

Contract de service - garantie pompa de căldură

Produsul:

**Pompă de căldură sol-apă sau aer-apă kw trifazată/monofazată
serie Data:**

1. Contractul de Service-Garantie a produsului este de **valabil** de la data semnării acestui contract și achitării integrale a facturii emise de prestator și se prelungește anual la solicitarea beneficiarului cu condiția achitării taxei anuale, pentru întreg ansamblul (pompa de căldură). Solicitarea în scris de prelungire a contractului de către beneficiar se va face la adresa de e-mail service@termocasa.ro sau contact@termocasa.ro, contra cost anual. În cazul în care beneficiarul nu solicită în decursul a 12 luni consecutive prelungirea contractului și nu achită contravaloarea taxei anuale în cel mult 30 de zile de la emiterea facturii proforme, acest contract service -garantie nu mai este valabil.

2. a) Pe pompa de caldura va fi instalat un dispozitiv de monitorizare iar costul acestuia si manopera vor fi achitate de beneficiar, echipament personalizat pentru fiecare beneficiar si care nu este returnabil.
b) In momentul in care se monteaza dispozitivul de monitorizare, echipamentul care face obiectul acestui contract(pompa de caldura) trebuie sa fie in perfecta stare de functionare iar instalatia din imobil sa fie deasemenea in perfecta stare de functionare.

c) Daca pompa de caldura a avut in trecut o avarie la schimbatorul de caldura datorita patrunderii aerului in instalatie, este obligatorie instalarea unui bazin hidrodinamic sau acel schimbator de caldura nu va face obiectul acestui contract iar in viitor reparatiile legate de acesta vor fi achitate de beneficiar.

d) Orice avarie sau anomalie existenta la instalatia de climatizare in momentul montarii echipamentului de monitorizare va fi remediata pe cheltuiala beneficiarului.

e) Daca pompa de caldura a avut in trecut o avarie datorata fluctuatiilor de tensiune, atunci la momentul montarii dispozitivului de monitorizare este obligatoriu sa existe instalat un stabilizator de tensiune corect dimensionat care sa deserveasca pompa de caldura in caz contrar acest contract nu este valabil.

f) Intretinerea si curatarea elementelor / componentelor / echipamentelor este in sarcina beneficiarului.

3. Garanția acoperă numai acele defecte care apar în **exploatarea** normală a produsului și nu se aplică pentru:

a) Manipularea și exploatarea neglijentă (șocuri electrice, mecanice, termice, grad ridicat de impurități și/sau umiditate excesivă în încăperea de lucru, așezarea în poziții altele decât cele normale, obiecte străine intrate în echipament, lichide, gaze etc.), iar montajul trebuie efectuat de către un instalator autorizat.

b) Utilizarea unor consumabile altele decât cele recomandate de vânzător.

c) Intervenții neautorizate în scris de către societatea **TERMOCASA** la echipamentele aflate în garanție (în acest caz garanția produsului nu mai este valabilă și devine nulă).

d) Exploatarea peste limita de temperatura maximă prevăzută de producător sau utilizarea lichidelor cu concentrație de sulfuri mai mare de 0,2mg/L.

e) Alimentarea la alte tensiuni și frecvențe decât cele prevăzute de producător (230V sau 400V) cu o toleranță de cel mult 3% (se va utiliza un stabilizator de tensiune pentru corectarea fluctuațiilor de tensiune).

f) Defecțiuni datorate intervențiilor clientului.

g) Utilizarea unui suport necorespunzător.

h) Defecte datorate cablurilor de legătură, împământării clădirii precum și datorate conectării/deconectării echipamentelor în timpul funcționării.

i) Lipsa filtrului de impurități (recomandat cu cartuș lavabil de 50 microni și lungime 10 inch) sau a celor 2 supape de sens la evacuarea lichidelor din schimbătoarele de căldură conectate la circuite deschise nepresurizate, sau montate pe corpul pompei submersibile dacă adâncimea nivelului hidrodinamic al forajului depășește 10ml.(in cazul pompelor apa-apa)

j) Din momentul începerii utilizării pompei de căldură, schimbătoarele de căldură trebuie să fie permanent pline cu apă. Prezența aerului sub orice formă în schimbătoarele de căldură sau golirea repetată accidental (montaj defectuos, lipsa sau defectarea supapelor de sens, aerisire incompleta a circuitelor etc.) duce la perforarea și distrugerea schimbătoarelor de căldură, iar în acest caz reparațiile se vor efectua contracost. Pentru siguranță în cazul pompelor de căldură apă-apă se recomandă utilizarea unui bazin hidrodinamic tampon care să elimine posibilitatea de pătrundere a aerului în schimbătorul de căldură destinat apei din foraj.

k) Întreținerea și curățarea elementelor / componentelor / echipamentelor nu este efectuată conform manualului de instalare

Defectele descrise mai sus se repară în afara garanției și vor fi achitate de client.

4. Produsele electronice preinstalate solicitate de client, nu fac obiectul acestui certificat de garanție.

5. Garanția și service-ul produselor sunt asigurate la punctul de lucru al prestatorului sau se poate opta pentru expedierea componentelor de înlocuire pentru echipamentele defecte de către prestator către beneficiar iar acesta din urmă să le înlocuiască cu un tehnician autorizat pe cheltuielile sale. Produsele defecte vor fi expediate de către beneficiar către prestator pe cheltuielile beneficiarului. În cazul în care există o defecțiune la pompa de căldură care nu se poate remedia într-un timp foarte scurt, atunci vă recomandăm să utilizați radiatoare/convectori/aeroterme/etc. electrice sau alte surse de încălzire, pentru încălzirea imobilului până la remedierea pompei de căldură.

6. Produsul este garantat pentru un număr de până la 1000 de porniri pe an, temperatura pe partea de cald să aibă media sub 45 grade Celsius.

7. La solicitarea acordării garanției este necesar să se facă o **prezentare detaliată ÎN SCRIS** a defectului constatat și se comunică pe adresele de e-mail ale producătorului service@termocasa.ro și contact@termocasa.ro, **iar remedierea se va efectua în 15 zile calendaristice, de la data la care ajung produsele în punctul de lucru al prestatorului.** luându-se în considerare natura și complexitatea bunurilor, natura și gravitatea neconformității și efortul necesar pentru finalizarea reparației sau înlocuirii.

8. În cazul solicitării nejustificate a garanției, clientul va fi obligat la plata manoperei de diagnosticare a produsului, aceasta neputând fi mai mică de echivalentul a 50 Euro la cursul zilei.

9. Vizitele de întreținere sau service la sediul clientului nu sunt incluse în garanție pe teritoriul României și se vor realiza contra-cost, iar în afara teritoriului României se poate opta pentru trimiterea produsului pentru servisie la sediul vânzătorului sau pentru efectuarea reviziei printr-un instalator autorizat contractat de către beneficiar.

10. Garanția sau extinderile de garanție se acordă numai dacă **sigiliile sau etichetele** aplicate de societatea **TERMOCASA** sunt intacte. **Prestatorul răspunde doar pentru produsul stipulat în acest contract nu și pentru montaj sau alte accesorii cumpărate de la alți comercianți. Firma montatoare va răspunde pentru montajul pompei de căldură sau viciile ascunse datorate montajului (pierderi de refrigerant, pierderi agent termic, debit insuficient, dezechilibrul circuitelor de climatizare, nerespectarea instrucțiunilor de montaj din manualul de instalare, prezența aerului în instalație, etc.**

Beneficiarul este recomandat să dețină un contract cu montatorul, în baza căruia montatorul să asigure demontarea/montarea produselor pentru trimiterea produselor defecte la service (aici pot fi încadrate toate produsele și accesorii montate de instalator și achiziționate de la mai mulți comercianți), în caz contrar cumpărătorul își asumă cheltuielile cu demontat/montat piesele defecte, prestatorul neavând această responsabilitate.

11. Prezentul document atestă că produsul beneficiază de service și garanție în condițiile respectării regulilor de instalare, utilizare, manipulare și transport stipulate în Manualul de instalare.

12. Eventualele litigii dintre prestator și beneficiar vor fi soluționate pe cale amiabilă sau vor fi supuse spre soluționare instanței judecătorești competente de la sediul prestatorului.

13. Durata medie de utilizare este egală cu perioada de garanție.

14. Cumpărător
Telefon

Beneficiar:

Prestator

.....				
Data reclamației/verificării	Defectul reclamat	Rezoluția service	Data ieșire + semnătură și ștampilă	Observații

Adresa prestator

Sediu:
Str Zorelelor nr. 5
loc. Oradea
jud. Bihor

Adresa punct de lucru prestator :
Str. Principala nr. 3
loc. Cefa
Jud. Bihor

Tel. Service: 0784030000