

WARUNKI GWARANCJI POMPY CIEPŁA Z FUNKCJĄ C.O.

obowiązujące od 28 grudnia 2020r. do 31 sierpnia 2026r.

1. Spółka pod firmą „Stiebel Eltron Polska Sp. z o.o.” z siedzibą i adresem w Warszawie (02-234 Warszawa) przy ul. Działkowej 2, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000211103, REGON 011009277, NIP 5220003919, z opłaconym w całości kapitałem zakładowym wynoszącym 1 000 000,00 zł (zwana dalej „Gwarantem”) udziela gwarancji konsumentom, w rozumieniu art. 22[1] kodeksu cywilnego, na ukryte wady materiałowe lub konstrukcyjne części lub całej Pompy ciepła (zwanej dalej PC) uniemożliwiające jej użytkowanie zgodnie z przeznaczeniem.
2. Okres gwarancji na PC z funkcją c.o. oraz dostarczony z nimi osprzęt rozpoczyna się od dnia pierwszego rozruchu w miejscu stałego montażu, lecz nie później niż 6 miesięcy od daty zakupu i wynosi 24 miesiące na PC dostarczone przez Gwaranta.
3. W okresie gwarancji Gwarant zobowiązuje się do usunięcia wady fizycznej rzeczy poprzez naprawę albo dostarczenie rzeczy wolnej od wad. O sposobie wykonania świadczenia gwarancyjnego decyduje Gwarant lub jego Autoryzowany Zakład Serwisowy wyspecjalizowany w obsłudze PC. [Aktualny wykaz Autoryzowanych Zakładów Serwisowych](#)
4. Użytkownikowi przysługuje nieodpłatny nadzór Pierwszego Uruchomienia wykonany przez Autoryzowany Zakład Serwisowy posiadającego odpowiednie uprawnienia Gwaranta z zastrzeżeniem pkt. 15 i 16.
5. Naprawy gwarancyjne wykonywane będą w miejscu zainstalowania PC oraz osprzętu z nimi dostarczonego w terminie do 21 dni od daty zgłoszenia usterki do Autoryzowanego Zakładu Serwisowego wyspecjalizowanego w obsłudze PC. Zakład Serwisowy dołoży wszelkich starań w celu jak najszybszego przywrócenia sprawności PC.
6. W przypadku uzasadnionej reklamacji gwarancyjnej PC, najbliższy uprawniony Autoryzowany Zakład Serwisowy dojeżdża do miejsca naprawy na koszt Gwaranta.
7. Prawa i obowiązki wynikające z tytułu gwarancji dotyczą wyłącznie Użytkownika będącego prawnym właścicielem PC, albo Użytkownika wskazanego przez podmiot finansujący zakup PC, jeżeli ten pozostaje właścicielem PC.
8. Gwarant zastrzega sobie prawo do nieudzielenia lub ograniczenia gwarancji w przypadkach urządzeń niepełnowartościowych.
9. Gwarancja obejmuje wyłącznie PC oraz dostarczony z nimi osprzęt zakupione w sieci dystrybucyjnej Gwaranta i użytkowane na terenie Polski.
10. Maksymalna wartość roszczenia gwarancyjnego jest równa cenie zakupu PC lub dostarczonego z nimi osprzętu zakwalifikowanych przez Gwaranta do naprawy albo wymiany. Gwarant nie ponosi jakichkolwiek kosztów spowodowanych wadliwą pracą albo przestojem PC lub osprzętu z nią dostarczonego.
11. Gwarancja nie jest udzielana na urządzenia magazynowane przez okres dłuższy niż 24 miesiące od daty wydania z magazynu Gwaranta. Odstępstwo od tej reguły wymaga kontroli warunków przechowywania, oględzin lub sprawdzenia urządzeń przez Dział Techniczny Gwaranta lub wskazany Autoryzowany Zakład Serwisowy. Czynności te są dokumentowane odpowiednim protokołem.
12. Gwarant zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian technicznych i udoskonań na każdym etapie realizacji zamówienia oraz zaspokajania roszczeń gwarancyjnych. W sytuacjach wskazujących na niewłaściwe parametry zasilania urządzenia gwarant zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia analizy sieci na własny koszt. W przypadku wykazania błędów gwarancja może zostać ograniczona.
13. Gwarancja nie obejmuje:
 - a) uszkodzeń układu elektrycznego lub elektronicznego, jeśli urządzenie zostało podłączone do innego źródła napięcia niż standardowa sieć elektryczna np. generator prądotwórczy, UPS, turbina prądotwórcza, itp. uszkodzeń wynikających z braku zabezpieczeń instalacji elektrycznej i hydraulicznej;
 - b) uszkodzeń wynikających z nieprawidłowego wykonania instalacji elektrycznej;
 - c) uszkodzeń wynikających z nieprawidłowego wykonania instalacji hydraulicznej (niezgodnie z Wytycznymi do projektowania i wykonywania systemów z pompami ciepła dostępnymi na stronie internetowej www.stiebel-eltron.pl, zakładka „Fachowcy” - po zarejestrowaniu i zalogowaniu), w szczególności wynikających z pracy w układzie woda – woda bez wymienników pośrednich;
 - d) uszkodzeń, gdy system grzewczy nie gwarantuje ochrony przed przekroczeniem maksymalnych parametrów pracy PC;
 - e) uszkodzeń spowodowanych niewłaściwą eksploatacją: niezgodną z Instrukcją Obsługi lub długotrwałą eksploatacją w skrajnych parametrach zakresu pracy (np. z maksymalną temperaturą zasilania ustawioną jako parametr stały) lub eksploatacją w warunkach krytycznych (np. ze względu na niedowymiarowanie PC);
 - f) usterek w działaniu PC wynikających z niewłaściwego doboru komponentów systemu grzewczego;
 - g) usterek wynikających z braku zastosowania zbiornika buforowego lub sprzęgła hydraulicznego;
 - h) usterek wywołanych niewłaściwymi parametrami lub występowaniem zanieczyszczeń cieczy przepływających przez osprzęt oraz wymienniki pompy ciepła;
 - i) błędów, wynikających z samowolnych regulacji automatyki na poziomie dostępu “Ekspert” lub wyższym zastrzeżonym tylko dla Zakładów Serwisowych;
 - j) urządzeń, które zostały zainstalowane, przechowywane lub użytkowane niezgodnie z instrukcją, ogólnie przyjętymi wymogami bezpieczeństwa lub zasadami technicznymi;
 - k) urządzeń, w których dokonano samowolnego zdjęcia plomb fabrycznych, napraw elementów, przeróbek we własnym zakresie lub uzbrojenia urządzenia w elementy nie fabryczne;
 - l) uszkodzeń powstałych w wyniku braku lub niewłaściwej konserwacji (np. wykonywania przeglądów okresowych przez osoby lub firmy bez autoryzacji Gwaranta);
 - m) uszkodzeń wyrządzonych przez szkodniki (np. zwarcie instalacji elektrycznej, uszkodzenie izolacji cieplnej przez gryzonie itp.);
 - n) uszkodzeń powstałych w wyniku przepięć elektrycznych, uszkodzeń spowodowanych zamarznięciem jednostki, urządzeń niewłaściwie dobranych do budynku, o złe wykonanym dolnym źródle lub zbyt małym dolnym źródle;
 - o) wszelkich szkód poza urządzeniem.
14. Formalnymi warunkami realizacji uprawnień gwarancyjnych są:
 - a) Pierwsze Uruchomienie pod nadzorem Autoryzowanego Zakładu Serwisowego posiadającego odpowiednie uprawnienia Gwaranta potwierdzone pisemnie i podpisane czytelnie przez Użytkownika;
 - b) przedstawienie oryginalnej faktury zakupu;
 - c) potwierdzenie przez Użytkownika czytelnym podpisem nadzoru [Pierwszego Uruchomienia](#) i ewentualnych świadczeń gwarancyjnych.
15. Nadzór nad Pierwszym Uruchomieniem PC na koszt Gwaranta (Użytkownik opłaca wyłącznie dojazd) przysługuje, gdy:
 - a) Użytkownik zgłosił gotowość uruchomienia do Gwaranta na formularzu: [Zgłoszenie uruchomienia](#)
 - b) PC została prawidłowo podłączona do instalacji grzewczej i do źródła ciepła (zgodnie z „Wytycznymi do projektowania i wykonywania systemów z pompami ciepła STIEBEL ELTRON”), a instalacja hydrauliczna została poddana próbie szczelności i jest napełniona oraz całkowicie odpowietrzona;

d) Gwarant otrzymał zapłatę za PC;

e) Użytkownik zaakceptował niniejsze Warunki Gwarancji PC podczas zgłoszenia uruchomienia na <https://stiebel-eltron.pl> lub na druku „Potwierdzenie uruchomienia”. Wyraził zgodę na przetwarzanie danych osobowych - w szczególności podanego adresu mailowego lub numeru telefonu - w celu organizacji i realizacji obsługi technicznej, gwarancyjnej i pogwarancyjnej PC oraz potwierdził zapoznanie się z informacjami dostępnymi w [Polityce prywatności](#);

f) Bezpośredni dostawca PC nie udziela gwarancji na własnych warunkach.

16. Zakład Serwisowy ma prawo odmówić nadzoru Pierwszego Uruchomienia PC, w przypadku: niewłaściwie wykonanej lub niedokończonej instalacji lub z powodu nieuregulowania w terminie należności za urządzenie. W takich sytuacjach usterki układu zostaną zapisane w Protokole Uruchomienia, a ponowne uruchomienie (płatne) może odbyć się dopiero po ich usunięciu.

Potwierdzenie uruchomienia Użytkownik otrzymuje na adres e-mail, po wprowadzeniu jego danych do Centralnej Bazy Pomp Ciepła. Wyrażenie przez Użytkownika zgody na komunikację przy użyciu adresu mailowego oznacza, że korespondencja nie będzie wysyłana w formie papierowej, o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy tego nie wymagają.

17. Użytkownik pokrywa następujące, nieobjęte gwarancją koszty wg indywidualnej oferty Zakładu Serwisowego:

a) wszelkie koszty związane ze złożeniem urządzenia dostarczanego standardowo w częściach;

b) koszt montażu oraz podłączenia PC w miejscu pracy;

c) koszt ponownego uruchomienia PC, gdy pierwsze uruchomienie nie odbyło się w wyznaczonym terminie, z przyczyn zależnych od Użytkownika;

d) koszty okresowej regulacji, przeglądów i konserwacji oraz materiałów eksploatacyjnych;

e) koszty czyszczenia zamulonej lub zakamienionej instalacji hydraulicznej i ewentualnego płukania wymienników ciepła;

f) całkowity koszt naprawy i dojazdu w przypadku reklamacji nieuzasadnionej;

g) koszty dojazdu wg taryfy Zakładu Serwisowego, w przypadku nieudostępnienia urządzenia mimo ustalonego terminu naprawy.

18. Obsługa gwarancyjna urządzenia będzie wykonywana na najwyższym poziomie wyłącznie w przypadku umieszczenia danych systemu PC oraz koniecznych danych osobowych Użytkownika w Centralnej Bazie Pomp Ciepła Gwaranta. Jeżeli Użytkownik nie wyrazi zgody na wprowadzenie danych do Centralnej Bazy Pomp Ciepła, gwarancja na urządzenie zostaje ograniczona do 24 miesięcy od daty zakupu Urządzenia.

19. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Użytkownika wynikających z przepisów o rękojmi bezpośredniego Sprzedawcy za wady rzeczy sprzedanej.

20. Wszelkie spory wynikające z gwarancji powstałe lub mogące powstać pomiędzy Gwarantem, a Użytkownikiem niebędącym Konsumentem w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa, zostają poddane sądowi właściwemu miejscowo ze względu na siedzibę STE PL.

Pozostałe warunki gwarancji regulują w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 poz. 827 z późn. zm.).

Karta gwarancyjna, seria PG