

# ZÁRUČNÍ PODMÍNKY PRO REZIDENČNÍ TEPELNÁ ČERPADLA VZDUCH-VODA HYUNDAI

Platné od 10.12.2024

## VŠEOBECNÉ ZÁRUČNÍ PODMÍNKY PRO REZIDENČNÍ TEPELNÁ ČERPADLA VZDUCH-VODA HYUNDAI

### B2C (prodávající / spotřebitel)

Na základě platné legislativy má koncový spotřebitel právo na reklamaci zakoupeného spotřebního zboží, pokud se na něm během 24 měsíců od převzetí/zakoupení/spuštění vyskytne vada, která spadá pod záruku (výrobní chyba, funkční chyba při používání v souladu s uživatelským návodem (účel použití, provozní limity)).

Zařízení musí být namontované oprávněnou osobou (instalační firmou s příslušnými oprávněními) v souladu s instalačním návodem a používané v souladu s uživatelským návodem. Jinak záruka zaniká.

Pro platnost záruky je spotřebitel povinen zabezpečit odbornou servisní prohlídku zařízení (instalační firmou, která zařízení dodávala a která na něj poskytuje záruku) nejméně 1x/rok.

Záruku poskytuje spotřebiteli prodávající (instalační firma) a její podmínky a pravidla se řídí platnou legislativou (občanský zákoník, zákon o ochraně spotřebitele) a také podmínkami stanovenými prodávajícím (povinnost pravidelné údržby, povinnost dodržování pokynů v uživatelském návodu atd.).

Prodávající může spotřebiteli poskytnout delší záruční dobu při splnění dohodnutých podmínek.

## VŠEOBECNÉ ZÁRUČNÍ PODMÍNKY PRO REZIDENČNÍ TEPELNÁ ČERPADLA VZDUCH-VODA HYUNDAI

### B2B (distributor / instalační firma)

Záruka se vztahuje jen na zařízení distribuovaná společností KLIMAVEX CZ a.s. (distributor).

Záruka se řídí podle obchodního zákoníku, podle těchto všeobecných záručních podmínek a dále uvedených specifických podmínek.

Záruka se poskytuje instalační firmě, která zařízení zakoupila, namontovala a dále poskytuje záruku koncovému spotřebiteli. V případě potřeby kontaktuje spotřebitel instalační firmu, která následně komunikuje s distributorem.

Záruka pokrývá dodávku chybného náhradního dílu specifikovaného instalační firmou, ne zabezpečení výměny náhradního dílu, resp. opravu zařízení. Distributor neproplácí žádné přidružené úkony spojené s reklamací, jako jsou náklady za vykonanou práci, cestovné, zabezpečení zdvihacích zařízení, resp. jakékoliv jiné náklady. Takové náklady snáší instalační firma.

Distributor není povinný uznat reklamaci, případně zabezpečit výjezd na místo instalace, pokud nebyla vykonána odborná obhlídka firmou, která dané zařízení instalovala, a nebyla specifikována porucha a potřebný náhradní díl.

Za technické řešení (návrh výkonu, výběr modelu zařízení) a odbornou montáž podle instalačního návodu (správný průřez vodního potrubí, použití a zapojení komponentů v rámci topného okruhu, zabezpečení dodržení minimální vyžadované plochy výměníku v nádrži pro TUV, správné umístění zařízení, aby bylo minimalizované rušení okolí hlukem, dodržení minimálních odstupových vzdáleností, použití správných průřezů el. vodičů, dodržení maximální vzdálenosti/převýšení mezi jednotkami, správného odvodu kondenzátu z venkovní jednotky (hlavně v případě použití pro vytápění ve venkovních teplotách pod 0°C), zabezpečení správného výškového umístění venkovní jednotky (aby nedocházelo k jejímu zasněžení), použití adekvátních antivibračních podstavců, ukořtení, použití adekvátní protimrazové ochrany vodního okruhu v případě systémů monoblok (nemrznoucí směs, protimrazové vypouštěcí ventily, atd.), použití magnetického a mechanického vodního filtru, zabezpečení, aby voda použitá ve vodním topném okruhu splňovala požadavky EN 98/83 EC a 2015/1787/EU a byla vhodná pro topné okruhy (demineralizovaná voda s inhibítorem proti korozi, upravená voda pro topné okruhy) atd.) odpovídá instalační firma, což znamená, že za uvedené úkony neodpovídá výrobce/distributor a není je možné reklamovat a považovat za vadu zařízení, na kterou se vztahuje záruka.

Zařízení musí být namontované vyškolenou oprávněnou osobou (instalační firmou s příslušnými oprávněními) v souladu s instalačním návodem. Zařízení musí být odborně spuštěné autorizovanou osobou / instalační firmou, která byla vyškolená na zařízení Hyundai. Pro zařízení zakoupené po 1.1.2025 je potřebné autorizované spuštění zaznamenat do spouštěcího protokolu, který je potřebné v případě reklamacie předložit, jinak záruka zaniká.

Reklamacie vzhledu, množství a kompletnosti dodávky musí být uplatněna při převzetí zařízení.

## SPECIFICKÉ ZÁRUČNÍ PODMÍNKY PRO REZIDENČNÍ TEPELNÁ ČERPADLA VZDUCH-VODA HYUNDAI

### Základní záruční doba pro zařízení zakoupená do 31.12.2024

Pokud není dohodnuto jinak, základní záruční doba je **36 měsíců** od data prodeje na daňovém dokladu **B2B** (distributor / instalační firma). Uvedené platí, pokud byly splněny všeobecné záruční podmínky a na zařízení byla vykonána odborná servisní prohlídka minimálně 1x/rok. Při podávání reklamace je třeba doložit vykonání odborné servisní prohlídky 1x/rok (např. protokol, doklad o vykonání), přičemž záruka je platná max. **12 měsíců** od data vykonání poslední doložitelné odborné servisní prohlídky. Bez doložení odborné servisní prohlídky je záruka platná **12 měsíců** od data prodeje na daňovém dokladu **B2B** (distributor / instalační firma).

V rámci období základní záruční doby bude náhradní díl dodaný do 30 dní od podání reklamace.

Záruční doba na náhradní díly nebo jiná vylepšení je **6 měsíců**.

### Základní záruční doba pro zařízení zakoupená po 1.1.2025

Pokud není dohodnuto jinak, základní záruční doba je **36 měsíců** od data spuštění zařízení ve spouštěcím protokolu, nejvíce však **39 měsíců** od data prodeje na daňovém dokladu **B2B** (distributor / instalační firma). Uvedené platí, pokud byly splněny všeobecné záruční podmínky a na zařízení byla vykonána odborná servisní prohlídka minimálně 1x/rok. Při podávání reklamace je třeba doložit kompletně vyplněný a potvrzený spouštěcí protokol a vykonání odborné servisní prohlídky 1x/rok (např. protokol, doklad o vykonání), přičemž záruka je platná max. **12 měsíců** od data vykonání poslední doložitelné odborné servisní prohlídky. **Bez doložení spouštěcího protokolu je záruka neplatná.** Bez doložení odborné servisní prohlídky je záruka platná **12 měsíců** od data spuštění zařízení v spouštěcím protokolu.

V rámci období základní záruční doby bude náhradní díl dodaný do 30 dní od podání reklamace.

Záruční doba na náhradní díly nebo jiná vylepšení je **6 měsíců**.

### Prodloužená záruční doba pro zařízení zakoupená do 31.12.2024

Na zařízeních zakoupených do 31.12.2024 se základní záruční doba automaticky prodlouží o dalších **24 měsíců**, pokud jsou splněny všeobecné záruční podmínky a na zařízení bude vykonávána odborná servisní prohlídka 1x/rok během základní záruční doby a také vykonána odborná servisní prohlídka 1x/rok během prodloužené záruční doby. Při podávání reklamace je třeba doložit vykonávání odborné servisní prohlídky 1x/rok (např. protokol, doklad o vykonání), přičemž záruka je platná max. **12 měsíců** od data vykonání poslední doložitelné odborné servisní prohlídky.

### Prodloužená záruční doba pro zařízení zakoupená po 1.1.2025

Na zařízeních zakoupených po 1.1.2025 je možné prodloužit základní záruku o dalších **24 měsíců** (zaregistrováním zařízení do systému prodloužené záruky TČ Hyundai, nejpozději **30dní od data instalace** [www.klimavex.eu/cz/prodlouzena-zaruka-tc-hyundai](http://www.klimavex.eu/cz/prodlouzena-zaruka-tc-hyundai) (Volba A), pokud jsou splněny všeobecné záruční podmínky a dále uvedené podmínky prodloužené záruky pro TČ HYUNDAI. Při podávání reklamace bude možné zadat registrační číslo prodloužené záruky, což zjednoduší podání (nebude třeba dokladovat spouštěcí protokol, štítky, doklad o nákupu, sériové číslo).

V rámci období prodloužené záruční doby si distributor vyhrazuje právo dodat náhradní díl do 60 dní od podání reklamace.

Záruční doba na náhradní díly nebo jiné vylepšení je **6 měsíců**.

### Podmínky prodloužené záruky pro TČ HYUNDAI

1. Tepelné čerpadlo musí být řádně nainstalováno obchodním partnerem distributora.

#### Řádnou instalací se rozumí:

- a. Byla vykonána společností, resp. osobou oprávněnou ve smyslu platné legislativy České republiky.
- b. Byly splněny všechny zákonem stanovené povinnosti ve smyslu platné legislativy České republiky.
- c. Byly dodrženy všechny instalační postupy ve smyslu instalačního manuálu zařízení.
- d. Zařízení bylo autorizovaným obchodním partnerem posouzeno jako způsobilé na dlouhodobý provoz.
- e. V topném okruhu je použitý vodní roztok s parametry podle požadavků uvedených v bodě 8 těchto podmínek.
- f. V topném okruhu je použitý mechanický a magnetický filtr a jsou nainstalovány tak, aby řádně plnily svou funkci.
- g. Při zařízeních monoblok se používá adekvátní protimrazová ochrana vodního okruhu (nemrzoucí směs, protimrazové vypouštěcí ventily atd.)

2. Tepelná čerpadlo musí být řádně zaregistrované obchodním partnerem distributora, na webové stránce [www.klimavex.eu/cz/prodlouzena-zaruka-tc-hyundai](http://www.klimavex.eu/cz/prodlouzena-zaruka-tc-hyundai) (**Volba A**).

#### Řádnou registrací se rozumí:

- a. Byly vyplněny všechny povinné údaje.
- b. Byl čitelně vyplněný, podepsaný (případně orazítkovaný) a nafocený dokument „**Spouštěcí protokol pro TČ Hyundai**“ ze stránky [www.klimavex.eu/cz/prodlouzena-zaruka-tc-hyundai](http://www.klimavex.eu/cz/prodlouzena-zaruka-tc-hyundai) a byl nahraný jako příloha k registračnímu formuláři.
- c. Byly čitelně vyfocené a jako příloha k registračnímu formuláři nahrané fotografie:
  - i. Štítku venkovní jednotky se sériovým číslem.
  - ii. Štítku vnitřní jednotky se sériovým číslem (pokud je použita).

- iii. Umístění venkovní jednotky tak, aby bylo vidět umístění, ukotvení a odvod kondenzátu.
- iv. Dokladu o zakoupení
  - d. Formulář byl úspěšně zaregistrovaný (v případě úspěšné registrace přijde na zadaný emailový kontakt potvrzovací email s přiděleným registračním číslem REG\_XXX).
3. Na zařízení musí být vykonávána odborná servisní prohlídka 1x/rok, autorizovaným obchodním partnerem distributora, během celé záruční doby. Odbornou servisní prohlídku je třeba doložit dokumentem „**Protokol o vykonání pravidelného servisu TČ Hyundai**“ ze stránky [www.klimavex.eu/cz/prodlouzena-zaruka-tc-hyundai](http://www.klimavex.eu/cz/prodlouzena-zaruka-tc-hyundai), do kterého se každoroční servis vypíše a potvrdí podpisem (případně razítkem) oprávněné osoby nebo společnosti, která tento servis vykonala. Následně musí být tento dokument čitelně vyfocen a zaregistrován prostřednictvím formuláře na stránce [www.klimavex.eu/cz/prodlouzena-zaruka-tc-hyundai](http://www.klimavex.eu/cz/prodlouzena-zaruka-tc-hyundai) (**Volba B**). V případě úspěšné registrace přijde na zadaný emailový kontakt potvrzovací email. Takovým způsobem je nutné zaregistrovat pravidelný servis každoročně, nejpozději do 12 měsíců od předešlého servisu/spuštění. Odpovědnost za dodržení termínu je na straně instalační firmy.
4. V případě vynechání pravidelného servisu s intervalem 1x/rok je záruka platná jen po dobu **12 měsíců** od poslední servisní prohlídky.
5. Tepelné čerpadlo musí mít možnost připojení na internet. V případě potřeby (při požadavku na plnění záruky) musí uživatel povolit servisnímu technikovi (distributora nebo instalační společnosti) vzdálený přístup na tepelné čerpadlo. V případě neposkytnutí přístupu do zařízení z jakéhokoliv důvodu si distributor vyhrazuje právo posoudit danou situaci tak, že záruku neuzná.
6. V případě poruchy komponentu, který je v kontaktu s vytápěcí vodou nebo teplou užitkovou vodou (např. oběhové čerpadlo, výměník, ventily atd.), distributor si vyhrazuje právo vyžadovat kontrolu kvality použité vody. V případě, že její kvalita nebude v rámci požadovaných parametrů uvedených v bodě 8 těchto podmínek, záruka nemůže být uznána.
7. V případě poruchy komponentu chladicího okruhu si distributor vyhrazuje právo vyžadovat kontrolu čistoty a parametrů oleje v chladicím okruhu. V případě, že se v okruhu budou nacházet nečistoty nebo jiné nevhodné látky, záruka nemůže být uznána.
8. Voda v topném okruhu musí splňovat požadavky EN 98/83 EC a 2015/1787/EU a mít parametry v rámci níže uvedených hodnot:

Parametr	Povolená hodnota	Parametr	Povolená hodnota
Teplota vody	do 60°C	Chlorid	< 200mg/l při 60°C
pH	mezi 7 a 9	Síra	[SO <sub>4</sub> <sup>2-</sup> ] > 100mg/l a [HCO <sub>3</sub> <sup>-</sup> ] / [SO <sub>4</sub> <sup>2-</sup> ] > 1
Alkalita	60mg/l <HCO <sub>3</sub> <300mg/l	Dusičnany	NO <sub>3</sub> < 100mg/l
Vodivost	< 500µS/cm	Chlór	< 0.5mg/l
Tvrdost	[Ca <sup>+</sup> , Mg <sup>+</sup> ] / [HCO <sub>3</sub> <sup>-</sup> ] > 5		

Na dosažení správných parametrů vody je nutné prověřit její stav a zvolit vhodnou úpravu, případně naplnit okruh už upravenou vodou (změkčení, demineralizovaná voda s inhibitorem proti korozi, upravená voda pro topné okruhy atd.). Použitá voda a způsob její úpravy se zaznamenává do spouštěcího protokolu. V okruhu se nesmí použít studniční, destilovaná a ani čistá demineralizovaná voda (ta musí být upravená inhibitorem proti korozi).

## Rozsah záruky

Záruka se vztahuje na:

- výrobní chyby a vady materiálů

Záruka se nevztahuje na:

- spotřební materiál jako baterie, filtry
- vady způsobené nesprávnou instalací, používáním nebo nedostatečnou údržbou
- mechanické poškození způsobené nehodou, nesprávným zacházením nebo venkovními vlivy (např. bouřka, povodeň)
- opotřebení dílů v důsledku běžného užívání (např. filtry)
- zařízení, která byly modifikována nebo opravena neoprávněnými osobami

## Postup při uplatňování reklamace

Reklamacie se podává výlučně písemnou formou, pomocí formuláře na webu [www.klimavex.eu/cz/reklamace](http://www.klimavex.eu/cz/reklamace), (Druh výrobku „**Teplé čerpadlo**“, Výrobce „**Hyundai**“), který musí obsahovat:

- a. kontaktní údaje
- b. registrační číslo prodloužené záruky pro TČ HYUNDAI (pokud je zařízení registrované)
- c. fotografie spouštěcího protokolu (všechny strany) (netřeba v případě zadání registračního čísla)
- d. fotografie dokladů o vykonání odborné servisní prohlídky 1x/rok
- e. číslo a datum faktury (netřeba v případě zadání registračního čísla)
- f. označení výrobku, sériové číslo, fotografie štítku (netřeba v případě zadání registračního čísla)
- g. popis reklamace (čeho se týká), detailní popis poruchy, kód poruchy
- h. vykonané úkony na odstranění poruchy, požadovaný náhradní díl

**V Praze, 10.12.2024**