania Urządzenia na platformie moje.netsu.pl w terminie 5 dni od daty uruchomienia.

4.6 Wady ujawnione i zgłoszone w okresie trwania gwarancji będą usuwane niezwłocznie, lecz nie dłużej niż w terminie do 14 dni roboczych od daty udostępnienia Gwarantowi lub Autoryzowanemu Serwisowi Urządzenia przez Użytkownika, z zastrzeżeniem, iż okres naprawy może ulec wydłużeniu o czas oczekiwania na części zamienne od dostawców Gwaranta. Zgłoszenie wady powinno nastąpić zgodnie z procedurą opisaną w Karcie Gwarancyjnej. Sposób usuwania wad w okresie trwania gwarancji każdorazowo określa Gwarant.

4.7 W przypadku gdy Użytkownik uniemożliwia Gwarantowi lub Autoryzowanemu Serwisowi wykonanie naprawy gwarancyjnej Urządzenia przez okres dłuższy niż 8 tygodni od dnia powiadomienia Użytkownika o gotowości do dokonania naprawy, w szczególności, gdy Użytkownik nie udziela informacji o dogodnym terminie oględzin lub dokonania napraw Urządzenia, przypadającym w dni robocze, tj. dni od poniedziałku do piątku, w godzinach od 9:00 do 17:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, Gwarant lub Autoryzowany Serwis zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania naprawy i anulowania zgłoszenia z przyczyn leżących po stronie Użytkownika. W takim przypadku Użytkownik traci uprawnienie do ponownego zgłoszenia tej samej wady (traci uprawnienia gwarancyjne w zakresie tej wady). Odmowa wykonania naprawy z przyczyn opisanych w niniejszym punkcie nie stanowi podstawy do dochodzenia przez Użytkownika jakichkolwiek roszczeń względem Gwaranta lub Autoryzowanego Serwisu.

4.8 Użytkownik jest zobowiązany zapewnić odpowiedni i bezpieczny dostęp do Urządzenia na każdym etapie wykonywania naprawy gwarancyjnej. Wszelkie koszty związane z udostępnieniem Urządzenia pokrywa Użytkownik. Gwarant lub Autoryzowany Serwis ma prawo odmówić wykonania naprawy gwarancyjnej w przypadku, w którym Użytkownik nie zapewnił odpowiedniego i bezpiecznego dostępu do Urządzenia. W takim przypadku Użytkownik traci uprawnienie do ponownego zgłoszenia tej samej wady (traci uprawnienia gwarancyjne w zakresie tej wady). Odmowa wykonania naprawy z przyczyn opisanych w niniejszym punkcie nie stanowi podstawy do dochodzenia przez Użytkownika jakichkolwiek roszczeń względem Gwaranta lub Autoryzowanego Serwisu.

4.9 Usuwanie wad Urządzenia nieobjętych gwarancją odbywa się odpłatnie. Ponadto w przypadku bezpodstawnego wezwania Gwaranta lub Autoryzowanego Serwisu do naprawy gwarancyjnej, kosztami związanymi z takim wezwaniem zostanie obciążony Użytkownik.

4.10 Wszelkie Urządzenia i części, które zostały wymienione (zdemontowane) podczas naprawy gwarancyjnej Urządzenia, stają się własnością Gwaranta. Gwarant lub Autoryzowany Serwis odbiera te Urządzenia lub części od Użytkownika, wpisując o tym wzmiankę do protokołu wykonania zlecenia serwisowego.

5. GWARANCYJNE PRZEGLĄDY TECHNICZNE

5.1 Gwarancja na Urządzenie obowiązuje pod warunkiem dokonywania przez Użytkownika okresowych,
płatnych przeglądów technicznych Urządzenia, wykonywanych wyłącznie przez Autoryzowany Serwis lub Gwaranta. Przeglądy techniczne Urządzenia muszą odbywać się przez cały okres obowiązywania Gwarancji w następujących terminach:
a/ pierwszy przegląd techniczny w terminie do 12 miesięcy licząc od daty pierwszego uruchomienia Urządzenia,
b/ kolejne przeglądy techniczne w terminie do 12 miesięcy licząc od daty ostatniego przeglądu technicznego.

5.2 Przeglądy techniczne, o których mowa powyżej są w całości odpłatne, a ich koszty pokrywa Użytkownik.

5.3 Odpowiedzialność za przestrzeganie terminów przeglądów spoczywa na Użytkowniku.

5.4 Wszystkie przeglądy techniczne powinny być rejestrowane przez Użytkownika oraz Gwaranta lub Autoryzowany Serwis na platformie moje.netsu.pl

5.5 W przypadku zaniechania przez Użytkownika dokonania co najmniej jednego okresowego przeglądu gwarancyjnego, gwarancja przestaje obowiązywać ze skutkiem natychmiastowym.

6. WYŁĄCZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI GWARANTA

6.1 Gwarancja jakości nie obejmuje:
a) nieprawidłowego działania lub uszkodzeń Urządzenia, jeżeli stanowi to konsekwencję nieprawidłowego montażu, niezgodnego z instrukcją obsługi lub instrukcją instalacji,
b) nieprawidłowego działania lub uszkodzeń Urządzenia spowodowanych niewłaściwym użytkowaniem Urządzenia, niedbałością Użytkownika lub stosowaniem i użytkowaniem Urządzenia niezgodnie z instrukcją obsługi, albo przepisami bezpieczeństwa, jak również stosowaniem niewłaściwych materiałów eksploatacyjnych (np. filtrów),
c) nieprawidłowego działania lub uszkodzeń Urządzenia spowodowanego naprawami, przeróbkami i zmianami konstrukcyjnymi dokonywanymi samodzielnie lub przez podmiot do tego nieuprawniony, przez który rozumie się w szczególności podmiot nieposiadający statusu Autoryzowanego Serwisu,
d) instalacji czynnika chłodniczego oraz uszkodzeń Urządzeń powstałych na skutek jej niewłaściwego wykonania
e) instalacji odprowadzania skroplin oraz uszkodzeń Urządzeń powstałych na skutek jej niewłaściwego wykonania,
f) instalacji zasilania elektrycznego oraz uszkodzeń Urządzenia powstałych na skutek jej niewłaściwego wykonania lub awarii,
g) mechanicznego lub termicznego uszkodzenia Urządzenia, jeżeli jest ono spowodowane działaniem lub zaniechaniem Użytkownika, polegającym na:
I. niewłaściwym użytkowaniu, niezgodnym z zaleceniami instrukcji obsługi,
II. niewłaściwej instalacji zasilania energetycznego i/lub zakłóceń jej funkcjonowania,
III. transportu i/lub składowania, o ile czynności te dokonał Użytkownik we własnym zakresie,
h) czynności eksploatacyjnych należących do Użytkownika i wynikających z instrukcji obsługi Urządzenia, przez które rozumie się m.in.: regulację, sprawdzenie działania, korektę błędów obsługi lub programowanie ustawień,
i) braku prawidłowego działania lub uszkodzenia Urządzenia powstałego na skutek: pożaru, powodzi, uderzenia pioruna, innych klęsk żywiołowych, zdarzeń losowych nie mających związku z działaniem Urządzenia, korozji powstałej na skutek montażu w miejscu narażonym na oddziaływanie szczególnie niekorzystnych warunków atmosferycznych, nieprawidłowego napięcia zasilającego, wojny, zamieszek i innych czynników zewnętrznych,
j) uszkodzeń spowodowanych błędnym doborem Urządzenia,
k) roszczeń Użytkownika z tytułu parametrów technicznych Urządzenia, o ile są zgodne z informacjami podanymi przez producenta.

6.2 Gwarant nie odpowiada wobec Użytkownika za utratę, uszkodzenie lub zniszczenie Urządzenia wynikłe z innych przyczyn niż wady tkwiące w Urządzeniu. Gwarant ponosi odpowiedzialność za wady fizyczne w wysokości wartości wadliwych części. Gwarant nie odpowiada za jakiekolwiek dalsze szkody spowodowane wskutek wystąpienia wady, w szczególności: utracone dobra, obrót, zysk, kary umowne poniesione przez Użytkownika, straty spowodowane przestojami Urządzenia w okresie oczekiwania na naprawę gwarancyjną oraz szkód majątkowych (bezpośrednich i pośrednich) spowodowanych przestojem Urządzenia.

6.3 Warunkiem zachowania gwarancji jest dokonanie pierwszego uruchomienia Urządzenia oraz wszelkich napraw i przeglądów technicznych wyłącznie przez Gwaranta lub Autoryzowany Serwis.

6.4 Montaż Urządzenia powinien być wykonany przez osoby posiadające odpowiednie uprawnienia wymagane przepisami prawa (uprawnienia elektryczne, uprawnienia f-gaz itp.)

7. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

7.1 Zgłoszenia gwarancyjne są rozpatrywane według warunków gwarancji obowiązujących w czasie sprzedaży Urządzenia.

7.2 Gwarant oraz Autoryzowany Serwis nie ponoszą odpowiedzialności za terminowość usług gwarancyjnych, jeżeli ich działalność zostanie zakłócona nieprzewidzianymi, nadzwyczajnymi, zewnętrznymi i niezależnymi od Gwaranta lub Autoryzowanego Serwisu okolicznościami o charakterze siły wyższej, przez którą rozumie się m.in. takie zdarzenia jak powodzie, trzęsienia ziemi, wojny, epidemie, ataki terrorystyczne, podgórne decyzje władz państwowych lub samorządowych oddziaływujące na działalność Gwaranta lub Autoryzowanego Serwisu, w szczególności ograniczające swobody obywatelskie czy swobodny przepływ towarów i usług, a także zjawiska o charakterze lokalnym, takie jak pożar, katastrofa drogowa, itp. W związku z zaistnieniem siły wyższej termin realizacji obowiązków gwarancyjnych wydłuża się o czas trwania siły wyższej.

7.3 W przypadku braku zgodności rzeczy sprzedanej z umową kupującemu z mocy prawa przysługują środki ochrony prawnej ze strony i na koszt sprzedawcy. Gwarancja nie ma wpływu na te środki ochrony prawnej.