

# Reklamations- og serviceoprettelse varmepumper og klimaanlæg

**VIGTIGT!** Reklamationsskemaet SKAL udfyldes elektronisk og må ikke indscannes. Alle informationer er obligatoriske og skal udfyldes.

Solar sagsnr.

Solars ordre-/fakturenr.

Installatørens KMO-nummer

Idriftsættelsesdato

Købs dato

## Opgavetype

Reklamation under 0<2 år  
Serviceopgave (faktureres)

Reklamation 2-5 år  
Opstart/idrifsættelse

## Fabrikat

Solar plus (Invest Living)  
Haier

Panasonic  
Andet

## Produkt information

Modelbetegnelse inderdel:

Serienummer inderdel:

Modelbetegnelse udedel:

Serienummer udedel:

## Rekvirant (forhandler)

Firma navn:

## Installatør

Navn:

## Installationsadresse

Navn:

Adresse:

Adresse:

Adresse:

Postnummer/by:

Postnummer/by:

Postnummer/by:

Kontaktperson:

Kontaktperson:

Kontaktperson:

Tlf.:

Tlf.:

Tlf.:

Email:

Email:

Email:

Fejlkode:

Fejlbeskrivelse/opgavebeskrivelse (uddybende beskrivelse):

### Ved krav om garanti, skal følgende altid vedlægges:

- Evt. fotodokumentation af fejl/mangel.
- Idriftsættelsesattest.
- Servicerapporter år 1, 2, 3 og 4.

<https://www.solar.dk/om-os/dokumenter-til-download/>

Dokumentet skal sendes til [varmepumper@solar.dk](mailto:varmepumper@solar.dk)

- Solar/producenten forbeholder sig ret til at afvise reklamationssager, hvor reklamationen er beskrevet mangelfuldt eller manglende relevant dokumentation.
- Solar/producenten forbeholder sig ret til at afvise reklamationssager, hvis reklamationen er eller burde være omfattet af producentens særlige fordelsprogrammer.
- Solar/producenten forbeholder sig ret til at fakturere omkostninger forbundet med behandling af reklamationssager, der viser sig ikke at være omfattet af garantien på det pågældende produkt.
- Solar/producenten forbeholder sig ret til at afvise reklamationssager/fakturere meromkostninger som følge af produktets fysiske utilgængelighed.
- Installationen skal være udført efter gældende dansk lov og overholde installations- og servicemanualer.

# Garantien dækker ikke:

1. Udkald hvis produktet ikke har fået udført lovpligtigt årligt eftersyn.
2. Udkald i forbindelse med tilstoppet snavsfilter.
3. Udkald i forbindelse med luft i systemet.
4. Udkald til strømsvigt, vandpåfyldning, væskepåfyldning.
5. Udkald i forbindelse med manglende flow på varmespiraler i varmtvandsbeholdere/ bufferbeholdere.
6. Udskiftning af eksternt sikkerhedsventil til varmtvandsbeholderen.
7. Fejl på husets rørinstallation, rørstørrelse på vandrør, gulvvarme, radiator størrelse etc.
8. Ekstra omkostninger hvis pladsforholdene gør servicearbejdet særligt vanskeligt samt særlige forans taltninger, der er nødvendige for at udføre servicearbejdet, herunder brug af lift, kran og stillads.
9. Fejl, der er forårsaget af hærværk, frost- eller vandskade.
10. Udkald ved uvilje til selv at forsøge at genstarte efter anvisninger fra en teknisk support.
11. Skader eller fejl på ukurante komponenter.
12. Skader eller fejl forårsaget af uautoriserede personer.
13. Skader eller fejl på eller forårsaget af husets elinstallationer.
14. Skader eller fejl forårsaget af sammenkobling/ installation mellem andre varmegivere som f.eks solvarme, eksterne styringer, pumper og lign. der ikke er beregnet til formålet.
15. Fejl forårsaget af fejlopsætning i varmepumpens styring.
16. Kølemiddel til kølekredsen.
17. Opsætnings fejl på GSM/ WIFI modul herunder ikke tilstrækkelig netværk eller fejl på router.
18. Rengøring af fordampere og kondensator.
19. Omkostninger forbundet med reklamations sagen, herunder udgifter til fejlsøgning og øgede driftsomkostninger.
20. Udgifter til fejlfhjælpning der er foretaget uden Solars viden og uden forudgående skriftlig bekræftelse fra Solar Klima & Energi Teknisk Support.