

## OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI – POMPY CIEPŁA SOLEMIO SPRSUN

### 1. Warunki gwarancji

1.1. Producentem pomp ciepła zwanych dalej **Urządzeniem** jest firma SPRSUN – Guangzhou SPRSUN New Energy Technology Development Co., Ltd. SOLEMIO Sp. z o.o. zwana dalej **Dystrybutorem** jako gwarant gwarantuje poprawne działanie **Urządzenia** u klienta końcowego, u którego następuje pierwszy montaż **Urządzenia** (Klient Końcowy).

1.2. **Urządzenie** jest objęte gwarancją i będzie prawidłowo funkcjonować w okresie gwarancji, jedynie wówczas, gdy będzie:

- używane zgodnie ze swoim przeznaczeniem, instrukcją obsługi;
- zainstalowane zgodnie wytycznymi instalacyjnymi, zwanymi dalej **Wymaganiami Instalacyjnymi**, przekazanymi przez Dystrybutora.

Ponadto **Urządzenie** do objęcia gwarancją i prawidłowego funkcjonowania wymaga zamontowania przez podmiot, zwany dalej **Instalatorem**, posiadający odpowiednie uprawnienia (SEP, F-Gazy), w oparciu o zatwierdzony schemat hydrauliczny przez producenta stanowiący część Wymagań Instalacyjnych.

1.3. W okresie gwarancyjnym użytkownikowi przysługuje prawo do bezpłatnych napraw, których powodem są usterki wynikające z ukrytych wad materiałowych i produkcyjnych **Urządzenia**, pod warunkiem dotrzymania warunków gwarancji.

1.4. **Protokół Uruchomienia Urządzenia i Warunków gwarancji** powinny zostać podpisane przez **Instalatora** (spełniającego warunki wskazane w 1.2) oraz Klienta Końcowego. Oba dokumenty powinny zostać przesłane do Dystrybutora w ciągu 7 dni (w wersji elektronicznej – na adres mailowy: kontakt@sole-mio.pl) i w ciągu 14 dni (w wersji papierowej – na adres: SOLEMIO Sp. z o.o. Przemysłowa 2, 64-200 Wolsztyn) od dnia pierwszego uruchomienia **Urządzenia**. Brak dochowania tych obowiązków skutkuje **wygaśnięciem** gwarancji.

### 2. Zakres gwarancji

2.1. **Okres gwarancji** wynosi 36 miesięcy. Okres gwarancji rozpoczyna bieg z dniem odbioru **Urządzenia** poświadczonym Protokołem Uruchomienia **Urządzenia** lecz nie później niż 3 miesiące, od daty wysyłki urządzenia od **Dystrybutora Urządzenia** (data dokumentu sprzedaży wystawionego przez **Dystrybutora**).

2.2. Gwarancja obowiązuje **wyłącznie** w stosunku do urządzeń zakupionych i zamontowanych **na terenie Polski**. Oba te wymogi muszą być spełnione jednocześnie.

2.3. Gwarancja obowiązuje tylko wobec pierwszego właściciela **Urządzenia**. Przeniesienie prawa własności **Urządzenia** powoduje **wygaśnięcie gwarancji**. Wyjątek od tej zasady stanowi sytuacja, kiedy zakupu **Urządzenia** dokona podmiot, który prowadzi działalność gospodarczą obejmującą instalację urządzeń takich jak **Urządzenie (Klient Pośredni)**, w celu późniejszej sprzedaży **Urządzenia** wraz z usługą instalacji. W takim wypadku gwarancja obowiązuje wobec Klienta Końcowego, u którego

następuje pierwszy montaż **Urządzenia**. Szczególne warunki gwarancji obowiązujące w tej sytuacji zostały wskazane w ust. 8 dokumentu.

2.4. Gwarancja obejmuje wyłącznie **Urządzenie**. Czynności obsługi serwisowej obejmują jedynie **Urządzenia** dostarczone jako wyposażenie kotłowni i zakupione od **Dystrybutora**. Gwarancja nie obejmuje tych części Urządzenia, które podlegają naturalnemu zużyciu i powinny być cyklicznie czyszczone lub wymieniane, tj.: filtry w Hydroboxie.

2.5. Gwarancja obejmuje wyłącznie **Urządzenie**, które jest poddawane przez Klienta Końcowego przeglądowi serwisowemu **nie rzadziej niż raz na rok**, w każdym z lat obowiązywania gwarancji.

2.6. Komponenty zewnętrzne i inne urządzenia nie dostarczone przez **Dystrybutora** nie są objęte zakresem gwarancji. Jednocześnie jeżeli nieprawidłowa praca zewnętrznych komponentów i innych urządzeń ma wpływ na pracę **Urządzenia**, to ich naprawa lub wymiana nie jest objęta gwarancją i obciąża Klienta Końcowego.

2.7. Gwarancja **nie obejmuje** w szczególności działań Instalatora, w tym:

- instalacji czynnika chłodniczego;
- instalacji odprowadzania skroplin;
- instalacji zasilania **Urządzenia**;
- instalacji podłączenia urządzeń dodatkowych;
- instalacji urządzeń sterowania;
- układu grzewczego.

2.8. W trakcie okresu gwarancji niezbędne pozostaje udokumentowane zweryfikowanie czystości filtrów oraz stanu instalacji nie później niż po pierwszych 100 godzinach pracy Urządzenia. Dystrybutor wymaga, aby weryfikacja powyższego nastąpiła przez Instalatora. Dystrybutor w toku postępowania może domagać się przedstawienia potwierdzenia dokonania przeglądu. Brak udokumentowania tych czynności skutkuje wygaśnięciem gwarancji.

2.9. Jeżeli w toku weryfikacji zgłoszenia nieprawidłowości pracy **Urządzenia** zostanie ustalone, że nieprawidłowe działanie wynika z okoliczności **nieobjętych** zakresem gwarancji, w tym np.:

- nieprawidłową instalacją **Urządzenia**;
- nieprawidłowym działaniem komponentów i urządzeń nieobjętych gwarancją, a wpływających na pracę **Urządzenia**;
- zanieczyszczonymi filtrami;
- nieprawidłowych nastawów automatyki sterującej;
- eksploatacją **Urządzenia** niezgodną z instrukcją obsługi;
- usterek spowodowanych niestabilnym napięciem, brakiem fazy, zamianą faz, przepięciem w sieci energetycznej, do której jest podłączone jest **Urządzenie**.

Klient Końcowy będzie obciążony kosztami przyjazdu serwisu **Dystrybutora** oraz kosztami podjętych czynności. Klient Końcowy dokonując zakupu i zgłoszenia gwarancyjnego **potwierdza zapoznanie się** z tymi zasadami oraz **wyraża zgodę** na obciążenie go kosztami wynikającymi z zaniechań i uszkodzeń nieobjętych gwarancją.

### 3. Zgłoszenie gwarancyjne

3.1. W przypadku zakłóceń w funkcjonowaniu **Urządzenia** należy niezwłocznie skontaktować się telefonicznie z **Instalatorem** i/lub z **Dystrybutorem**, nie podejmując jakichkolwiek czynności poza podstawowym zakresem obsługi Klienta Końcowego, pod rygorem utraty gwarancji na urządzenie. Wyłączeniu podlegają:

- czynności ratujące życie i zdrowie;
- podstawowe czynności związane z zakresem obsługi urządzenia;
- czynności związane z serwisem prowadzonym przez Instalatora.

Do podstawowych czynności obsługowych Użytkownika Końcowego należy sprawdzenie drożności filtrów znajdujących się na instalacji oraz ich ewentualne czyszczenie.

3.2. Wszelkie inne prace prowadzone we własnym zakresie spowodują utratę gwarancji.

3.3. Czas reakcji na zgłoszenia awarii wynosi do 3 dni roboczych. Reakcję na zgłoszenie awarii należy traktować jako formę komunikacji z Klientem Końcowym i przedstawienie planu rozwiązania zaistniałej awarii.

3.4. Dystrybutor zaleca, aby **przed dokonaniem zgłoszenia gwarancyjnego**, tj. informacji zawierającej zarówno informację o awarii, jak i oczekiwane żądanie, Klient Końcowy **zgłosił zastrzeżenia najpierw do Instalatora**. Ponieważ znaczna część zgłoszeń gwarancyjnych nie jest wynikiem nieprawidłowości Urządzenia, a niewłaściwą instalacją, takie działanie pozwoli na uniknięcie kosztów serwisu wskazanego przez Dystrybutora, związanych w szczególności z kosztami dojazdu, nieobjętych gwarancją.

3.5. Zgłoszenie gwarancyjne może być procedowane przez Dystrybutora tylko w przypadku wcześniejszego przesłania Protokołu Uruchomienia Urządzenia i Warunków gwarancji – **zgodnie z pkt. 1.2 i 1.4**.

3.6. Do zgłoszenia gwarancyjnego **należy dołączyć** kartę gwarancyjną producenta (dostarczaną wraz z urządzeniem) oraz dowód zakupu urządzenia.

3.7. Na każdym etapie okresu gwarancyjnego jest możliwość zdalnej diagnozy nieprawidłowo działającego Urządzenia u producenta. Diagnoza odbywa się poprzez udostępnienie przez Klienta Końcowego lub Instalatora indywidualnego kodu QR Dystrybutorowi, który następnie przesyła kod do producenta urządzenia, gdzie odbywa się zdalna diagnoza.

3.8. W przypadku sporu Dystrybutora z Klientem Końcowym co do awarii Urządzenia i kwalifikacji zgłoszenia do gwarancji, Dystrybutor może – na wyraźną prośbę Klienta Końcowego i po opłaceniu przez niego kosztów ekspertyzy i transportu – przekazać Urządzenie do laboratorium producenta. W przypadku ustalenia przez producenta charakteru awarii podlegającego gwarancji, Dystrybutor zwróci Klientowi Końcowemu koszt ekspertyzy i transportu.

#### **4. Uprawnienia Klienta Końcowego w trakcie okresu gwarancji**

4.1. Jeżeli serwis wskazany przez **Dystrybutora** zdiagnozuje nieprawidłowości w pracy **Urządzenia** objęte gwarancją to koszty serwisu, w tym dojazdu, ponosi **Dystrybutor**.

4.2. Podstawowym uprawnieniem Klienta Końcowego jest żądanie naprawy **Urządzenia**.

4.3. Nabywcy przysługuje prawo do wymiany **Urządzenia** na urządzenie wolne od wad, wyłącznie gdy:

- **Urządzenie** posiada wady produkcyjne, które uniemożliwiają jego użytkowanie zgodne z przeznaczeniem, pomimo dokonania w okresie gwarancyjnym pięciu istotnych napraw, mających na celu usunięcie tych wad;
- Serwis wskazany przez **Dystrybutora** stwierdzi pisemnie, że usunięcie zgłoszonych i uznanych wad jest niemożliwe do przeprowadzenia.

## 5. Przeglądy serwisowe

5.1. Przeglądy serwisowe **nie są objęte gwarancją** i są oddzielnie płatne.

5.2. Klient Końcowy może zlecić wykonanie przeglądu serwisowego **Instalatorowi** lub innemu podmiotowi z uprawnieniami wskazanymi w 1.2 posiadającemu wiedzę z zakresu montażu i obsługi **Urządzenia**.

5.3. Wymiana zużytych filtrów (w Hydroboxie) leży po stronie Klienta Końcowego.

## 6. Wyłączenia gwarancyjne

6.1. Gwarancja nie obowiązuje, lub zgłoszenie gwarancyjne nie podlega realizacji, w przypadku:

- wygaśnięcia gwarancji, w tym na skutek upływu czasu jej obowiązywania oraz innych okoliczności wskazanych w dokumencie;
- nieprzestrzegania instrukcji obsługi oraz Wymagań Instalacji **Urządzenia** wskazanych przez **Dystrybutora** – co może skutkować nieprawidłową pracą, uszkodzeniem oraz pojawianiem się błędów na sterowniku **Urządzenia**;
- montażu i/lub uruchomienia oraz pracy **Urządzenia** na nie docelowym przyłączy do sieci energetycznej – odebranych protokolarnie przez Rejon Energetyczny danego terenu i/lub lokalnego dostawcy energii;
- montaż i/lub uruchomienie **Urządzenia** przez osobę nie posiadającą odpowiednich uprawnień elektrycznych SEP i F-Gazy;
- napraw przeprowadzonych przez podmiot nieuprawniony;
- braku przeglądów serwisowych;
- uszkodzeń mechanicznych wynikających z obsługi Klienta Końcowego oraz czynników od Dystrybutora niezależnych;
- dokonywania modyfikacji, wprowadzenia zmian parametrów pracy, przeróbek, napraw oraz wymiana części we własnym zakresie bez zgody **Dystrybutora**;
- wad spowodowanych niewłaściwym transportem, przechowywaniem, montażem i/lub demontażem;
- uszkodzeń lub nieprawidłowej pracy **Urządzenia** spowodowanych zastosowaniem nieodpowiednich (niezgodnych z Wymaganiami Instalacyjnymi) urządzeń dodatkowych (np. pomp obiegowych, grzałek, buforów, zbiorników cwu, itp.), sterowników, aplikacji zdalnej innej niż dedykowana;
- używania **Urządzenia** niezgodnie z przeznaczeniem;
- braku dołączenia lub przedstawienia na żądanie Dystrybutora dokumentów wskazanych w warunkach gwarancyjnych.

## 7. Inne możliwe okoliczności nieobjęte gwarancją:

7.1. Poza okolicznościami wyżej wymienionymi gwarancja nie obejmuje także w przypadku:

- problemów związanych z niestabilnością podstawowego źródła energii – zapewnienia swobodnego przepływu powietrza.

- usterek spowodowanych złą jakością wody;
- usterek związanych z system grzewczym w pomieszczeniach;
- kosztów wynikających ze zwiększonego zużycia energii elektrycznej, w tym z powodu odejścia od zalecanego użytkowania Urządzenia, wysychania nowo wybudowanych budynków itp.;
- szkód spowodowanych siłą wyższą (burze, klęski żywiołowe, itp.);
- awarii będących wynikiem zwykłego użytkowania urządzenia, w szczególności powstałych na skutek zabrudzeń lub naturalnego zużycia części nie podlegają gwarancji.
- Usterek spowodowanych niestabilnym napięciem, brakiem fazy, zamianą faz, przepięciem w sieci energetycznej, do której jest podłączone jest **Urządzenie**.

## 8. Szczegółne warunki gwarancji, w przypadku zakupu Urządzenia przez Klienta Pośredniego

8.1. **Klient Pośredni** może dokonać zakupu Urządzenia w tradycyjnym modelu biznesowym lub jako przedstawiciel serwisowy **Dystrybutora (Klient Pośredni – Serwisant)**.

8.2. **Klient Pośredni – Serwisant** w zamian za ustaloną indywidualnie z **Dystrybutorem** zniżkę na **Urządzenie** zobowiązuje się przejąć od **Dystrybutora** obowiązki gwarancyjne określone w niniejszym dokumencie w stosunku do **Klienta Końcowego**, u którego zamontuje to **Urządzenie**. **Klient Pośredni – Serwisant** zobowiązany jest w szczególności do prowadzenia diagnostyki, naprawy oraz wymiany **Urządzenia** w przypadku zgłoszenia spełniającego wymogi gwarancji.

8.3. **Klient Pośredni – Serwisant** ponosi we własnym zakresie wszelkie koszty związane z wykonywanymi czynnościami gwarancyjnymi. Świadczenia **Dystrybutora** w takim wypadku pozostają ograniczone do bezpłatnego dostarczenia części podlegających wymianie w **Urządzeniu** oraz bezpłatnego dostarczenia nowego urządzenia **Urządzeniu**, z zastrzeżeniem 8.4.

8.4. W przypadku ustalenia przez **Klienta Pośredniego – Serwisanta**, że **Urządzenie** powinno zostać wymienione, **Klient Pośredni – Serwisant** przed przekazaniem informacji do **Klienta Końcowego** zobowiązany jest poinformować **Dystrybutora** o dokonanej ocenie. **Dystrybutor** jest uprawniony do samodzielnej oceny zgłoszenia gwarancyjnego oraz wskazania **Klientowi Pośredniemu – Serwisantowi** sposobu postępowania, w tym sposobu naprawy. Wytyczna **Dystrybutora** jest wiążąca.

8.5. **Klient Pośredni – Serwisant** zobowiązany jest poinformować **Klienta Końcowego**, u którego dokonuje pierwszego montażu **Urządzenia** o:

- swoich obowiązkach serwisowych;
- danych kontaktowych.

8.6. **Klient Pośredni – Serwisant** zobowiązany jest poinformować **Dystrybutora** o instalacji oraz wykonaniu obowiązków wskazanych w ust. 8.5.