

Garantibetingelser for private forbrugere

Tillykke med din nye kvalitetsvarmepumpe fra Daikin. Vi håber, at du vil få stor glæde af dit produkt i lang tid fremover. I dette dokument finder du alle nødvendige informationer vedrørende omfanget af Daikins udvidede tre års garanti og de dertilhørende krav til at opretholde garantien. Daikins udvidede garanti giver dig ekstra tryghed og rettigheder, der ligger ud over de to års garanti, du har krav på jævnfør dansk lovgivning.

Følgende produkter er omfattet af Daikins udvidede garanti:

Luft/luft varmepumper

Nepura Nordic serien Emura, Stylish, Perfera, Comfora, Standard serien Ururu Sarara, Emura, Stylish, Perfera, Comfora

Ved fast opkobling til Daikin Cloud Service (DCS) platformen ydes der yderligere fem års garanti på kompressoren samt et års garanti på blæsemotoren. De første tre års abonnement er inkluderet i produktet såfremt produktet har mulighed for opkobling til DCS-platformen. Efterfølgende skal abonnementet fornyes årligt, hvilket er forudsætningen for denne ekstra garanti.

Garantibeskrivelse for luft/luft varmepumper	De første to år af garantiperioden er dækket af den lovpligtige reklamationsret i henhold til købelovens bestemmelser.		Ved registrering af produktet på Daikin Stand By Me (SBM) platformen indenfor 6 måneder efter opstartsdatoen, ydes der tre års udvidet garanti på hele produktet. Dette udgør således Daikins udvidede garanti.		Ved fast opkobling til Daikin Cloud Service (DCS) ydes der yderligere fem års garanti på kompressoren.					
					Ved fast opkobling til Daikin Cloud Service (DCS) ydes der yderligere ét års garanti på blæsemotoren.					
Servicekrav	1 år	2 år	3 år	4 år	5 år	6 år	7 år	8 år	9 år	10 år

● gælder alle produkter omfattet af garantien

Luft/vand samt jordvarmepumper fra Daikin Altherma serien

Ved fast opkobling til DCS-platformen ydes der yderligere ét års garanti på produktet samt to års garanti på kompressoren. De første tre års abonnement er inkluderet i produktet såfremt produktet har mulighed for opkobling til DCS-platformen. Efterfølgende skal abonnementet fornyes årligt, hvilket er forudsætningen for denne ekstra garanti.

Garantibeskrivelse for luft/vand varmepumper og jordvarmepumper fra Daikin Altherma serien	De første to år af garantiperioden er dækket af den lovpligtige reklamationsret i henhold til købelovens bestemmelser.		Ved registrering af produktet på Daikin Stand By Me (SBM) platformen indenfor 6 måneder efter opstartsdatoen, ydes der tre års udvidet garanti på hele produktet. Dette udgør således Daikins udvidede garanti.		Ved fast opkobling til Daikin Cloud Service (DCS) ydes der yderligere ét år garanti på hele produktet.					
					Ved fast opkobling til Daikin Cloud Service (DCS) ydes der yderligere to års garanti på kompressoren.					
Servicekrav	1 år	2 år	3 år	4 år	5 år	6 år	7 år			

▲ gælder kun jordvarmepumper ● gælder alle produkter omfattet af garantien, inkl. jordvarmepumper

Generelle vilkår:

Ved registrering på Daikin Stand By Me (SBM) platformen tilbydes tre års udvidet garanti fra idriftsættelsen af din Daikin varmepumpe udover de obligatoriske to års reklamationsret. Datoen for udvidet garanti starter 24 måneder efter opstartsdatoen for produktet. Opstartsdatoen regnes fra første gang, der er tilsluttet strøm til produktet. I dette dokument kan du læse mere om opstartsdatoen, forudsætningerne for den udvidet garanti, hvilke produkter der er omfattet af den udvidet garanti samt Garantiundtagelserne.

Garantien dækker udelukkende fejl på registrerede Daikin

produkter, styringer og interne komponenter herunder varmtvandsbeholdere, der er forårsaget af materialefejl eller konstruktionsfejl.

Krav til installationen:

Installationen skal være udført af en installatør og/eller et anerkendt kølefirma i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning samt den medfølgende installationsvejledning til det installerede produkt. Installationsvirksomheden skal været tilknyttet en garantiordning med tilknyttet ankenævn.

Gyldigheden:

Det forudsættes, at varmepumpen er installeret indenfor Danmarks grænser, at varmepumpen i garantiperioden ikke flyttes fra den på garantiregistreringstidspunktet angivne adresse, og at der hverken ved installation eller efterfølgende på nogen måde er foretaget modificering eller ændring af produktet. Ikke brofaste øer vil skulle betale fægebillet samt ekstra medgået transporttid for garantireparationen.

Registrering:

Registrering af produktet skal ske senest seks måneder efter opstartsdatoen af en godkendt installatør eller et anerkendt kølefirma på Daikin Stand By Me (SBM) platformen, samt være opkoblet online til DCS-platformen for at opnå alle garantiforlængelserne som beskrevet ovenfor. Er registreringen ikke blevet foretaget indenfor de seks måneder er produktet alene omfattet af den obligatoriske to års reklamationsret. Det påhviler kunden, at kunne dokumentere, hvornår produktet er installeret og på forlangende at kunne fremvise en gyldig faktura på køb og installation af produktet.

Vedligeholdelse og serviceeftersyn:

For at opretholde den udvidede garanti er der krav til, at dit produkt er korrekt vedligeholdt og rengjort regelmæssigt og har fået udført service efter den til enhver tid gældende lovgivning af en installatør eller et certificeret kølefirma. Den pågældende servicevirksomhed skal ligeledes opfylde kravene i den til enhver tid gældende lovgivning angående udførelse af service. Det påhviler kunden at kunne dokumentere, at kunden har fulgt brugervejledningens Daikin Denmark A/S' vedligeholdelsesinstruktioner samt kunne fremvise fakturaer og servicerafforter for udført service eftersyn.

- Serviceeftersynet skal registreres på SBM-platformen, hvor serviceraffortten uploades/udfyldes.
- For produkter af typen luft/luft er følgende gældende: produkter skal efterses og serviceres i år 3 og i år 5 efter opstartsdatoen samt år 7 og år 9 for at opretholde de 10 års kompressor garanti.
- For produkter af typen luft til vand (mono, split, hydro) er følgende gældende: produktet skal efterses og serviceres senest i år 3 og i år 5 efter opstartsdatoen.
- For produkter af typen jordvarme er følgende gældende: produktet skal efterses og serviceres inden udgangen af år 1 jvf. jordvarmebekendtgørelsen, samt senest år 3 og år 5.

Garantiaftalen omfatter ombytning og udskiftning af defekte komponenter i henholdsvis inde- og udedelen. Garantien omfatter også fabrikations- og materialefejl, som kan konstateres opstået ved varmepumpens normale brug. Garantiperioden for udskiftning af komponenter og reservedele er af samme længde som garantiperioden for

selve varmepumpen. Bemærk, at jævnfør denne garanti yder Daikin ingen support overfor kunden. Dette er udelukkende et forhold mellem installatøren og kunden.

Reklamation:

Ved reklamation rettes direkte henvendelse til installatøren eller til Daikin. Fejlen/manglen bliver vurderet ud fra besøget, herunder om fejlen er under garantien. Daikin afgør, om produktet skal repareres eller udskiftes.

Har kunden rekvireret en reparation/fejlfinding eller lignende af produktet og der ikke bliver fundet en fejl, har man som bruger accepteret at Daikin forbeholder sig retten til at opkræve betaling for besøget. Garantiperioden forlænges ikke yderligere grundet fejl på produktet.

Forudsætninger for garantien:

- Varmepumpen er installeret i Danmark
- Varmepumpen skal være monteret af en autoriseret installatør/certificeret kølefirma og skal opstartes af en kvalificeret tekniker, som er i besiddelse af et personligt certifikat, som opfylder alle de lov- og myndighedskrav, som til enhver tid er gældende for området.
- Installatøren/forhandleren skal have den lovpligtige KMO-godkendelse og kvalitetssikring eller ISO9001 til at kunne udføre relevant reparationsarbejde på varmepumpen.
- Installation af varmepumpen skal ske i henhold til Daikin's installationsvejledninger.
- Varmepumpen skal vedligeholdes og rengøres regelmæssigt i henhold til brugervejledningen
- Gem dine regninger for udført service, som dokumentation for udført arbejde. Dokumentation skal forefindes på SBM-platformen, hvor serviceraffortten skal uploades/udfyldes.

Garantien bortfalder ved:

- Fejl og mangler som følge af slitage, der skyldes mangelfuld vedligeholdelse, fejlagtig opsætning og uautoriseret udført service.
- Fejl eller skader, som er opstået som følge af udefrakommende hændelser såsom hærværk, lynnedslag, overspænding, utætheder i rørføring mv. Desuden dækkes ej heller forhold, som dækkes af almindelig indboforsikring.
- Hvis varmepumpen flyttes fra den oprindelige adresse, hvor installationen er registreret.
- Såfremt det maksimale serviceinterval er overskredet.
- Den ekstra garantiforlængelse vedrørende DCS bortfalder, hvis opkoblingen til DCS-platformen har været afbrudt i mere end 3 måneder.

Garantiundtagelser - følgende er ikke omfattet:

- Indirekte tab og følgeskader
- Skader opstået ved lynnedslag
- Brand

- Frostspændinger
- Fejl og skader opstået under transport
- Hvis produktet er brugt mod produktets hensigt og konstruktion samt industrielt brug
- Tæringer af beholder mv. grundet forkert indstillet blødgøringsanlæg
- Almindelig service og vedligeholdelse samt rensning af filtre mv.
- Vandpåfyldning på centralvarmeanlægget med korrekt vandkvalitet
- Følgefejl forårsaget af reparationer uden for varmepumpen
- Reparationsfejl, der ikke er udført i overensstemmelse med bruger-, installations- og/eller servicevejledning
- Uautoriserede reparationer, som er udført af ikke kvalificerede firmaer eller firmaer, som ikke er godkendt af Daikin
- Fejl der skyldes fejlinstallation, fejlbetjening eller fejlindstilling
- Elektriske fejl og forstyrrelser der skyldes, at den elektriske installation ikke har en egnet HPFI afbryder, mangler nul leder, mangler jord eller jordingen ikke er god nok, samt at der ikke er en ligelig belastningsfordeling i tavlen.
- Centralvarmeanlægget ikke er udluftet korrekt eller tryksat korrekt.
- Almindelig slitage herunder udskiftning af anoder og sliddele
- Fejl på centralvarmeanlægget
- Følgeskader, som er afledt af forkert dimensioneret rør og for stort trykfald
- Fejl i tredjeparts komponenter der ikke er leveret af Daikin
- Fejl forårsaget af urenheder i vandet, eksempelvis højt kalkindhold
- Unormale miljøforhold
- Udendørs- og indendørsdele, som er udsat for kemisk eller elektrokemisk reaktioner samt rustkorrosion
- Vandskader af enhver art

Reservedel(e) kan kun rekvireres af installatøren/forhandleren hos Daikin i henhold til aftalen mellem disse. Når reservedelen er udskiftet, skal den defekte komponent sendes retur til Daikin af installatøren/forhandleren.

Klagemuligheder:

Klagemuligheder over håndteringen af købelovens bestemmelser ved mangler på selve produktet.

Kontakt Daikin på +45 70 26 56 66 eller via mail på service@daikin.dk. Er der utilfredshed med, hvordan håndteringen af reklamationen er blevet behandlet, kan man som kunde klage til Nævnenes hus på www.naevneneshus.dk, hvis de relevante betingelser er opfyldt.

Er det selve installationen af varmepumpen, der klages over, skal der rettes henvendelse til det pågældende firma, som har installeret produktet og efterfølgende benyttes et af de ankenævne, som den pågældende installatør er medlem af. Se ankenævn for tekniske installationer på www.el-vvs-anke.dk.

Force majeure:

Er gældende, hvis Daikin, en underleverandør til Daikin og/eller en transportør forhindres i at opfylde en aftale eller service ordre, til uden ansvar at annullere salg, levering, montering eller servicering.

Lovvalget og værnetinget:

Aftalen, herunder betingelsernes fortolkning, er underlagt dansk ret. Tvister afgøres ved de danske domstole, med indbringelse ved Daikins hjemsted, medmindre lovgivningen tilsiger andet.

Vilkårsændringer generelt samt ændringer på den udvidede garanti:

Ændringer i vilkår og betingelser sker med et forudgående varsel. Hvis ændringerne skyldes regulatoriske forhold, som er skyld i ændringerne, herunder påbud fra offentlige myndigheder, er man forpligtiget til at overholde ændringerne, når der gives meddelelse herom.

Der tages forbehold for eventuelle tryk- og produktionsfejl. Det påhviler brugeren af dette dokument at sikre, at der henvises til den til enhver tid gældende version af dokumentet.

Daikin Denmark A/S

CVR: 18297094

Ringager 2A, st.

2605 Brøndby

Telefon: +45 70 26 56 66

E-mail: service@daikin.dk

Hjemmeside: www.daikin.dk

version 29012025