



myCare5 Service- und Garantiepaket Luft-Wasser-Wärmepumpe HDG A11/18

HDG myCare5 ist das Service- und Garantiepaket für die Luft-Wasser-Wärmepumpe HDG A11/18. Neben einer Garantieverlängerung auf 5 Jahre umfasst der Leistungsumfang auch die digitale Betreuung der Anlage während der erweiterten Garantiezeit.



Leistungsumfang

Garantieverlängerung auf 5 Jahre ab Lieferdatum (gemäß der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der HDG Bavaria GmbH) gültig für folgende Komponenten:

- HDG Luft-Wasser-Wärmepumpe A11/18 (Außeneinheit)
- Modulare Hydraulik Plattform (Hydraulikmodul)

Digitale Betreuung „online“ während der erweiterten Garantiezeit über das Fernwartungssystem myHDG

- Fehlerdiagnose und Störungsbehebung über das Fernwartungssystem myHDG
- Reaktion bei automatischen Meldungen der myHDG Fernwartung an die HDG Serviceorganisation während der regulären HDG Geschäftszeiten
- Notdienst des HDG Service über die myHDG Fernwartung außerhalb der regulären Geschäftszeiten (z.B. an Wochenenden oder an Feiertagen). Störungen müssen in diesem Fall telefonisch gemeldet werden
- Im Bedarfsfall Erfassung von HDG Serviceeinsätzen vor Ort

- Die Garantie umfasst Konstruktions-, Hersteller-, Material- sowie Produktionsfehler
- Abgedeckt sind Anfahrts-, Arbeits- und Materialkosten
- Ausgenommen sind Schäden, die nachweislich durch Nichtbeachtung von Montage-, Bedienungs- oder Serviceanleitungen, Wassermangel, Überspannung, Stromausfall, Frost, Feuer oder sonstigen Elementarereignissen verursacht wurden. Mutwillige oder durch äußere Gewalteinwirkung entstandene Beschädigungen sind ebenfalls nicht abgedeckt
- Weitere Systembauteile wie Puffer- oder Warmwasserspeicher, Heizkreispumpen etc., die über die Bauteile HDG Wärmepumpe A11 oder A18 und Modulare Hydraulikplattform MHP hinaus gehen, sind nicht Bestandteil der Garantieverlängerung. Die gesetzliche Gewährleistung gemäß der AGB der HDG Bavaria GmbH bleibt jedoch unberührt
- Im Garantiefall wird HDG den Sachmangel auf eigene Kosten und nach eigenem Ermessen durch eine Reparatur oder durch die Lieferung neuer oder generalüberholter Teile beheben oder beheben lassen

Bedingungen / Voraussetzungen:

- HDG myCare5 ist nur in Deutschland und Österreich verfügbar
- Die Beauftragung für HDG myCare5 muss durch den Heizungsbau-Fachbetrieb erfolgen
- Die Aufstellung und Montage der Wärmepumpe sowie der Modularen Hydraulik Plattform muss nach Vorgaben der HDG Betriebsanleitung und geltenden Regeln der Technik erfolgen
- Die Installation muss nach einem von HDG freigegebenen Anlagenschema und mit HDG Anlagenkomponenten erfolgen. Fremdkomponenten (z.B. Puffer- oder Warmwasserspeicher) müssen vorab von HDG freigegeben werden
- HDG myCare5 muss spätestens innerhalb von 4 Wochen nach Lieferdatum abgeschlossen werden
- Eine Erstinbetriebnahme der Anlage durch den HDG Service ist verpflichtend
- Im 2. und 4. Betriebsjahr nach Inbetriebnahme sind Wartungen vor Ort durch den HDG Service (oder durch einen von HDG beauftragten Servicepartner) durchzuführen
- Die Wartungen werden mit HDG myCare5 beauftragt. Die Aufträge hierfür werden von HDG bestätigt. Die Abrechnung der Wartungen (Wartungspauschale zu HDG myCare5) erfolgt jeweils nach durchgeführter Wartung. Werden diese Wartungen seitens des Auftraggebers storniert oder wird HDG der Zugang zur Wartung verwehrt, dann erlöschen Ansprüche aus der Garantieverlängerung
- Durchgeführte Wartungen und Reparaturen sind immer mit einem Wartungs- bzw. Arbeitsbericht zu protokollieren
- Die Anlage muss dauerhaft online mit der myHDG Fernwartung verbunden sein (LAN-Anschluss an bauseitigem Netzwerk des Endverbrauchers/Anlagenbetreibers). Im Offline-Betrieb erlöschen Ansprüche aus dem digitalen Service über die myHDG Fernwartung. Ist die Anlage länger als 30 Tage nicht mehr mit der myHDG Fernwartung verbunden, erlöschen Ansprüche aus der Garantieverlängerung

Hinweis:

Leistungen aus HDG myCare5 entbinden den Anlagenbetreiber/Anlagenbesitzer nicht von Sachversicherungen wie z.B. Wohngebäude- oder Elementarversicherung.