

## KARTA GWARANCYJNA

Szanowni Państwo,

jest nam niezmiernie miło, że w celu zapewnienia komfortu dostarczenia energii ciepłej na potrzeby centralnego ogrzewania oraz ciepłej wody użytkowej w swoim budynku wybraliście Państwo pompę ciepła EcoHeat Mono 2 firmy Tweetop.

Marka Tweetop gwarantuje Państwu wysoką jakość techniczną oferowanych pomp ciepła EcoHeat Mono 2. Niezawodne działanie urządzenia wynika z perfekcyjnie zorganizowanego cyklu produkcyjnego oraz właściwie dokonanego montażu.

Montaż pompy ciepła powinien być poprzedzony szczegółowym zapoznaniem się z Instrukcją Użytkownika urządzenia (wytyczne dla Instalatora).

**Po dokonaniu montażu, przed przystąpieniem do pierwszego uruchomienia należy przeprowadzić procedurę kontrolną opisaną wytycznych montazowych i pierwszego uruchomienia.**

**Uruchomienie urządzenia musi być przeprowadzone przez Autoryzowany Serwis.**

**W celu zapewnienia odpowiednich parametrów cieplnych wewnątrz pomieszczeń oraz poprawności doboru pompy ciepła urządzenie EcoHeat Mono 2 jest wyposażone w dodatkowe, szczytowe źródło ciepła - grzałkę elektryczną.**

**Dla pomp ciepła EcoHeat Mono 2 należy przewidzieć zabezpieczenie przeciwzamrożeniowe w postaci dodatkowej pompy obiegowej wody z niezależnym zasilaniem, tzw. UPS lub zaworów antyzamarzaniowych Caleffi.**

**Instalację grzewczą (obieg pompy ciepła na zewnątrz budynku) można również wykonać na czynniku grzewczym, jakim jest woda, lecz jedynie w porozumieniu Inwestora oraz Wykonawcy (wraz ze wszystkimi konsekwencjami wykluczenia gwarancji) w obszarach, w których nie występują przerwy w dostawie energii elektrycznej do budynku.**

**W przypadku zamarznięcia części wodnej pompy ciepła, urządzenie nie podlega naprawie gwarancyjnej. W przypadku nieskutecznego wykonania zabezpieczenia przeciwzamrożeniowego urządzenie również nie podlega gwarancji.**

**Na pompę ciepła udzielamy 5 lat gwarancji na zasadach opisanych w Warunkach Gwarancji. Rozpoczęcie okresu gwarancyjnego rozpoczyna bieg od daty pierwszego uruchomienia, jednak nie później niż 6 miesięcy od daty sprzedaży.**

Warunkiem utrzymania gwarancji jest prawidłowo wykonany dobór pompy ciepła.

Integralną częścią Karty Gwarancyjnej są Warunki Gwarancji.

## WARUNKI GWARANCJI

1. Produkt przeznaczony jest wyłącznie do eksploatacji o intensywności użytkowania nieodbiegającej od warunków indywidualnego gospodarstwa domowego. Producent zapewnia najwyższą jakość i sprawne działanie urządzenia przy używaniu go zgodnie z przeznaczeniem i zaleceniami zawartymi w Instrukcji Użytkownika, w tym dokonywania regularnych przeglądów serwisowych.
2. W ramach udzielonej gwarancji Gwarant zobowiązuje się do bezpłatnego usunięcia usterek stwierdzonych w urządzeniu, a wynikających z ukrytych wad produkcyjnych i konstrukcyjnych, które ujawniają się w okresie gwarancji. Termin usunięcia usterek zostanie ustalony pomiędzy Gwarantem i uprawnionym z gwarancji. Warunkiem uzyskania świadczeń gwarancyjnych przez uprawnionego z gwarancji jest:
  - a. prawidłowy montaż urządzenia przez wykwalifikowanego instalatora, zgodny z Instrukcją Użytkownika, Wytycznymi Montażowymi i Pierwszego Uruchomienia, obowiązującymi normami, przepisami prawa budowlanego, zaleceniami producenta, oraz z zasadami sztuki budowlanej, potwierdzony podczas zgłoszenia pompy do pierwszego uruchomienia (protokołem lub w systemie elektronicznym)
  - b. dokonanie pierwszego uruchomienia urządzenia przez Autoryzowany Serwis, potwierdzone protokołem z pierwszego uruchomienia, (wysłanym na adres e-mail: [serwis@tweetop.pl](mailto:serwis@tweetop.pl) lub wykonanym w systemie elektronicznym)
  - c. zgłoszenie usterki w terminie 48 godzin od momentu jej wystąpienia w sposób opisany w pkt. 24 Warunków Gwarancji,
  - d. używanie urządzenia zgodnie z przeznaczeniem, przestrzegając Instrukcji Użytkownika oraz wszelkich zaleceń Producenta,
  - e. okazanie Gwarantowi lub przedstawicielowi Autoryzowanego Serwisu dowodu zakupu urządzenia.
3. Montażu urządzenia dokonuje wykwalifikowany instalator, a pierwszego uruchomienia dokonuje Autoryzowany Serwis lub Autoryzowany Instalator. Prawidłowość montażu stwierdza Autoryzowany Serwis lub Autoryzowany Instalator przed dokonaniem pierwszego uruchomienia.
4. Urządzenie musi być zamontowane zgodnie ze schematem zawartym w Wytycznych Montażowych i Pierwszego Uruchomienia. Wszystkie elementy zabezpieczające, takie jak: zawór bezpieczeństwa, naczynie przeponowe, muszą zostać zainstalowane zgodnie ze schematem montażu.
5. Urządzenie musi być podłączone do sieci elektroenergetycznej zgodnie z obowiązującymi wytycznymi, przepisami BHP i p.poż. i zabezpieczone bezpiecznikiem nadprądowym i odpowiednim wyłącznikiem różnicowo-prądowym - zgodnie z Instrukcją Użytkownika i Wytycznymi Montażowymi i Pierwszego Uruchomienia.
6. Pompa ciepła musi mieć zapewnione odprowadzenie skroplin oraz zachowane odpowiednie odległości montażowe (wskazane w Instrukcji Użytkownika i Wytycznych Montażowych i Pierwszego Uruchomienia) umożliwiające niezakłócony ruch powietrza.
7. Warunkiem utrzymania gwarancji jest dokonywanie płatnych przeglądów serwisowych w ostatnim miesiącu pierwszego, drugiego, trzeciego i czwartego roku użytkowania pompy. Aktualne koszty przeglądu serwisowego i koszty dojazdu znajdują się w Cenniku usług serwisowych Tweetop. Cennik jest dostępny na stronie [www.tweetop.pl](http://www.tweetop.pl).

8. Gwarancją nie są objęte uszkodzenia urządzenia spowodowane w szczególności:
  - a. niewłaściwym montażem, uruchomieniem i użytkowaniem,
  - b. użytkowaniem urządzenia niezgodnie z Instrukcją Użytkownika lub przepisami bezpieczeństwa,
  - c. zewnętrznymi czynnikami mechanicznymi, atmosferycznymi, wyladowaniami atmosferycznymi itp.,
  - d. uszkodzenia urządzenia lub jego podzespołów wynikające z niewłaściwego transportu urządzenia lub jego przechowywania,
  - e. zastosowaniem niewłaściwego zasilania elektrycznego oraz przepięciami i spadkami napięcia w sieci elektroenergetycznej,
  - f. podłączeniem do niewłaściwej, niesprawnej lub wadliwej instalacji elektrycznej niespełniającej obowiązujących norm elektrycznych,
  - g. podłączeniem do instalacji elektrycznej bez uziemienia,
  - h. wykonaniem zmian i przeróbek w instalacji elektrycznej i sterowniczej pompy ciepła,
  - i. napełnieniem instalacji C.O. wodą, która nie spełnia norm jakości opisanych w Instrukcji Użytkownika,
  - j. uruchomieniem pompy ciepła, bez uprzedniego wypełnienia instalacji C.O.,
  - k. sterowanie urządzeniem za pomocą automatyki innej niż zalecana przez Producenta,
  - l. zabrudzeniem powierzchni skraplacza,
  - m. zabrudzeniem powierzchni parownika,
  - n. zabrudzeniem powierzchni wirnika wentylatora powietrza,
  - o. brakiem odpowiednich filtrów, naczyń przeponowych i zaworów bezpieczeństwa, dobranych niezgodnie ze sztuką budowlaną i przepisami bezpieczeństwa,
  - p. podłączeniem do niesprawnej lub grożącej zamrożeniem instalacji wodnej,
  - q. korozją, odbarwieniami lub przebarwieniami,
  - r. innymi czynnikami nie powstałymi z winy Producenta,
  - s. zamarznięcie części wodnej niezależnie od przyczyny ze względu na brak zabezpieczenia,
  - t. podłączenie elektryczne urządzenia bądź armatury niezgodne ze schematami elektrycznymi zawartymi w instrukcji.
9. Gwarancją nie są objęte urządzenia w których dokonywano zmian lub przeróbek przez osoby nieupoważnione.
10. Obsługą gwarancyjną nie są objęte czynności wynikające z bieżącej eksploatacji, regulacji i konserwacji urządzenia.
11. Gwarancją nie jest objęta naprawa pompy ciepła w przypadku uszkodzenia i/lub zanieczyszczenia wymiennika ciepła po stronie wodnej w związku z brakiem separatora magnetycznego, filtra siatkowego, brakiem inhibitora korozji lub niewypłukaniem instalacji c.o. W takim przypadku wszelkie koszty naprawy ponosi Użytkownik.
12. Zastosowanie elementów ocynkowanych w instalacji c.o. jest możliwe tylko pod warunkiem wypłukania instalacji c.o. profesjonalną pompą do płukani instalacji, np. firmy Fernox lub inną o niegorszych parametrach z zastosowaniem dedykowanych środków chemicznych. Cała technologia (pompa+chemia) powinna pochodzić od jednego producenta.
13. Gwarant w żadnym wypadku nie będzie odpowiedzialny wobec uprawnionego z gwarancji za utratę, uszkodzenie lub zniszczenie urządzenia nie wynikające z wady produkcyjnej lub konstrukcyjnej.
14. Gwarancja obejmuje prawo do bezpłatnego usunięcia usterek urządzenia. Wszelkie dalsze roszczenia uprawnionego z gwarancji, a w szczególności roszczenia odszkodowawcze z tytułu poniesionych szkód i utraconych korzyści, bez względu na ich podstawę prawną, są wykluczone.

15. Części lub urządzenie z usterkami, które Gwarant wymienił w ramach gwarancji, stają się własnością Gwaranta.
16. Użytkownik zobowiązany jest zapoznać się z lokalnymi warunkami technicznymi i wymogami bezpieczeństwa. Niestosowanie się do tych przepisów oraz jakiegokolwiek samowolne dokonanie zmian i przeróbek w urządzeniu przez osobę nieupoważnioną, powoduje utratę gwarancji.
17. Urządzenie należy użytkować zgodnie z zasadami BHP i p. poż. oraz zgodnie z innymi przepisami powszechnie obowiązującego prawa.
18. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za proces naprawy gwarancyjnej, jeżeli wymagane naprawy nie mogą być wykonane z powodu ograniczeń importowych części zamiennych, zmiany przepisów prawnych, jak również innych nieprzewidzianych okoliczności uniemożliwiających wykonanie naprawy tj.: siła wyższa, zdarzenie losowe.
19. Wady lub usterki ujawnione w okresie gwarancji i zgłoszone Gwarantowi lub Autoryzowanemu Serwisowi w terminie 48 godzin od momentu ich wystąpienia będą usuwane niezwłocznie, lecz nie dłużej niż w ciągu 14 dni roboczych od daty zgłoszenia reklamacji. Okres ten może ulec wydłużeniu o czas sprowadzenia części zamiennych od Producenta.
20. Użytkownik urządzenia ponosi koszty nieuzasadnionego wezwania serwisu technicznego w przypadku:
  - a. stwierdzenia prawidłowego działania urządzenia, gdy przyczyną zatrzymania było uszkodzenie w instalacji współpracującej, np. instalacji zimnej lub ciepłej wody, ogrzewania w budynku, a także braku bądź błędnego zasilania elektrycznego,
  - b. usunięcia uszkodzeń wynikających z winy użytkownika,
  - c. usunięcia uszkodzeń wynikających z powodu czynników zewnętrznych, np. przepięcia w sieci elektroenergetycznej, uderzenia hydraulicznego, itp.,
  - d. braku możliwości dokonania naprawy urządzenia z przyczyn niezależnych od serwisu, np. brak dostępu do urządzenia.
  - e. stwierdzenia usterki z przyczyn, wyłączających odpowiedzialność z tytułu udzielonej gwarancji.
21. Niniejsza gwarancja udzielana jest na urządzenia zakupione i zainstalowane na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
22. Gwarancja nie obejmuje czynności serwisowych, kontrolnych, pomiarowych i regulacji układu, dokonywanych na sprawnym urządzeniu bez związku z jego awarią (takie czynności mogą być dodatkową usługą, płatną zgodnie z obowiązującymi cennikami)
23. Za datę rozpoczęcia ochrony gwarancyjnej urządzenia uznaje się datę uruchomienia urządzenia, lecz nie dłużej niż 6 miesięcy od daty zakupu umieszczonej na dokumencie zakupu.
24. Awarie urządzenia należy zgłaszać w aplikacji Locatick, na adres e-mail: **serwis@tweetop.pl**, telefonicznie na numer 665 120 023 lub w punkcie sprzedaży urządzenia.
25. Lista Autoryzowanego Serwisu dostępna jest na [www.tweetop.pl](http://www.tweetop.pl).
26. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.

## KARTA GWARANCYJNA

### Dane identyfikacyjne urządzenia

Nazwa urządzenia:.....

Model urządzenia:.....

Numer fabryczny urządzenia:.....

### Miejsce Instalacji

Imię i Nazwisko właściciela urządzenia:.....

Adres montażu urządzenia:.....

ulica:.....

kod pocztowy:.....

mięscowość:.....

Nr telefonu właściciela urządzenia:.....

### Urządzenie zostało kupione od

Nazwa firmy:.....

Adres firmy:.....

NIP firmy:.....

### Montaż urządzenia

Data zakupu urządzenia:.....

Data instalacji urządzenia:.....

### Dane firmy instalującej urządzenie

Nazwa firmy:.....

Adres firmy:.....

Nr NIP firmy:.....

**Uruchomienie urządzenia**

Data uruchomienia urządzenia:.....

Dane Autoryzowanego Serwisanta lub Instalatora:

Nazwa firmy:.....

Adres firmy:.....

NIP firmy:.....

*Oświadczamy, że urządzenie - pompa ciepła, do którego odnosi się niniejsza Karta Gwarancyjna, zostało zamontowane pod względem hydraulicznym i elektrycznym, zgodnie z obowiązującym Prawem Budowlanym, z zachowaniem wszystkich norm i przepisów bezpieczeństwa, ochrony przeciwporażeniowej, przeciwpożarowej i BHP oraz szczegółowymi wytycznymi firmy Tweetop sp. z o.o.*

Miejscowość, dnia:

.....

.....

Podpis

Autoryzowanego Serwisanta

Autoryzowanego Instalatora

## Dziennik usterek

Lp.	Usterka – opis awarii Wykonane czynności naprawcze	Dane firmy wykonującej naprawę (pieczętka)	Data i podpis osoby wykonującej naprawę

## INFORMACJA DOTYCZĄCA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Tweetop Spółka z o.o. z siedzibą w Szczecinie, przy ul. Ludowej 24c, 71-700 Szczecin, wpisana do rejestru przedsiębiorców za numerem KRS 0000035364, działająca poprzez swój Zarząd, adres e-mail: mamrycz@tweetop.pl, telefon kontaktowy 725453195, (dalej jako „ADO”).

Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu realizacji uprawnień i obowiązków ADO, w szczególności w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej i świadczonych usług.

Przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne w celu realizacji usługi na Pana/Pani rzecz, polegającej na: realizacji ochrony gwarancyjnej (art. 6 ust 1 lit b ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.).

Wszystkie dane osobowe są przetwarzane jedynie w niezbędnym zakresie. Dane osobowe nie są przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.

Dane osobowe są przechowywane przez okres przewidziany przez obowiązujące w tym zakresie przepisy, a w razie braku regulacji w tym zakresie - przez czas niezbędny do wykazania prawidłowości zrealizowanej usługi i przedawnienia roszczeń wynikających z danego stosunku prawnego.

W niektórych wypadkach dane osobowe są przekazywane zaufanym partnerom Spółki, w szczególności podmiotom świadczącym usługi. Dane będą przekazywane na podstawie odrębnych umów o powierzeniu przetwarzania danych. Podmioty przetwarzające przetwarzają dane na podstawie umowy ze Spółką i tylko zgodnie z poleceniami Spółki.

Podmiotowi danych przysługują - w oparciu o obowiązujące przepisy RODO (z uwzględnieniem ograniczeń tam wskazanych) - następujące prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych:

- a. prawo wycofania zgody na przetwarzanie danych, co pozostanie jednak bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem,
- b. prawo dostępu do danych osobowych,
- c. prawo żądania sprostowania danych osobowych,
- d. prawo żądania usunięcia danych osobowych,
- e. prawo żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
- f. prawo wyrażenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych ze względu na szczególną sytuację,
- g. prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. prawo otrzymania od Spółki danych osobowych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie informatycznym, nadającym się do odczytu maszynowego.

Podmiot danych może zażądać, aby jego dane osobowe zostały przesłane do innego administratora.

Prawo do przenoszenia danych osobowych przysługuje tylko co do tych danych, które administrator przetwarza na podstawie umowy lub na podstawie zgody.

Aby skorzystać z powyższych praw, należy skontaktować się z Ewą Bak-Mamrycz mamrycz@tweetop.pl. Przysługuje Pani/Panu także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

.....  
*Podpis Użytkownika*

.....  
*Podpis*  
*Autoryzowanego Serwisanta*  
*Autoryzowanego Instalatora*