



Záruční a reklamační podmínky pro tepelná čerpadla THERMIA s platností od 1. 1. 2022

I. Záruční doba

- Standardní lhůta pro bezplatné odstranění výrobní nebo skryté vady výrobku platí po dobu 2 let (záruka za jakost) od data uvedení výrobku do provozu, maximálně však po dobu 36 měsíců od dne prodeje. Vztahuje se na všechna tepelná čerpadla a jejich příslušenství dodané společností IVAR CS.

II. Podmínky standardní záruční doby

- Záruční doba začíná od data uvedení zařízení do provozu (dle protokolu o uvedení do provozu), nejpozději začne však záruční doba plynout 1 rok od data prodeje zařízení.
- Kupující je povinen při osobním převzetí od dopravce zkontrolovat přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů. V případě zjevných vad a poškození je nutné sepsat seznam poškození a vad a fotograficky je zdokumentovat.
- Instalace zařízení musí být provedena v souladu s technickými podmínkami uvedenými v návodech jednotlivých typů tepelných čerpadel a jejich příslušenství.
- Montáž a uvedení do provozu musí provést odborná montážní firma s oprávněním pro činnost dle platných právních předpisů.
- Uvedení zařízení do provozu musí provést technik společnosti IVAR CS nebo pracovník servisní organizace s platným oprávněním vydaným společností IVAR CS a vystavit „Protokol o uvedení zařízení do provozu“, který musí být podepsán technikem a uživatelem zařízení. Součástí uvedení do provozu je i zaškolení uživatele zařízení.
- Veškeré opravy a zásahy do zařízení musí být provedeny pouze technikem společnosti IVAR CS nebo servisní firmou autorizovanou společností IVAR CS.
- Při návrhu a instalaci tepelných čerpadel Thermia se striktně doporučuje řídit se zásadami uvedenými v „Upozornění výrobce“ (<https://www.ivarcs.cz/storage/IVAR.HP-Athena-iTec-Atec-Calibra-Atlas-Legend-PRIPRAVENOST-2024-souhrn-partnerska-sekce.pdf>)

III. Prodloužené záruční doby

Společnost IVAR CS na základě vysoké kvality tepelných čerpadel Thermia poskytuje na vybraná zařízení nad standardní rámec záruční doby níže uvedené prodloužení záruky za předpokladu splnění všech základních podmínek standardní záruční doby.

- Tepelná čerpadla řady **Calibra a Atlas**

Na jednotlivé komponenty tepelných čerpadel této řady se prodlužuje záruční doba na 5 let, přičemž toto prodloužení záruční doby se nevztahuje na práce, jež je třeba v rámci servisu daného zařízení vykonat.

Na kompresor těchto tepelných čerpadel se prodlužuje záruční doba na 10 let, přičemž záruka se vztahuje pouze na materiál kompresoru. Náklady na práci a dopravu hradí uživatel tepelného čerpadla. Prodloužená materiálová záruka kompresoru se nevztahuje na ostatní komponenty, které by mohly být ovlivněny chybnou funkcí tepelného čerpadla.

- Tepelná čerpadla řady **Athena**

Na výrobky této řady se prodlužuje záruční doba na 5 let a materiálová záruka na kompresor tepelného čerpadla na 10 let, přičemž záruka se vztahuje pouze na materiál kompresoru.

Náklady na práci a dopravu hradí uživatel tepelného čerpadla. Prodloužená materiálová záruka kompresoru se nevztahuje na ostatní komponenty, které by mohly být ovlivněny chybnou funkcí tepelného čerpadla.

- Tepelná čerpadla řady **Atec, iTec Eco a iTec XT**

Na výrobky této řady se prodlužuje záruční doba na 5 let, přičemž záruka se vztahuje pouze na jednotlivé komponenty tepelného čerpadla. Náklady na práci a dopravu hradí uživatel tepelného čerpadla. Prodloužená materiálová záruka se nevztahuje na ostatní komponenty, které by mohly být ovlivněny chybnou funkcí tepelného čerpadla.

- Tepelná čerpadla řady **Mega**

Na výrobky této řady se prodlužuje záruční doba na 5 let, přičemž záruka se vztahuje pouze na jednotlivé komponenty tepelného čerpadla. Náklady na práci a dopravu hradí uživatel tepelného čerpadla. Prodloužená materiálová záruka se nevztahuje na ostatní komponenty, které by mohly být ovlivněny chybnou funkcí tepelného čerpadla.

IV. Záruka se nevztahuje zejména na vady vzniklé:

- přepravou nebo mechanickým poškozením při instalaci nedodržením
- návodu pro instalaci a používání
- nečistotami v topném systému
- nesprávným návrhem výkonové velikosti tepelného čerpadla
- nevhodným použitím zařízení pro účely jiné než uvedené v návodu
- použitím neoriginálního náhradního dílu
- změnou těch parametrů řídicí jednotky, které je oprávněna měnit pouze schválená servisní firma
- zásahem „vyšší moci“ (přírodní jevy), nestabilním napětím v elektrické rozvodné síti
- nevhodným umístěním venkovní jednotky tepelného čerpadla z hlediska hlukových poměrů

V. Postup uplatnění reklamace

- uživatel tepelného čerpadla se v první řadě obrací na instalační firmu, která posoudí, zda není příčinou vady tepelného čerpadla závada v otopném/chladicím systému (nečistoty, zavzdušnění, netěsnosti, uzavření ventilů apod.)
- pokud instalační firma shledá, že vada je na samotném zařízení, uplatní kupující reklamaci vady výrobku v záruční době v souladu s Reklamačním řádem společnosti IVAR CS spol. s r.o.
- u tepelných čerpadel, která jsou opatřena samolepkou ID instalace a jsou zaregistrována u společnosti IVAR CS – je možné uplatnit záruku i prostřednictvím zadání reklamace přes servisní požadavek na: <https://www.ivarcs.cz/servis-a-podpora/objednavka-servisu/zarucni-servis/>
- uživatel tepelného čerpadla po předchozí domluvě zajistí součinnost a přístup autorizovaného servisního technika k zařízení pro vykonání servisního zásahu. Marný výjezd opravňuje servisní firmu k vyúčtování nezbytných nákladů spojených s výjezdem.
- v průběhu servisního zásahu sepíše servisní technik protokol, ve kterém zhodnotí oprávněnost reklamace. Reklamace bude uznána jako oprávněná jen při splnění všech podmínek záruční doby.
- ostatní podmínky reklamace viz „Reklamační řád IVAR CS spol. s r.o.“ <https://www.ivarcs.cz/storage/IVAR-reklamacni-rad-2060405-rev-2018-cz.pdf>