

ZÁRUČNÉ PODMIENKY PRE REZIDENČNÉ TEPELNÉ ČERPADLÁ VZDUCH-VODA HYUNDAI

Platné od 10.12.2024

VŠEOBECNÉ ZÁRUČNÉ PODMIENKY PRE REZIDENČNÉ TEPELNÉ ČERPADLÁ VZDUCH-VODA HYUNDAI

B2C (predávajúci / spotrebiteľ)

Na základe platnej legislatívy má koncový spotrebiteľ právo na reklamáciu zakúpeného spotrebného tovaru, ak sa na ňom počas 24 mesiacov od prevzatia/zakúpenia/spustenia vyskytne vada, ktorá spadá pod záruku (výrobná chyba, funkčná chyba pri používaní v súlade s užívateľským návodom (účel použitia, prevádzkové limity)).

Zariadenie musí byť namontované oprávnenou osobou (inštalačnou firmou s príslušnými oprávneniami) v súlade s inštalačným návodom a používané v súlade s užívateľským návodom. Inak záruka zaniká.

Pre platnosť záruky je spotrebiteľ povinný zabezpečiť odbornú servisnú prehliadku zariadenia (inštalačnou firmou, ktorá zariadenie dodávala a ktorá na neho poskytuje záruku) najmenej 1x/rok.

Záruku poskytuje spotrebiteľovi predávajúci (inštalačná firma) a jej podmienky a pravidlá sa riadia platnou legislatívou (Občiansky zákonník, zákon o ochrane spotrebiteľa) a taktiež podmienkami stanovenými predávajúcim (povinnosť pravidelnej údržby, povinnosť dodržiavania pokynov v užívateľskom návode atď.).

Predávajúci môže spotrebiteľovi poskytnúť dlhšiu záručnú dobu pri splnení dohodnutých podmienok.

VŠEOBECNÉ ZÁRUČNÉ PODMIENKY PRE REZIDENČNÉ TEPELNÉ ČERPADLÁ VZDUCH-VODA HYUNDAI

B2B (distribútor / inštalačná firma)

Záruka sa vzťahuje len na zariadenia distribuované spoločnosťou KLIMAVEX a.s. (distribútor).

Záruka sa riadi podľa Obchodného zákonníka, podľa týchto všeobecných záručných podmienok a ďalej uvedených špecifických podmienok.

Záruka sa poskytuje inštalačnej firme, ktorá zariadenie zakúpila, namontovala a ďalej poskytuje záruku koncovému spotrebiteľovi. V prípade potreby kontaktuje spotrebiteľ inštalačnú firmu, ktorá následne komunikuje s distribútorom.

Záruka pokrýva dodávku chybného náhradného dielu špecifikovaného inštalačnou firmou, nie zabezpečenie výmeny náhradného dielu, resp. opravu zariadenia. Distribútor neprepláca žiadne pridružené úkony spojené s reklamáciou, ako sú náklady za vykonanú prácu, cestovné, zabezpečenie zdvíhacích zariadení resp. akékoľvek iné náklady. Takéto náklady znáša inštalačná firma.

Distribútor nie je povinný uznať reklamáciu, prípadne zabezpečiť výjazd na miesto inštalácie, pokiaľ nebola vykonaná odborná obhliadka firmou, ktorá dané zariadenie inštalovala a nebola špecifikovaná porucha a potrebný náhradný diel.

Za technické riešenie (návrh výkonu, výber modelu zariadenia) a odbornú montáž podľa inštalačného návodu (správny prierez vodného potrubia, použitie a zapojenie komponentov v rámci vykurovacieho okruhu, zabezpečenie dodržania minimálnej vyžadovanej plochy výmenníka v nádrži pre TUV, správne umiestnenie zariadení, aby bolo minimalizované rušenie okolia hlukom, dodržanie minimálnych odstupových vzdialeností, použitie správnych prierezov el. vodičov, dodržanie maximálnej vzdialenosti/prevýšenia medzi jednotkami, správneho odvodu kondenzátu z vonkajšej jednotky (hlavne v prípade použitia pre vykurovanie vo vonkajších teplotách pod 0°C), zabezpečenie správneho výškového umiestnenia vonkajšej jednotky (aby nedochádzalo k jej zasneženiu), použitie adekvátnych antivibračných podstavcov, ukotvenie, použitie adekvátnej protimrazovej ochrany vodného okruhu v prípade systémov monoblok (nemrznúca zmes, protimrazové vypúšťacie ventily, atď.), použitie magnetického a mechanického vodného filtra, zabezpečenie, aby voda použitá vo vodnom vykurovacom okruhu spĺňala požiadavky EN 98/83 EC a 2015/1787/EU a bola vhodná pre vykurovacie okruhy (demineralizovaná voda s inhibítorom proti korózii, upravená voda pre vykurovacie okruhy) atď.) zodpovedá inštalačná firma, čo znamená, že za uvedené úkony nezodpovedá výrobca/distribútor a tieto nie je možné reklamovať a považovať za vadu zariadenia, na ktorú sa vzťahuje záruka.

Zariadenie musí byť namontované vyškolenou oprávnenou osobou (inštalačnou firmou s príslušnými oprávneniami) v súlade s inštalačným návodom. Zariadenie musí byť odborne spustené autorizovanou osobou / inštalačnou firmou, ktorá bola vyškolená na zariadenia Hyundai. Pre zariadenia zakúpené po 1.1.2025 je potrebné autorizované spustenie zaznamenať do spúšťacieho protokolu, ktorý je potrebné v prípade reklamácie predložiť, inak záruka zaniká.

Reklamácie vzhľadu, množstva a kompletnosti dodávky musia byť uplatnené pri preberaní zariadenia.

ŠPECIFICKÉ ZÁRUČNÉ PODMIENKY PRE REZIDENČNÉ TEPELNÉ ČERPADLÁ VZDUCH-VODA HYUNDAI

Základná záručná doba pre zariadenia zakúpené do 31.12.2024

Ak nie je dohodnuté inak, základná záručná doba je **36 mesiacov** od dátumu predaja na daňovom doklade **B2B** (distribútor / inštalačná firma). Uvedené platí, ak boli splnené všeobecné záručné podmienky a na zariadení bola vykonaná odborná servisná prehliadka minimálne 1x/rok. Pri podávaní reklamácie je potrebné dokladovať vykonanie odbornej servisnej prehliadky 1x/rok (napr. protokol, doklad o vykonaní), pričom záruka je platná max. **12 mesiacov** od dátumu vykonania poslednej zdokladovanej odbornej servisnej prehliadky. Bez dokladovania odbornej servisnej prehliadky je záruka platná **12 mesiacov** od dátumu predaja na daňovom doklade **B2B** (distribútor / inštalačná firma).

V rámci obdobia základnej záručnej doby bude náhradný diel dodaný do 30 dní od podania reklamácie.

Záručná doba na náhradné diely alebo iné vylepšenia je **6 mesiacov**.

Základná záručná doba pre zariadenia zakúpené po 1.1.2025

Ak nie je dohodnuté inak, základná záručná doba je **36 mesiacov** od dátumu spustenia zariadenia v spúšťacom protokole, najviac však **39 mesiacov** od dátumu predaja na daňovom doklade **B2B** (distribútor / inštalačná firma). Uvedené platí, ak boli splnené všeobecné záručné podmienky a na zariadení bola vykonaná odborná servisná prehliadka minimálne 1x/rok. Pri podávaní reklamácie je potrebné dokladovať kompletne vyplnený a potvrdený spúšťací protokol a vykonanie odbornej servisnej prehliadky 1x/rok (napr. protokol, doklad o vykonaní), pričom záruka je platná max. **12 mesiacov** od dátumu vykonania poslednej zdokladovanej odbornej servisnej prehliadky. **Bez dokladovania spúšťacieho protokolu je záruka neplatná.** Bez dokladovania odbornej servisnej prehliadky je záruka platná **12 mesiacov** od dátumu spustenia zariadenia v spúšťacom protokole.

V rámci obdobia základnej záručnej doby bude náhradný diel dodaný do 30 dní od podania reklamácie.

Záručná doba na náhradné diely alebo iné vylepšenia je **6 mesiacov**.

Predĺžená záručná doba pre zariadenia zakúpené do 31.12.2024

Na zariadenie zakúpené do 31.12.2024 sa základná záručná doba automaticky predĺži o ďalších **24 mesiacov**, ak sú splnené všeobecné záručné podmienky a na zariadení bude vykonávaná odborná servisná prehliadka 1x/rok počas základnej záručnej doby a taktiež vykonaná odborná servisná prehliadka 1x/rok počas predĺženej záručnej doby. Pri podávaní reklamácie je potrebné dokladovať vykonávanie odbornej servisnej prehliadky 1x/rok (napr. protokol, doklad o vykonaní), pričom záruka je platná max. **12 mesiacov** od dátumu vykonania poslednej zdokladovanej odbornej servisnej prehliadky.

Predĺžená záručná doba pre zariadenia zakúpené po 1.1.2025

Na zariadenie zakúpené po 1.1.2025 je možné predĺžiť základnú záruku o ďalších **24 mesiacov** (zaregistrovaním zariadenia do systému predĺženej záruky TČ Hyundai, najneskôr **30dní od dátumu inštalácie** www.klimavex.eu/sk/predlzena-zaruka-tc-hyundai (Voľba A)), ak sú splnené všeobecné záručné podmienky a ďalej uvedené podmienky predĺženej záruky pre TČ HYUNDAI. Pri podávaní reklamácie bude možné zadať registračné číslo predĺženej záruky, čo zjednoduší podanie (vtedy nebude potrebné vkladať spúšťač protokol, štítky, doklad o nákupe, sériové číslo).

V rámci obdobia predĺženej záručnej doby si distribútor vyhradzuje právo dodať náhradný diel do 60 dní od podania reklamácie.

Záručná doba na náhradné diely alebo iné vylepšenia je **6 mesiacov**.

Podmienky predĺženej záruky pre TČ HYUNDAI

1. Tepelné čerpadlo musí byť riadne nainštalované obchodným partnerom distribútora.

Riadnou inštaláciou sa rozumie:

- Bola vykonaná spoločnosťou resp. osobou oprávnenou v zmysle platnej legislatívy Slovenskej republiky.
- Boli splnené všetky zákonom stanovené povinnosti v zmysle platnej legislatívy Slovenskej republiky.
- Boli dodržané všetky inštalačné postupy v zmysle inštalačného manuálu zariadenia.
- Zariadenie bolo autorizovaným obchodným partnerom posúdené ako spôsobilé na dlhodobú prevádzku (potvrdenie spúšťačím protokolom).
- Vo vykurovacom okruhu je použitý vodný roztok s parametrami podľa požiadaviek uvedených v bode 8 týchto podmienok.
- Vo vykurovacom okruhu je použitý mechanický a magnetický filter a sú nainštalované tak, aby riadne plnili svoju funkciu.
- Pri zariadeniach monoblok sa používa adekvátna protimrazová ochrana vodného okruhu (nemrznúca zmes, protimrazové vypúšťacie ventily, atď.)

2. Tepelné čerpadlo musí byť riadne zaregistrované obchodným partnerom distribútora, na webovej stránke www.klimavex.eu/sk/predlzena-zaruka-tc-hyundai (Voľba A).

Riadnou registráciou sa rozumie:

- Boli vyplnené všetky povinné údaje.
- Bol čitateľne vyplnený, podpísaný (prípadne opečiatkovaný) a odfotený dokument „Spúšťač protokol pre TČ Hyundai“ zo stránky www.klimavex.eu/sk/predlzena-zaruka-tc-hyundai a bol nahratý, ako príloha k registračnému formuláru.

- c. Boli čitateľne odfotené a ako príloha k registračnému formuláru nahraté fotografie:
- Štítku vonkajšej jednotky so sériovým číslom.
 - Štítku vnútornej jednotky so sériovým číslom (ak je použitá).
 - Umiestnenia vonkajšej jednotky tak, aby bolo vidno umiestnenie, ukotvenie a odvod kondenzátu.
 - Dokladu o zakúpení
- d. Formulár bol úspešne zaregistrovaný (v prípade úspešnej registrácie, príde na zadaný emailový kontakt potvrdzovací email s priradeným registračným číslom REG_XXX).
3. Na zariadení musí byť vykonávaná odborná servisná prehliadka 1x/rok, autorizovaným obchodným partnerom distribútora, počas celej záručnej doby. Odbornú servisnú prehliadku je potrebné dokladovať tlačivom „**Protokol o vykonaní pravidelného servisu TČ Hyundai**“ zo stránky www.klimavex.eu/sk/predlzena-zaruka-tc-hyundai, do ktorého sa každoročný servis vypíše a potvrdí podpisom (prípadne pečiatkou) oprávnenej osoby alebo spoločnosti, ktorá tento servis vykonala. Následne musí byť toto tlačivo čitateľne odfotené a zaregistrované prostredníctvom formuláru na stránke www.klimavex.eu/sk/predlzena-zaruka-tc-hyundai (**Voľba B**). V prípade úspešnej registrácie, príde na zadaný emailový kontakt potvrdzovací email. Takýmto spôsobom je nutné zaregistrovať pravidelný servis každoročne, najneskôr do 12 mesiacov od predošlého servisu/spustenia. Zodpovednosť za dodržanie termínu je na strane inštaláčnej firmy.
4. V prípade vynechania pravidelného servisu s intervalom 1x/rok, je záruka platná len po dobu **12 mesiacov** od poslednej servisnej prehliadky.
5. Tepelné čerpadlo musí mať možnosť pripojenia na internet. V prípade potreby (pri požiadavke na plnenie záruky), musí užívateľ povoliť servisnému technikovi (distribútora alebo inštaláčnej spoločnosti) vzdialený prístup na tepelné čerpadlo. V prípade neposkytnutia prístupu do zariadenia z akéhokoľvek dôvodu, si distribútor vyhradzuje právo posúdiť danú situáciu tak, že záruku neuzná.
6. V prípade poruchy komponentu, ktorý je v kontakte s vykurovacou vodou alebo teplou úžitkovou vodou (napr. obehové čerpadlo, výmenník, ventily atď.), distribútor si vyhradzuje právo vyžadovať kontrolu kvality použitej vody. V prípade, že jej kvalita nebude v rámci požadovaných parametrov uvedených v bode 8 týchto podmienok, záruka nemôže byť uznaná.
7. V prípade poruchy komponentu chladiaceho okruhu, si distribútor vyhradzuje právo vyžadovať kontrolu čistoty a parametrov oleja v chladiacom okruhu. V prípade, že sa v okruhu budú nachádzať nečistoty alebo iné nevhodné látky, záruka nemôže byť uznaná.
8. Voda vo vykurovacom okruhu musí spĺňať požiadavky EN 98/83 EC a 2015/1787/EU a mať parametre v rámci nižšie uvedených hodnôt:

Parameter	Povolená hodnota	Parameter	Povolená hodnota
Teplota vody	do 60°C	Chlorid	< 200mg/l pri 60°C
pH	medzi 7 a 9	Síra	[SO ₄ ²⁻] > 100mg/l a [HCO ₃ ⁻] / [SO ₄ ²⁻] > 1
Alkalita	60mg/l <HCO ₃ ⁻ <300mg/l	Dusičnany	NO ₃ < 100mg/l
Vodivosť	< 500µS/cm	Chlór	< 0,5mg/l
Tvrdosť	[Ca ⁺ , Mg ⁺] / [HCO ₃ ⁻] > 5		

Na dosiahnutie správnych parametrov vody je nutné preveriť jej stav a zvoliť vhodnú úpravu, prípadne naplniť okruh už upravenou vodou (zmäkčenie, demineralizovaná voda s inhibítorom proti korózii, upravená voda pre vykurovacie okruhy atď.). Použitá voda a spôsob jej úpravy sa zaznamenáva do spúšťacieho protokolu. V okruhu sa nesmie použiť studničná, destilovaná a ani čistá demineralizovaná voda (táto musí byť upravená inhibítorom proti korózii).

Rozsah záruky

Záruka sa vzťahuje na:

- výrobné chyby a vady materiálov

Záruka sa nevzťahuje na:

- spotrebný materiál ako batérie, filtre
- vady spôsobené nesprávnou inštaláciou, používaním alebo nedostatočnou údržbou
- mechanické poškodenie spôsobené nehodou, nesprávnym zaobchádzaním alebo vonkajšími vplyvmi (napr. búrka, povodeň)
- opotrebovanie dielov v dôsledku bežného používania (napr. filtre)
- zariadenia, ktoré boli modifikované alebo opravené neoprávnenými osobami

Postup pri uplatňovaní reklamácie

Reklamácia sa podáva výlučne písomnou formou, cez formulár na webe www.klimavex.eu/sk/reklamacia, (Druh výrobku „**Tepelné čerpadlo**“, Výrobca „**Hyundai**“), ktorý musí obsahovať:

- a. kontaktné údaje
- b. registračné číslo predĺženej záruky pre TČ HYUNDAI (ak je zariadenie registrované)
- c. fotografie spúšťacieho protokolu (všetky strany) (nepotrebné, ak je zadané registračné číslo)
- d. fotografie dokladov o vykonaní odbornej servisnej prehliadky 1x/rok
- e. číslo a dátum faktúry (nepotrebné, ak je zadané registračné číslo)
- f. označenie výrobku, sériové číslo, fotografia štítku (nepotrebné, ak je zadané registračné číslo)
- g. popis reklamácie (čoho sa týka), detailný popis poruchy, kód poruchy
- h. vykonané úkony na odstránenie poruchy, požadovaný náhradný diel

V Košiciach, 10.12.2024