

ZASADY POSTĘPOWANIA
DLA UŻYTKOWNIKÓW POMP CIEPŁA DAIKIN ALTHERMA:

Przyjazd Serwisu Fabrycznego na uruchomienie oraz wszystkie późniejsze naprawy w okresie gwarancji 5-letniej są bezpłatne.



Warunkami koniecznymi do uzyskania Fabrycznej Opieki Serwisowej oraz 5-letniej gwarancji na pompę ciepła Daikin Altherma są:

- **Wykonanie autoryzowanego uruchomienia przez Serwis Fabryczny.** Zgłoszenie urządzenia do uruchomienia przez instalatora na podstawie formularza dostępnego na https://www.daikin.pl/pl_pl/serwis/serwis1/commissioning.html
- **Rejestracja użytkownika na portalu Stand By Me** <https://standbyme.daikin.pl/pl/>
Rejestracja jest możliwa w ciągu 1 roku od uruchomienia, wyłącznie za pomocą Kodu uruchomienia, który jest wysyłany na adres e-mail użytkownika podany przy uruchomieniu. W przypadku nie otrzymania Kodu uruchomienia należy się skontaktować z Daikin: nr tel. 22 319 90 02, e-mail: techniczny@daikin.pl (proszę podać adres instalacji)

1. Uruchomienie:

Firma instalacyjna jest odpowiedzialna za prawidłowe przygotowanie do uruchomienia zestawu urządzeń Daikin Altherma.

Firma instalacyjna zgłasza urządzenia do uruchomienia na podstawie odpowiedniego formularza dostępnego na https://www.daikin.pl/pl_pl/serwis/serwis1/commissioning.html. Uruchomienie następuje do 5 dni roboczych od momentu przyjęcia zgłoszenia.

Informacyjnie:

Jeżeli Serwis Fabryczny stwierdzi niepoprawne wykonanie czynności montażowych, to autoryzowane uruchomienie zostanie przerwane i przełożone na inny termin, uwzględniający wykonanie niezbędnych poprawek instalacji. Przed kontynuacją uruchomienia instalator jest zobowiązany do pokrycia kosztów nieuzasadnionego przyjazdu Serwisu w wysokości **450 zł netto**.

W przypadku braku autoryzowanego uruchomienia obowiązuje standardowa gwarancja 36-miesięczna (3 lata) realizowana przez instalatora.

Podczas uruchomienia Serwis Fabryczny wypełnia „Protokół Uruchomienia Daikin Altherma”.

Po uruchomieniu użytkownik zostanie poinformowany o prawidłowej pracy i przeszkolony z obsługi sterownika, co zostanie potwierdzone poprzez złożenie podpisu pod „Protokołem Uruchomienia Daikin Altherma”. Protokół Uruchomienia zostanie udostępniony dla użytkownika w portalu Stand By Me (widoczny po rejestracji i logowaniu).

Użytkownik po Autoryzowanym Uruchomieniu powinien otrzymać od Serwisu Fabrycznego:

- Naklejkę serwisową na swoim urządzeniu, na której znajdzie nr kontaktowy do infolinii
- Informację odnośnie portalu Stand By Me, oraz jak się zarejestrować
- Krótkie szkolenie z podstawowej obsługi sterownika pompy ciepła

Wykonanie autoryzowanego uruchomienia jest równoznaczne z przejściem gwarancji na dany system Daikin Altherma przez Daikin. Czynności gwarancyjne takie jak: wykonanie przeglądów gwarancyjnych i opieka serwisowa będą od tej chwili wykonywane przez Serwis Fabryczny.

2. Gwarancja na pompy ciepła Daikin Altherma

Na wszystkie pompy ciepła uruchomione poprzez Serwis Fabryczny Daikin udzielana jest gwarancja 60 miesięcy (5 lat) od daty uruchomienia pompy ciepła.

3. Warunkiem utrzymania 60-miesięcznej gwarancji na produkt jest wykonywanie przez użytkownika **odpłatnych przeglądów gwarancyjnych przez Serwis Fabryczny. Obowiązkowo wymagany jest co najmniej 1 przegląd w ciągu roku.** W przypadku pomp ciepła grzewczo-chłodzących zalecane są 2 przeglądy w ciągu roku (w tym 1 obowiązkowy). Koszt przeglądu pokrywa użytkownik.

4. Przedłużenie gwarancji na pompy ciepła Daikin Altherma

W okresie od 1 miesiąca do 1 roku od uruchomienia możliwe jest wykupienie przedłużenia gwarancji na pompy ciepła Daikin Altherma objęte programem Fabrycznej Opieki Serwisowej (zakup poprzez portal Stand By Me). Gwarancja przedłużona realizowana jest na takich samych zasadach, jak opisane w Karcie Gwarancyjnej Daikin Altherma z Fabryczną Opieką Serwisową.

Gw. std. + gw. przedł.	5	5 + 1	5 + 2	5 + 3	5 + 4	5 + 5
Cena [zł brutto]	bezpłatnie	1 500 zł	3 100 zł	4 800 zł	6 800 zł	8 900 zł

5. Do obowiązków użytkownika należy samodzielne zmienianie nastaw urządzenia dostępnych w Ustawieniach Użytkownika oraz obsługa urządzenia opisana w całości w instrukcji obsługi, czyli tzw. „Przewodniku Odniesienia dla Użytkownika”, który jest dostępny na www.daikin.pl.

Wyszukiwanie instrukcji jest możliwe także przy użyciu Wyszukiwarki Produktów:

https://www.daikin.pl/pl_pl/products.html#!?s=recent&offset=0&language=pl

Gdzie należy podać skróconą nazwę zakupionego produktu.

W przypadku pytań dotyczących obsługi sterownika użytkownik ma możliwość skontaktować się z **Infolinią Działu Technicznego Daikin** pod numerem telefonu **22 319 90 02** (czynna w godzinach 8 00 – 17 00 od poniedziałku do czwartku i 8 00 – 16 00 w piątki).

6. Zgłoszenie wystąpienia awarii/kodu błędu/problemu urządzenia podczas trwania okresu gwarancji:

W przypadku wystąpienia awarii urządzenia, należy niezwłocznie skontaktować się z infolinią Daikin, pod numer telefonu **22 418 80 80** (na naklejce serwisowej). Zgłoszenia awarii przyjmowane są od godziny 8:00 do 20:00, 7 dni w tygodniu. Użytkownik jest zobowiązany do przekazania informacji o awarii telefonicznie oraz podania numeru seryjnego jednostki zewnętrznej .

Należy zapewnić Serwisowi Fabrycznemu nieograniczony dostęp do urządzeń celem ich diagnostyki i ewentualnej naprawy w wypadku stwierdzenia wady. Serwis Fabryczny wykonuje diagnozę problemu. Jeżeli jest to problem po stronie urządzenia, to zostanie wykonana naprawa gwarancyjna. Jeżeli jest to problem po stronie instalacji, urządzeń, lub elementów nie będących pod opieką gwarancyjną Daikin, to użytkownik jest zobowiązany pokryć koszty nieuzasadnionego przyjazdu Serwisu Fabrycznego (koszty przyjazdu i diagnozy w wysokości **600zł brutto**).

7. Portal STAND BY ME



<https://standbyme.daikin.pl/pl/>

Pozwala na zarejestrowanie zakupionego produktu w bazie Daikin
Rejestracja użytkownika możliwa w ciągu 1 roku od uruchomienia.



Korzyści dla użytkownika po rejestracji w SBM:

- ✓ Kompletny dziennik instalacji – z protokołem uruchomienia, czy protokołami z konserwacji lub napraw
- ✓ Łatwy kontakt z partnerem serwisowym, łatwy kontakt z Daikin
- ✓ Możliwość zakupu dodatkowych usług, np. przedłużenia gwarancji, czy pakietu konserwacji
- ✓ Możliwość korzystania ze specjalnej infolinii **22 417 80 80** do zgłaszania ewentualnych awarii pomp ciepła
- ✓ Dostęp do informacji o okresie gwarancji, terminie zakończenia gwarancji i numerach seryjnych zarejestrowanych urządzeń
- ✓ Dostęp do Monitora Instalacji Online: zdalny monitoring pracy urządzenia – podgląd czy jest kod błędu, automatyczne powiadomienia o awarii drogą elektroniczną, dostęp do historii awarii (wymagany moduł sterowania online Lan Adapter)
- ✓ Podgląd historii napraw zarejestrowanych urządzeń (ważne przy zmianie właściciela instalacji)