

TommaTech GmbH
www.TommaTech.de
+49 89 125 036860
mail@TommaTech.de

TOMMATECH ISI POMPASI İÇİN GARANTİ KOŞULLARI

Bu garanti politikası, TommaTech marka Isı Pompaları (“Ürünler”) için uygulanan garanti koşulları ile değişim ve onarım prosedürlerini düzenlemektedir (“Garanti Koşulları”). TommaTech GmbH, tamamen kendi takdirine bağlı olarak, ürünlerde meydana gelen hasar/arızanın bu garanti koşullarına uygun olmadığını tespit etmesi halinde herhangi bir ürünün onarımını veya değişimini yapmakla yükümlü değildir. TommaTech GmbH’nin, ticari ve teknolojik gelişmelere bağlı olarak bu garanti koşullarında değişikliğe gitme hakkı saklıdır. TommaTech GmbH tarafından belirli bir ülkeye veya bölgeye özel olarak bir garanti belgesi düzenlenmiş olması halinde söz konusu ülke veya bölgeye satılan ürünler için ilgili ülke veya bölge için düzenlenen garanti koşulları geçerli olacaktır.

1. Garanti Talepleri

Bu Garanti Politikası yalnızca TommaTech marka Isı Pompası cihazlarını kapsamaktadır. Ürünlerin garanti süresi, TommaTech GmbH tarafından satış faturasının düzenlendiği tarihten itibaren başlar. Onarım veya değişim hizmetleri, kusur ve arızası garanti koşulları kapsamında kalan ve yalnızca garanti süreleri içindeki ürünler için geçerlidir.

Bu Garanti Politikası, ilk kurulum yerinde kurulu durumda olan orijinal TommaTech ürünlerine uygulanır. Bu garanti belgesi, yalnızca TommaTech GmbH tarafından yetkilendirilmiş uygun niteliklere sahip profesyonel bir elektrik teknisyeni tarafından kullanım kılavuzlarına ve garanti koşullarına uygun olarak kurulan orijinal ürünler için geçerli olacaktır. Ürünlerin lisanssız satış kanallarından ve/veya ikinci el olarak satılması durumunda bu garanti politikası geçersiz olacaktır. TommaTech marka Isı Pompaları TommaTech GmbH dışında başka bir satıcıdan satın alan son tüketicilerin, garanti kapsamındaki talepleri için ilk olarak ürünü satın aldığı ilgili satıcı ile iletişime geçmesi gerekmektedir.

TommaTech Isı Pompaları

TommaTech markasına ait Titan Serisi ısı pompaları için standart garanti süresi, TommaTech GmbH tarafından düzenlenen satın alma sözleşmesi tarihinden itibaren 2 (iki) yıldır. Kompresör için standart garanti süresi ise aynı tarihten itibaren 5 (beş) yıldır. Power Serisi için garanti süresi 5 (beş) yıldır.

2. Sınırlı Garanti

Aşağıda listelenen nedenler dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla, ürünlerin üretiminden kaynaklanan sorunlar ve arızalar dışında hiçbir sorun, hasar veya arıza bu garanti kapsamında değildir.

1. Bunlarla sınırlı olmamak üzere, elektrik kesintisi, elektrik dalgalanması, yıldırım, patlama, yangın, sel, deprem, tayfun, kasırga, hortum, volkan patlaması, tsunami, ürünler ve aksesuarlara veya çevresine yıldırım düşmesi gibi dış nedenlerden kaynaklanan sorun, kusur ve arızalar, kar ve tuz zararları, hava ve doğa olayları, doğal afetler, asit yağmuru, duman gibi nedenlerden kaynaklanan sorun, kusur ve arızalar, hava kirliliği veya diğer kirlilikler, ürünler ve aksesuarlar üzerindeki kir veya toz, ürünlerin kullanıcısı veya 3. kişiler tarafından gerçekleştirilen kasti veya ihmali zararlar ve eylemler, ihmali veya kasti kazalar, mücbir sebepler vb. gibi dış faktörlerden ve öngörülemeyen durumlardan kaynaklanan sorun, kusur ve arızalar,
2. TommaTech GmbH’in kontrolü dışında gerçekleşen sorun, kusur ve arızalar,
3. Ürünün hatalı veya uygunsuz kullanımı, kullanıcı hataları,
4. Ürünün tasarım veya kullanım amaçları dışında kullanımından kaynaklanan kusur, sorun ve arızalar,
5. Uygun olmayan, yanlış veya yetkisiz bir şekilde kurulum, devreye alma, bakım, çalıştırma veya değişiklik yapılması,
6. Uygunsuz, dış hava çalışma koşullarında çalıştırma, alt-üst su sıcaklıklarını aşan kullanım, kullanıcı hatalarından ve kusurundan doğan sorunlar ve arızalar ile ihmalen veya kasten sebep olunan zararlar,

7. Ürünlerin veya aksesuarların ve/veya bunların mekanizmalarının, yardımcı programlarının, parçalarının ya da ekipmanlarının çıkarılmasından kaynaklanan sorun, kusur ve arızalar,
8. Soğutma ve doğal hava akışının azalmasına neden olan yetersiz havalandırma ve sirkülasyon,
9. Aşındırıcı bir ortamda kurulum yapılması,
10. Ürünlerin nakliyesi veya taşınması esnasında meydana gelen hasarlar,
11. Canlı veya cansız varlıklarda meydana gelen bedensel (ölüm, yaralanma vb.) veya maddi zararlar,
12. Isı Pompası ekranının ürünün üretiminden kaynaklı olmayan sebeplerle çalışmaması,
13. Ürünün veya bileşenlerinin TommaTech GmbH veya yetkilendirdiği kişiler dışında başkaca kişiler tarafından müdahale, montaj, demontajının, yeniden kurulum, değişim, bakım, işlem veya değişiklik yapılması,
14. Alt satış noktaları, kurulumcu, kurulum ve cihaz bilgileri TommaTech ile paylaşılmayan ürünler ve bu sebeple TommaTech GmbH'nin kurulumun uygun tamamlanıp tamamlanmadığını tespit edemediği TommaTech sistemine kaydı olmayan ürünler,
15. Ürünlerin dış etki ve etkenlerden dolayı herhangi bir şekilde kırılması, çatlaması veya zarar görmesi,
16. Ürünlerin model, tip, etiket veya seri numarasının değiştirilmesi, silinmesi veya okunamaz hale getirilmesi durumunda,
17. Ürünlerin TommaTech GmbH veya üçüncü şahısların patent, faydalı model, ticari marka, telif hakları, tasarım hakları vb. fikri mülkiyet haklarını ihlal edecek şekilde kullanılması,
18. İşbu garanti şartlarında belirtilen ürünlerin veya diğer ürün, malzeme ve aksesuarlarının kurulum, devreye alma ve uygulamasından kaynaklanan hata, sorun ve arızalar,
19. Güneş enerjisi sistemindeki diğer ürün ve malzemelerden kaynaklanan problemler, kusurlar ve arızalar,
20. Ürünler ve aksesuarların araçlar, gemiler vb. dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere hareketli birimler üzerinde kullanılmasından kaynaklanan sorun, kusur ve arızalar,
21. Ürünün garanti süresinin sona ermesi,
22. Yenisiyle veya ikamesiyle değiştirilen ürünlerin TommaTech GmbH'nin ilgili talebinden sonra 15 (on beş) gün içinde TommaTech GmbH'ye veya iş birliği yaptığı distribütörlerine iade edilmemesi,
23. Ürünün nakliyesinden ve uygun olmayan şartlar altında depolanmasından kaynaklanan sorun, kusur ve arızalar,
24. Ürünlerin ve aksesuarların özelliklerine uygun olmayan yer ve kurulum alanı nedeniyle ortaya çıkan sorun, kusur ve arızalar,
25. Kurulum yapılacak yerdeki elektrik altyapısından kaynaklı olarak ürünlerde ve ürünlerin kullanıldığı sisteminde meydana gelen sorun, kusur ve arızalar,
26. Ürün talimatlarına, kullanım kılavuzlarına, güvenlik kurallarına ve ürünlerin üzerinde yer alan etiketlere uygun olmayan şekilde kurulum ve uygulamalardan kaynaklanan sorun, kusur ve arızalar,
27. Ürünün modelinin, tipinin, etiketinin veya seri numarasının değiştirilmiş veya silinmiş olması veya okunaksız hale gelmesi,
28. TommaTech GmbH'nin bilgisi dışında ürünün kurulduğu ilk yerden başka bir yere taşınması veya ürünün kayıtlı adresinden farklı bir adrese taşınması,
29. Ürünün arızasının ortaya çıkmasının hemen ardından arızanın TommaTech GmbH'e bildirilmemesi,
30. TommaTech GmbH'nin yazılı izni olmaksızın üçüncü taraf gömülü veya harici yazılım veya donanımdan (örn; ısı pompasını kontrol eden cihazlar) kaynaklanan hata veya kusurlar,
31. Ürünün modifiye edilmesi, tahrif edilmesi veya değiştirilmesi,
32. Isı Pompası veya bileşenleri veya aksesuarın düzgün çalışmasını olumsuz yönde etkileyen kusurlar,
33. Olağan ve makul aşınma veya yıpranmalar,
34. Vergiler, ithalat / ihracat ücretleri veya maliyetleri ve diğer genel idari maliyetler,
35. Ürünün Kullanım Kılavuzundaki mekanik tesisat bağlantı şemalarında görüldüğü üzere kapalı döngü (kapalı çevrimde) çalıştırılmaması,
36. Ürünün çalışacağı bölgenin sıcaklık değeri aralıklarının dikkate alınmaması,
37. Ürünü devreye alırken, Isı Pompası montajıyla birlikte dengeleme tankı, kauçuk ayaklar, pislik tutucu vb. ürünlerin montajının yapılmamış olması,

38. Ürün ve ekipman tesisatında 8 Alman sertliği (1 litre su için 30 mg kalsiyum karbonat oranı) şartlarında su ve belirlenen su miktarının bulunduğu bölge şartlarındaki orana göre kireç, korozyon ve donma koruma kimyasalı konulmaması sonucu plakalı ısı değiştiricide oluşabilecek, tıkanma, kireçlenme, delinme ve donma sonucu hasarlar,

İkame Isı Pompası veya teknik iyileştirme yapılan aksesuarlar, sistemin diğer bileşenleri ile tamamen uyumlu olmayabilirler. Bunun sonucu olarak ortaya çıkan masraflar garanti kapsamında olmayacaktır. Ayrıca, kusurlu ürünlerden kaynaklanan doğrudan veya dolaylı zararların tazmini talepleri veya ürünün çalışmadığı süre boyunca üretilen güç kaybı, kar kaybı, fırsat kaybı dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere diğer tüm zarar ve masraflar garanti kapsamı dışındadır. Her durumda TommaTech GmbH'in bu garanti koşulları kapsamındaki toplam sorumluluğu, garanti kapsamında kusurlu olduğu iddia edilen ürünün TommaTech GmbH tarafından satış bedelini aşamaz.

Bu garanti politikası, TommaTech GmbH tarafından üretilmeyen malzeme veya ekipmanları (ısı pompası, kompresör, eşanjör vb.) ve bu malzeme ve ekipmanlarda herhangi bir sebeple meydana gelebilecek kusur ve arızaları kapsamaz.

Bu Garanti Politikası, ürünün düzgün çalışmasını etkilemeyen kozmetik veya yüzeysel kusurlar, ezilmeler, işaretler veya çizikler barındıran ürünlere ilişkin talep ve iddiaları kapsamaz.

Bu garanti koşullarını aşan talepler, garanti kapsamında değildir. Ayrıca üçüncü taraflarca ürünlere takılan tüm harici ve yardımcı parçalar ve birimler (örneğin; izleme/iletişim cihazları, piller, donanım/yazılım denetleyicileri vb.) garanti kapsamı dışındadır.

TommaTech GmbH, bu garanti politikası (veya diğer herhangi bir garanti koşulu veya güvence) kapsamında, ürünlerin toplam bedelinin son ödeme tarihine kadar ödenmemesi durumunda hiçbir sorumluluk kabul etmez.

Ürünlerin ya da bileşenlerinin garanti kapsamında değiştirilmesi veya onarılması, mevcut garanti süresini uzatmaz. Onarılan veya değiştirilen ürünler ya da bileşenleri için ikame garanti süresi verilmez. Garanti kapsamında değiştirilen veya onarılan ürünün ya da bileşenin garanti süresi, ilk ürünün değişim veya onarımdan sonra kalan garanti süresi kadar olacaktır.

Garanti dışı kalan veya garanti süresi dolan ürünler için TommaTech GmbH, bunlarla sınırlı olmamak üzere, teknik servis ücreti, yedek parça ücreti, malzeme ücreti, işçilik maliyeti, nakliye ücretini vb. içeren ek bedelleri talep eder.

Garanti kapsamındaki talepleri daha iyi analiz etme ve sorun giderme amacıyla kullanıcının ürünleri çevrimiçi olarak TommaTech-Portal sistemine kaydettirmesi önerilir. Aksi takdirde, kullanıcının garanti kapsamındaki talepleri için TommaTech RMA formunda ayrıntılı bilgi vermesi gerekecektir.

• **Yerinde hizmet bedeli:** Teknisyenlerin yerinde hizmet sunabilmesi için gerekli seyahat maliyeti ve süresi, teknisyenin ürünleri kurması, incelemesi, onarması, test etmesi ve bakımını yapması vb. için gereken işçilik maliyeti.

• **Malzeme bedeli:** Ürünleri, parçaları, bileşenleri veya diğer ilgili malzemeleri temin ve/veya değiştirme maliyeti.

• **Nakliye bedeli:** Ürünün kullanıcıdan TommaTech GmbH'ye gönderilmesi ve/veya onarılan/değiştirilen ürünün TommaTech GmbH'den kullanıcıya gönderilmesi masrafları da dahil olmak üzere teslimat masrafları.

3. Tamir ve Değişim Hizmeti

Garanti süresi içinde onarıma veya değişime uygun herhangi bir ürünün bu garanti şartlarından yararlanarak değişimi veya onarımı talepleri için aşağıdaki unsurların TommaTech GmbH'ye sunulması mutlaka şarttır.

1. Ürünün modeli, seri numarası, arıza kodu, arıza açıklaması vb. ürün ve arıza verileri,
2. Kurulumun kullanım kılavuzuna göre yapıldığını kanıtlayan devreye alma raporu,
3. Bilgilendirici resimler de dahil olmak üzere arızanın açıklaması,

4. Orijinal satın alma faturasının ve ödeme makbuzlarının kopyası,
5. Geçerli garanti belgesi,
6. Nitelikli elektrik teknisyeni tarafından düzenlenen test raporu,
7. Önceki taleplere/değişimlere ilişkin belgeler (varsa),
8. TommaTech GmbH tarafından talep edilebilecek diğer destekleyici belgeler,

TommaTech GmbH, yukarıda belirtilen bilgi ve belgenin sağlanmadığı durumlarda değişim veya onarım taleplerini reddetme hakkını saklı tutar. Garanti kapsamındaki talepler için öncelikle ürünün satın alındığı yerel satıcıya veya kurulumu yapan yükleniciye derhal bildirimde bulunulmalıdır. İlgili satıcı veya yüklenici, gerekli olması halinde TommaTech Teknik Servisi ile iletişime geçecektir. Talep sahibi, garanti iddiası hakkında satıcıdan veya yükleniciden bir dönüş ya da hizmet alamaması veya hizmetlerinden memnun kalmaması halinde, TommaTech Teknik Servis Birimi'yle (support@TommaTech.de) iletişime geçerek garanti kapsamındaki taleplerini bildirebilecektir.

4. TommaTech GmbH'in Sorumluluğu

Bölüm 3'te listelenen gerekli bilgi ve belgelerin TommaTech GmbH'ye eksiksiz olarak gönderilmesinin ardından ve gerektiğinde müşterinin desteği ile sorunu düzeltmeye yönelik girişimlerden sonra, TommaTech GmbH kurulumu gerçekleştiren yükleniciye veya müşteriye özgün bir vaka numarası atayacaktır. Bu vaka numarası, garanti talepleri ile ilgili tüm iletişimlerde referans olarak kullanılacaktır. Müşteriler, kusurlu olduğu iddia edilen ürünü, nakliye sırasında zarar görmeyecek şekilde orijinal ambalajında paketlenmiş olarak TommaTech GmbH'ye göndermelidir. Kusur iddia edilen ürünün belirtildiği şekilde teslim alınmasından ve muayenesinin tamamlanmasından sonra, üründe iddia edilen kusurun garanti kapsamında olduğunun TommaTech GmbH tarafından tespit edilmesi durumunda, kusurun durumuna bağlı olarak, TommaTech GmbH kendi takdirine bağlı olmak üzere;

- Ürünün yazılımını güncelleyerek veya konfigürasyonları değiştirerek kusuru düzeltebilir,
- Garanti kapsamındaki ürünü tamir edebilir,
- Eşdeğer bir ikame (onarılmış, yenilenmiş veya en azından eşdeğer işlevlere sahip yükseltilmiş model) veya yeni bir cihaz sağlayabilir.

TommaTech GmbH, garanti kapsamındaki hizmetlerin, belirlemiş olduğu teknik servis ortakları tarafından yerine getirilmesini sağlayabilir.

5. Yüklenici'nin veya Satıcı'nın Sorumluluğu

Bir TommaTech Isı Pompası kurulumunu yapan yüklenicilerin veya satışını yapan kişilerin, garanti kapsamında arızalanan ürünün garanti kapsamındaki işlemlerinin yapılması için doğrudan TommaTech GmbH Teknik Servis Merkezi ile irtibata geçerek uzaktan destek veya PC bağlantıları aracılığıyla arıza veya hata mesajını düzeltmek için TommaTech GmbH ile iş birliği içinde çalışması gerekmektedir.

6. Garanti Kapsamında Olmayan veya Arızalı Olmayan Isı Pompaları İçin İnceleme ve Teknik Servis Ücreti

Garanti kapsamında hatalı olduğu iddia edilen bir ürünün TommaTech GmbH tarafından garanti kapsamında veya arızalı olmadığının tespit edilmesi durumunda TommaTech GmbH'nin, her bir ürün için belirlediği inceleme ve teknik servis ücretini ve buna ek olarak nakliye ve paketleme masraflarını müşteriden talep etme hakkı saklıdır.

7. Uzatılmış Garanti

TommaTech Isı Pompası ürünlerinde, TommaTech GmbH tarafından belirlenecek süreler dahilinde ve TommaTech GmbH tarafından talep edilecek bedel karşılığında uzatılmış garanti satın alma imkanı bulunmaktadır. Ürüne uzatılmış garanti uygulanıp uygulanmaması yönündeki nihai karar yalnızca TommaTech GmbH'nin tasarrufundadır.