



Garantia acoperita in cadrul serviciului de monitorizare și asistență tehnică proactivă pentru centrala termică:

Pe toată durata contractului de înlocuire centrala termica din ofertele Thermo care includ și serviciul de monitorizare tehnica a centralei termice, clientul beneficiază de serviciile de monitorizare și de intervenții de la distanță / în locația sa, fără costuri suplimentare pentru reparații și/sau materiale, dacă acestea fac obiectul garanției

Monitorizarea parametrilor de funcționare ai centralei se efectuează non-stop, 24/7, prin intermediul platformelor digitale ale Ariston și Viessmann, care întreține informația preluată prin termostatul inteligent asociat centralei. În cazul în care platformele de monitorizare nativă Ariston Net Pro și Viessmann ViGuide nu mai pot asigura continuitatea serviciilor de monitorizare, compania ENGIE este exonerată de orice răspundere privind asigurarea și continuitatea serviciului de monitorizare proactivă pentru Clienți. Monitorizarea poate fi prestată continuu doar în condițiile unei conexiuni optime la internet a termostatului.

Asistența tehnică este asigurată către client în intervalul L-V, orele 8:00 – 16:00. Asistența tehnică presupune o intervenție proactivă, în prima fază telefonică, în funcție de complexitatea alertei, urmând ca, după caz, următoarea etapă să fie deplasarea în locația clientului, în vederea depanării. Dacă se constată în urma deplasării, că reparațiile/inlocuirile de componente ale centralei termice nu fac obiectul garanției, așa cum este descris în Cap 5 de mai jos, acestea vor fi facturate Clientului, printr-un deviz de lucrări.

Garantia produselor și serviciilor prestate

Garantie centrala termica, kit de inlocuire si termostat

Prestatorul oferă garanție conform prevederilor certificatului de garanție emis la data punerii în funcțiune a centralei termice aleasă de Client., kitului de înlocuire și termostatului instalat.

Garantie montaj

La punerea în funcțiune a centralei termice se oferă o garanție de 2 ani pentru manopera de montaj și materialele utilizate.

Pentru Lucrările suplimentare de reparații și remedieri defecte se asigură o garanție de 2 (doi) ani. Prestatorul se obligă ca în perioada de garanție a lucrărilor să înlocuiască gratuit materialele și piesele furnizate de acesta aflate în garanție. După expirarea perioadei de garanție a lucrărilor, Beneficiarul va suporta contravaloarea manoperei pentru înlocuirea pieselor și materialelor defecte aflate în garanția oferită de producător. Orice garanție pentru materialele și piesele furnizate de Prestator se acordă doar în condițiile în care Beneficiarul a respectat în mod corespunzător toate instrucțiunile de utilizare a produsului, iar defecțiunea nu se datorează culpei proprii a Beneficiarului.

Nu fac obiectul garanției:

- Componentele supuse la uzura normală de funcționare: anozii, electrozi, garnituri, becuri, siguranțe fuzibile, dispozitive de acționare, elemente necesare asamblării fixe și demontabile etc.
- Montarea unor accesorii sau elemente de automatizare (termostate de ambient) și de control, altele decât cele instalate de ENGIE.
- Defecțiunile cauzate de montarea/instalarea incorectă a centralei termice, dacă s-a intervenit post înlocuire de către ENGIE
- Utilizarea unor substanțe chimice necorespunzătoare pentru întreținerea/curățarea produselor.
- Lucrări și operațiuni de întreținere sau curățare chimică/mechanică, altele decât cele contractate de către Client de la ENGIE
- Operațiuni de înlocuire baterii termostat, refacerea presiunii apei din instalația termică, înlocuirea sau reparația unor elemente ca robineti, fittinguri dacă acestea sunt montate pe calorifere și nu pe instalația termică și nu au fost înlocuiți cu ocazia înlocuirii centralei termice
- Reinstalarea aplicațiilor de control de la distanță ale termostatelor inteligente sau native ale centralelor termice
- Deplasările solicitate de către Client pentru resetarea centralei termice, trecerea din modul de funcționare vara – iarnă și invers, modificarea temperaturii pe circuitul de încălzire sau apa caldă menajeră
- Deplasările solicitate de către Client pentru situațiile de avarie (intrarea în mod avarie și afișarea unui cod de eroare) dacă se constată că acestea au apărut din cauze ca lipsa electricității sau lipsa gazelor și puteau fi rezolvate de către client
- Defecțiuni estetice cauzate de manipulari neglijente sau accidente.
- Folosirea altor tipuri de combustibil decât cele precizate în instrucțiunile de utilizare echipament.
- Defecțiuni provocate de funcționarea în condiții impropii/necorespunzătoare (ex: ventilație necorespunzătoare, expunere excesivă la umezeală, temperatura etc), în instalații temporare/regim șantier și/sau fără să fie ferit de acțiunea agenților atmosferici.
- Defecțiuni cauzate de utilizarea unei ape cu un grad mare de duritate, apariția socurilor de presiune, existența impurităților în instalațiile hidraulice sau de alimentare cu gaz, fluctuații ale tensiunii electrice de alimentare, fluctuații ale presiunii debitului de gaz, utilizarea unei instalații electrice fără împământare sau fără circuite de protecție corespunzătoare, absorbția aerului pentru ardere din zone cu gaze sau vapori agresivi, evacuarea necorespunzătoare a gazelor arse, înghețul apei în instalație, blocarea evacuarii condensului etc.
- Defecțiuni cauzate de intervențiile la centrala de către terți neautorizați de producător și/sau neautorizați ISCIR.

Orice deplasare și/sau intervenție pentru rezolvarea unor situații care nu reprezintă obiectul garanției, conform descrierilor de mai sus, se vor factura Clientului în baza unui deviz de execuție lucrări, suma regasindu-se pe următoarea factură de gaze naturale.