

# Condições de garantia

## Bombas de calor

### 1. Condições de garantia do reservatório para o consumidor/pessoa singular

A HENQ assume a responsabilidade decorrente da garantia legal de conformidade do equipamento, nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, desde que seja comprovado que a instalação do produto foi executada em conformidade com as diretrizes de instalação, utilização e manutenção definidas pelo fabricante.

A responsabilidade da HENQ ao abrigo da garantia legal fica excluída sempre que a falta de conformidade resulte, total ou parcialmente, de instalação incorreta, intervenção por pessoal não autorizado, utilização indevida ou incumprimento das instruções técnicas fornecidas com o equipamento.

Para efeitos de apreciação da falta de conformidade, a HENQ poderá solicitar documentação comprovativa da correta instalação, nomeadamente declaração do instalador certificado e registos de colocação em funcionamento. Para efeitos de verificação da conformidade e intervenção ao abrigo da garantia legal, o equipamento deverá, designadamente:

- Encontrar-se em perfeito estado no momento da sua instalação, não tendo sofrido manipulações
- indevidas por pessoal não autorizado, estragos ou deteriorações;
- Ter sido instalado por um técnico devidamente certificado, em conformidade com as instruções do manual de instalação elaborado pelo fabricante;
- Em caso de reparação ou manutenção com utilização de peças de substituição, ter recebido exclusivamente peças originais HENQ;
- Não ter sofrido danos durante o transporte, manuseamento ou utilização indevida;
- Não ter sido intervencionado por pessoal técnico não autorizado.

### 2. Qualidade de água (quando aplicável)

A utilização de água fora destes parâmetros é considerada uso incorreto e poderá excluir a aplicação da garantia legal, sempre que seja demonstrada relação causal com a falta de conformidade.

- Índice de Langelier: entre 0 e 0,4
- Carbonato de cálcio (CaCO<sub>3</sub>): ≤ 130 mg/L
- Cloretos: ≤ 250 mg/L
- pH: entre 6 e 8

### 3. Situações não abrangidas pela garantia legal

A garantia legal não cobre, entre outros, os seguintes casos:

- Equipamentos com o nº de série removido, alterado ou ilegível;
- A instalação incorreta ou em desacordo com o Manual de Instalação;
- Falta de instalação de dispositivos de segurança recomendados;
- Falta de manutenção preventiva conforme indicado pelo fabricante;
- Danos causados por calcário, lamas, sedimentos ou outros detritos;
- Sobretensões elétricas, falhas de energia ou variação de tensão da rede elétrica;
- Reparações ou tentativas de reparação por técnicos não autorizados;
- Utilização indevida, negligência, acidente, incêndio, inundação ou vandalismo;
- Desgaste normal de componentes ou peças consumíveis;
- Danos indiretos, perdas de eficiência ou prejuízos económicos.

# Condições de garantia

## Bombas de calor

### 4. Condições de Assistência e Restituição

- O cliente deverá comunicar qualquer anomalia ao revendedor, instalador ou serviço técnico autorizado, logo que dela tenha conhecimento.
- Caso o defeito não esteja coberto pela garantia legal ou esta se encontre caducada, todos os custos serão da responsabilidade do cliente.
- A assistência gratuita apenas será prestada mediante apresentação da fatura de compra e do certificado comprovativo da garantia legal.

### 5. Limitações da Garantia

- A responsabilidade da HENQ limita-se à reparação ou substituição do equipamento ou componentes defeituosos;
- Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, a garantia legal não abrange custos adicionais decorrentes de acessos difíceis ou condições especiais de instalação não imputáveis ao produto;
- A substituição de componentes não prolonga o prazo original de garantia legal.

Produto	Garantia
Bomba de Calor AQS Alba R290	3 anos*
Bomba de Calor AQS Seven Duplex R290	3 anos*
Bomba de Calor AQS X7	3 anos*
Bomba de Calor AQS Premium	3 anos*
Bomba de Calor Seven Duplex R32 Split	3 anos*
Bomba de Calor X5 Split	3 anos*
Bomba de Calor Monobloco R290	3 anos*
Bomba de Calor Monobloco R32	3 anos*

A garantia legal de conformidade tem a duração de 3 (três) anos, nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021. Durante os primeiros 2 (dois) anos, presume-se que qualquer falta de conformidade existente é imputável ao produtor ou vendedor. No 3.º (terceiro) ano, o consumidor deverá demonstrar que a falta de conformidade existia à data da entrega do equipamento. Sempre que aplicável, a apreciação da falta de conformidade encontra-se ainda condicionada ao cumprimento dos parâmetros de qualidade da água definidos nas presentes Condições de Garantia, podendo a garantia legal ser excluída apenas quando seja demonstrada relação causal entre o incumprimento desses parâmetros e a falta de conformidade verificada.

### 6. Exercer os direitos decorrentes da garantia legal

6.1 A presente garantia legal ampara produtos oficiais comercializados pela HENQ e instalados em Portugal.

6.2 O utilizador poderá exercer os direitos decorrentes da garantia legal diretamente junto da HENQ, sem prejuízo dos direitos do consumidor perante o vendedor.

6.3 Sem prejuízo do disposto no ponto 2, ficam igualmente excluídas:

- utilizações ou tratamentos inadequados ao produto;
- incumprimento das indicações contidas no Livro de Instruções, no Manual de Utilizador ou outra documentação proporcionada com o produto relativamente à sua instalação, manutenção ou utilização em condições de funcionamento adequadas;
- instalações do produto não conformes com regulamentação em vigor e/ou defeituosas;
- faltas de manutenção e/ou substituição de componentes de desgaste natural necessárias para funcionamento do produto pelo utilizador final;
- falhas ou deficiências de componentes externos ao produto que possam afetar o seu correto funcionamento;
- inobservância das instruções de proteção contra a formação de gelo;
- causas de força maior ou caso fortuito, incluindo, entre outros, fenómenos meteorológicos e/ou geológicos;

# Condições de garantia

## Bombas de calor

h) problemas relacionados com qualquer dos abastecimentos a que o produto está ligado (água, eletricidade, gás ou outros análogos, tais como: excesso de pressão ou voltagem, ou enchimento automático, ou fornecimento de gás inadequado, ou corrosão galvânica por falta dos casquilhos, eletrólitos fornecidos ou invasões ou entradas no produto de elementos externos como: pedras, cal, sujidade, animais, entre outros.

6.4 São consideradas responsabilidade do utilizador e, portanto, excluídas de toda e qualquer garantia, as despesas necessárias para aceder ao produto ou a qualquer dos elementos da instalação a que este estiver associado, quando:

I) o produto se encontrar instalado a uma altura superior à média, em tetos falsos, localizações ocultas ou situações análogas, ou

II) for necessária a retirada ou reposição de elementos construtivos ou outros análogos.

6.5 Em caso de reparação em garantia legal, a HENQ determinará as peças que terão de ser substituídas em cada intervenção em garantia, comprometendo-se a HENQ a utilizar peças originais da marca em todas as intervenções.

### 7. Comunicação

7.1 O utilizador poderá entrar em contacto com a HENQ através dos canais indicados no site na Internet [www.henq.com](http://www.henq.com) ou do telefone +351 914 014 615 para apresentar qualquer sugestão, dúvida, reclamação ou pedido de colocação em funcionamento gratuito aplicável aos equipamentos que o requererem.

7.2 Quando desejar exercer os direitos decorrentes da garantia legal, o utilizador terá de informar a HENQ da falta de conformidade do produto no prazo máximo de 2 meses a contar do momento em que teve conhecimento do problema.

### 8. Recomendações

8.1 Recomenda-se ao utilizador final que, antes de utilizar o produto, leia cuidadosamente o Livro de Instruções e/ou o Manual de Utilizador e que, em caso de dúvida, entre em contacto com o nosso departamento técnico através do site [www.henq.pt](http://www.henq.pt).

8.2 A HENQ presta, através dos seus canais oficiais, o serviço de manutenção do produto e aconselha a sua contratação a partir da respetiva colocação em funcionamento. Segundo o Decreto-Lei 79/2006, 2006-04-04 e Decreto-Lei 97/2017, 2017-08-10, é responsabilidade do utilizador o cumprimento das exigências de manutenção.

# Certificado de garantia

## Bombas de calor

A HENQ, marca registada, declara que as Bombas de Calor por si comercializadas beneficiam da garantia legal de conformidade, nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, aplicável aos bens de consumo.

A garantia legal de conformidade é válida a partir da data de entrega do equipamento ao consumidor, pelo prazo legalmente previsto, e abrange as faltas de conformidade existentes à data da entrega, nos termos e condições estabelecidos na legislação aplicável e nas presentes Condições de Garantia.

O exercício dos direitos decorrentes da garantia legal encontra-se condicionado ao cumprimento das instruções de instalação, utilização e manutenção definidas pelo fabricante, bem como às demais condições previstas no documento “Condições de Garantia – Bombas de Calor”.

O presente documento assegura a garantia nos termos descritos do equipamento:

Nome do cliente

E-mail	Telemóvel

Morada completa

Modelo do Equipamento	Nº de série

Nº fatura

Data	Nome do Instalador

O presente certificado tem caráter meramente comprovativo da garantia legal, não constituindo uma garantia comercial adicional nem limitando os direitos legalmente conferidos ao consumidor.

O cliente

O representante HENQ

---

---