



Garantor Värme Bas

Garantivillkor för montage och funktion · Luftvärmepump

GARANTIGIVARE

IBG Sverige AB, org.nr 559572-6380

VERSION

v1 – gäller från 2026-10-01

ADRESS

Johannesbergsvägen 23, 802 93 Gävle

Sammanfattning

DET HÄR TÄCKER GARANTIN

Montaget av luft/luft-värmepump – infästning, köldmedierör, kondensavlopp, el-anslutning och driftsättning.

DET HÄR TÄCKER DEN INTE

Fel i själva komponenterna (paneler, växelriktare, batteri, värmepump) – de omfattas av tillverkarens garanti. Skador på huset, produktionsbortfall och väderskador.

GARANTITID

12, 24 eller 36 månader enligt garantibeviset. Startar när Garantor godkänt registreringen.

SJÄLVRISK

Ingen. Minimigräns 2 500 kr per skada.

ERSÄTTNINGSTAK

40 000 kr sammanlagt under garantitiden.

OM NÅGOT HÄNDER

Anmäl till info@garantor.se innan något åtgärdas. Garantor felsöker, väljer utförare och betalar godkänd åtgärd direkt.

DINA LAGLIGA RÄTTIGHETER

Garantin påverkar inte din reklamationsrätt mot installatören enligt konsumenttjänstlagen (tio år för arbete på fast egendom) eller mot säljaren enligt konsumentköplagen.



INNEHÅLL

01	Inledande bestämmelser	2	09	Förutsättningar för giltig prövning	5
02	Definitioner	2	10	Skadeanmälan och skadeprocess	6
03	Objekt som kan omfattas	3	11	Utförare, inspektion och godkännande	6
04	Inträdeskrav vid tecknande	3	12	Ersättningens omfattning	6
05	Giltighetstid	4	13	Självrisk och ersättningstak	7
06	Omfattning	4	14	Överlåtelse	7
07	Vad garantin inte omfattar	4	15	Förhållandet till allmänna villkor	7
08	Särskilda undantag	5	16	Tillämplig lag och tvist	7

1. Inledande bestämmelser

Dessa villkor gäller för garantiprodukten Värme Bas som lämnas av IBG Sverige AB, org.nr 559572-6380, nedan "Garantor", till den garantitagare som anges i garantibeviset.

Garantin är en frivillig, kommersiell garanti för montage och funktionen av Anläggningen. Den lämnas av Garantor i eget namn och är inte en försäkring enligt försäkringsavtalslagen.

Garantin påverkar inte garantitagarens rättigheter enligt konsumenttjänstlagen (1985:716) gentemot installatören, inklusive rätten att reklamera fel i arbete på fast egendom inom tio år, eller enligt konsumentköplagen (2022:260) gentemot säljaren av komponenterna. Garantin ersätter inte, och får inte framställas som en ersättning för, dessa rättigheter.

Vid motstridiga uppgifter gäller följande ordning: 1) det individuella garantibeviset, 2) dessa villkor, 3) särskilda skriftliga besked från Garantor i ärendet, 4) Garantors allmänna villkor, 5) övrig information på webbplats eller i marknadsföring.

2. Definitioner

Anläggningen

Den värmepumpsinstallation som anges i garantibeviset, med de delar som omfattas enligt punkt 3.

Garantitagaren

Den privatperson som anges i garantibeviset och som äger den fastighet där Anläggningen är installerad.

Installatören

Det företag som utfört installationen av Anläggningen och registrerat garantin hos Garantor.

Montagefel

Fel i installatörens utförande av installationen som medför att Anläggningen eller del av den plötsligt och oförutsett upphör att fungera, eller att en installerad del lossnar, läcker, får avbrott eller på annat sätt förlorar sin funktion.

Montagefel omfattar inte fel i själva komponenterna.

Komponentfel

Fel i en fabrikstillverkad komponent, exempelvis värmepumpens inne- eller utedel, kompressor, kretskort, fläkt,



cirkulationspump eller tank. Komponentfel omfattas av tillverkarens garanti, inte av denna garanti.

Plötsligt och oförutsett fel

Ett fel som medför direkt funktionsbortfall vid en bestämd tidpunkt. Gradvis försämring, slitage, åldrande eller degradering är inte plötsliga och oförutsedda fel.

Installationsprotokoll

Garantors standardiserade protokoll med checklista, mätvärden och fotografier som installatören fyller i vid registreringen.

Anvisad utförare

Den certifierat kylföretag eller behörig VVS-installatör som Garantor anvisar för felsökning eller åtgärd. Anvisad utförare kan vara installatören.

Minimigräns

Det belopp under vilket ett ärende inte prövas, se punkt 13. Minimigränsen är inte en självrisk och dras inte av vid ersättning.

Garantibevis

Den individuella bekräftelse som Garantor utfärdar efter godkänd registrering.

3. Objekt som kan omfattas

Luft/luft-värmepump installerad i småhus. Luft/vatten- och frånluftsvärmepumpar omfattas inte av Värme Bas.

Anläggningen ska vara installerad på småhus (villa, radhus, parhus eller fritidshus) i Sverige som ägs av garantitagaren och användas för privat bruk. Anläggningens effekt får inte överstiga 20 kW värmeeffekt.

Garantor har rätt att neka registrering av en viss anläggning, ett visst fabrikat eller en viss installatör på grund av objektiv riskbedömning.

4. Inträdeskrav vid tecknande

För att garantin ska kunna registreras krävs att:

- installatören har avtal med Garantor och vid installationen var certifierat enligt Incert (köldmediecertifikat) och att den tekniker som utfört köldmediearbetet är personcertifierad,
- installationen är utförd enligt tillverkarnas monteringsanvisningar och gällande regelverk,
- Anläggningen är driftsatt och registreringen sker senast sex (6) månader efter driftsättningen,
- Installationsprotokollet är fullständigt ifyllt av namngiven behörig tekniker hos installatören, inklusive:
 - täthets- och vakuumprotokoll samt fyllnadsmängd köldmedium,
 - installationsprotokoll enligt tillverkarens anvisning,
 - fotografier av utedelens infästning, rördragning med isolering, kondensvattenavlopp, väggenomföring och el-anslutning,
- Garantor har granskat och godkänt registreringen.

Garantor kan begära komplettering eller neka registreringen. Garantibevis utfärdas först efter godkännande. Fel som noterats i Installationsprotokollet och inte åtgärdats omfattas inte av garantin.



Garantor har rätt att genomföra kontroll på plats av registrerade anläggningar. Garantitagaren ska ge tillträde vid sådan kontroll efter överenskommelse om tid.

5. Giltighetstid

Garantin gäller under den tid som anges i garantibeviset: 12, 24 eller 36 månader.

Garantitiden börjar den dag Garantor godkänner registreringen. Datumet anges i garantibeviset.

Om registreringen sker senare än trettio (30) dagar efter driftsättningen gäller en karenstid om trettio (30) dagar från godkännandet. Fel som visar sig under karenstiden omfattas inte.

Garantin upphör när garantitiden löpt ut, när ersättningstaket enligt punkt 13 uppnåtts, eller när Anläggningen avvecklas eller väsentligt byggs om.

6. Omfattning

Garantin omfattar montagefel i följande delar av Anläggningen. Endast de delar som anges nedan omfattas; allt annat är undantaget.

DEL AV INSTALLATIONEN	VAD SOM OMFATTAS
Montage av inne- och utedel	Konsoler, markstativ, väggfästen, vibrationsdämpare och deras förankring.
Köldmediekrets	Köldmedierör, lödningar och flare-kopplingar, isolering samt vakuumsugning och fyllning. Läckage i skarv eller rör som installatören utfört.
Kondensvatten och genomföring	Kondensvattenavlopp, väggenomföring och dess tätning.
El-anslutning	Matning, säkring, jordning och anslutning mellan inne- och utedel.
Driftsättning och injustering	Konfiguration, grundinställningar och funktionskontroll.

Garantin täcker kostnaden för att återställa installationens funktion: felsökning enligt punkt 12, arbete, resa, nödvändigt installationsmaterial (kablage, kopplingar, fästen, rör, tätning, köldmedium vid läckage i skarv) samt återställning av tätning vid genomföring.

7. Vad garantin inte omfattar

Garantin omfattar inte:

- komponentfel – fel i paneler, växelriktare, optimerare, batterier, laddboxar, värmepumpar och andra fabriksstillverkade delar; dessa omfattas av tillverkarens garanti,
- skador på byggnaden eller annan egendom, inklusive vatten-, fukt-, brand- och följdskador, även om de orsakats av ett montagefel; sådana skador hanteras genom villa-/hemförsäkring eller installatörens ansvar,
- produktionsbortfall, uteblivna besparingar, ökade energikostnader, stillestånd eller andra ekonomiska



följdsador,

- gradvis försämring, slitage, korrosion, åldrande eller degradering,
- fel som fanns eller borde ha upptäckts vid Installationsprotokollet och som inte åtgärdats,
- fel som orsakats av garantitagaren, tredje man eller av ändringar, flytt, utbyggnad eller reparation som utförts av annan än Garantor-anvisad utförare efter registreringen,
- fel som beror på att tillverkarens skötsel- eller underhållsanvisningar inte följts, om detta orsakat felet,
- brand, stöld, skadegörelse, olyckshändelse eller yttre påverkan,
- kosmetiska fel, missfärgning och estetiska avvikelser som inte påverkar funktionen,
- förebyggande åtgärder, service, rengöring, mjukvaruuppdateringar och justeringar utan konstaterat fel,
- kostnader för åtgärd som påbörjats innan Garantor godkänt ärendet, om inte annat följer av punkt 11,
- kostnader under minimigränsen enligt punkt 13.

8. Särskilda undantag

Utöver punkt 7 omfattar garantin inte:

- köldmedieförlust som beror på fel i själva värmepumpen (komponentfel),
- frysskador, isbildning eller skador på grund av att kondensvatten fryser vid normal drift,
- buller, vibrationer eller lukt som inte beror på montagefel,
- att värmepumpen inte når beräknad eller utlovad besparing, effekt eller temperatur,
- filter, fjärrkontroll, batterier och andra förbrukningsdelar,
- väder- och naturhändelser såsom storm, blixtnedslag, överspänning från elnätet eller översvämning (ersätts av villa-/hemförsäkring),
- appar, molntjänster, mjukvaruuppdateringar, wifi eller internetuppkoppling,
- fel i byggnadens befintliga värmesystem, radiatorer, golvvärme, tank eller elinstallation som inte utförts av installatören,
- fel som orsakats av att Anläggningen använts för annat än privat bruk eller av uthyrning av fastigheten i näringsverksamhet.

9. Förutsättningar för giltig prövning

För att ett ärende ska prövas krävs att:

- skadeanmälan har gjorts innan reparation, demontering, ingrepp eller beställning av delar påbörjats,
- garantitagaren lämnar de uppgifter Garantor behöver enligt punkt 10,
- garantitagaren ger anvisad utförare tillträde till Anläggningen,
- tillverkarens skötselanvisningar har följts i den mån bristande skötsel har samband med felet,
- Anläggningen inte ändrats eller åtgärdats av annan än Garantor-anvisad utförare efter registreringen, i den mån ändringen har samband med felet,
- felet har uppstått under garantitiden och anmälts utan oskäligt dröjsmål efter att det upptäcktes.

Om en förutsättning inte är uppfylld prövar Garantor om bristen har haft betydelse för felet eller dess omfattning. Garantin förverkas inte automatiskt.



10. Skadeanmälan och skadeprocess

Skadeanmälan görs till info@garantor.se eller på det sätt Garantor anvisar. Anmälan ska innehålla garantinummer, adress, beskrivning av felet, när det upptäcktes, eventuella felkoder eller meddelanden i övervakning, samt fotografier om det är möjligt.

Garantor bekräftar anmälan inom två (2) arbetsdagar. Garantor bedömer om felet omfattas och beslutar om felsökning, anvisar utförare och godkänner åtgärd.

Garantor får inhämta uppgifter från installatören, tillverkaren, nätägaren och anvisad utförare samt begära kompletterande underlag, exempelvis Installationsprotokollet, övervakningsdata, fotografier eller utlåtande.

Om felsökning visar att orsaken är komponentfel meddelar Garantor detta och lämnar underlag för garantitagarens anspråk mot tillverkaren.

Om Anläggningen utgör fara för person eller egendom ska garantitagaren omedelbart stänga av den enligt installatörens eller tillverkarens anvisning och därefter anmäla felet.

11. Utförare, inspektion och godkännande

Garantor anvisar utförare. Anvisad utförare kan vara installatören eller annan certifierat kylföretag eller behörig VVS-installatör. Garantitagaren får inte själv välja utförare utan Garantors godkännande.

Garantor har rätt att inspektera Anläggningen, begära demontering för undersökning och ta del av delar som byts ut.

Åtgärd ska godkännas av Garantor innan den påbörjas. Godkännande lämnas skriftligen till utföraren och anger vad som ska åtgärdas och till vilken kostnad.

Åtgärd som påbörjats utan godkännande ersätts endast om garantitagaren visar att felet omfattas av garantin och att åtgärden var nödvändig för att avvärja omedelbar fara eller väsentligt större skada. Ersättningen begränsas då till vad Garantor skulle ha godkänt.

Att en åtgärd utförs innebär inte i sig att Garantor godkänt ersättning.

12. Ersättningens omfattning

Felsökning

Felsökning ersätts när ärendet godkänns. Visar felsökningen att orsaken är komponentfel eller annat som garantin inte omfattar, ersätts inte felsökningen.

Arbete och resa

Arbete ersätts enligt Garantors förhandlade timpris med anvisad utförare och den tid som åtgärden rimligen kräver. Resa ersätts inom anvisad utförarens normala arbetsområde. Garantitagaren får ingen kostnad för skillnaden mellan utförarens ordinarie pris och Garantors pris.

Material

Garantor ersätter installationsmaterial som krävs för att återställa funktionen. Garantor väljer lämpligt material och får tillhandahålla det direkt. Om en komponent skadats till följd av ett montagefel ersätts komponenten med ny, renoverad eller likvärdig del enligt Garantors val, inom ersättningstaket.



Ersätts aldrig

- ersättningsvärme, ersättningsel, hotell eller andra kostnader under stillestånd,
- produktionsbortfall eller uteblivna besparingar,
- följdskador på byggnad eller egendom,
- värdehöjande åtgärder, uppgraderingar eller förbättringar,
- felsökning eller åtgärd utan godkänt ärende, utom enligt punkt 11,
- mervärdesskatt i den mån garantitagaren har avdragsrätt.

Ersättning betalas direkt till anvisad utförare. Har garantitagaren efter Garantors godkännande betalat själv, återbetalas beloppet mot kvitto inom trettio (30) dagar.

13. Självrisk och ersättningstak

Garantin har ingen självrisk.

Ärenden där den sammanlagda kostnaden för åtgärden understiger minimigränsen två tusen femhundra (2 500) kronor inklusive mervärdesskatt prövas inte. Överstiger kostnaden minimigränsen ersätts hela kostnaden; ingen del dras av.

Garantors sammanlagda ersättning under garantitiden är begränsad till 40 000 kronor inklusive mervärdesskatt. När taket uppnåtts upphör garantin.

Ersättningen kan aldrig överstiga Anläggningens installationskostnad enligt installatörens faktura.

14. Överlåtelse

Garantin följer Anläggningen. Vid överlåtelse av fastigheten övergår garantin utan kostnad till den nya ägaren om denne är privatperson och använder fastigheten för privat bruk.

Överlåtelsen ska anmälas till Garantor inom trettio (30) dagar med den nya ägarens namn och e-postadress. Garantor utfärdar nytt garantibevis. Garantin kan inte överlåtas separat från fastigheten eller till näringsidkare.

15. Förhållandet till allmänna villkor

Garantors allmänna villkor gäller utöver dessa villkor. Vid konflikt gäller ordningen i punkt 1. De allmänna villkoren finns på garantor.se och skickas tillsammans med garantibeviset.

16. Tillämplig lag och tvist

Svensk lag gäller för garantin.

Är garantitagaren inte nöjd med Garantors beslut kan garantitagaren begära omprövning via info@garantor.se. Garantitagaren kan därefter vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN), Box 174, 101 23 Stockholm, arn.se, eller till allmän domstol. Oberoende vägledning lämnas av Hallå konsument, hallakonsument.se, och kommunens konsumentvägledning.



Fordonsgarantier med tydliga villkor

IBG SVERIGE AB · INFO@GARANTOR.SE · GARANTOR.SE

