

Garantie- und Garantieverweiterung für ECO Wärmepumpen

1. Grundgarantie

Jede ECO Wärmepumpenanlage erhält ab Datum der Inbetriebnahme mit Nachweis eine Garantie von 2 Jahren. Voraussetzung ist die Registrierung der Anlage über die mtf-online.net oder über die MTF-Service-App.

2. Übergangsregelung bis zum 30.06.2026

Für alle ECO Wärmepumpenanlagen, die bis einschließlich 30.06.2026 über das Registrierungstool (mtf-online.net oder MTF-Service-App) registriert werden, gewähren wir automatisch eine Garantie von insgesamt 5 Jahren. Für diese Anlagen gelten während der Übergangsregelung keine weiteren Voraussetzungen.

3. Garantieverweiterung nach der Übergangsregelung, ab dem 01.07.2026

Ab dem 01.07.2026 kann die Garantie von 2 auf insgesamt 5 Jahre erweitert werden, wenn eine der beiden folgenden Optionen erfüllt wird:

Option 1 – Inbetriebnahme durch Werkskundendienst

- Durchführung der Inbetriebnahme durch den Samsung Werkskundendienst.
- Installation gemäß Herstellervorgabe.
- Die Registrierung wird vom MTF-Samsung Customer Service für den Fachhandwerker vorgenommen. Die Garantiezusage wird nach Sichtung des Inbetriebnahmeprotokolls ausgesprochen und per E-Mail bestätigt.

Option 2 – Installation und Inbetriebnahme durch den geschulten und zertifizierten Fachhandwerker

Der Fachhandwerker kann die Garantieverweiterung erhalten, wenn die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

- **Zertifizierungsschulung**
Teilnahme eines Mitarbeiters an einer zweitägigen Samsung ECO Wärmepumpen-Zertifizierungsschulung.
Die Schulung muss von einem durch MTF-Samsung zertifizierten AI-Home-Referenten unter Anwendung und Nutzung des Referenten-Tools durchgeführt werden.
- **Samsung Service-Schnittstelle MTF-C02N**
Der Fachhandwerker muss in Besitz einer registrierten Samsung Service-Schnittstelle MTF-C02N sein. Diese erhält er auf einem der folgenden Wege.
a) Bestellung der Service-Schnittstelle mit Angabe der TGCK-Kundennummer oder Kundendaten an das MTF-Backoffice
oder
b) Bestellung als Sammelbestellung und Aushändigung an den FHW während der Schulung über den zertifizierten AI-Home-Referenten und Registrierung im Referenten-Tool.
- **Inbetriebnahmeprotokoll**
Erstellung eines vollständigen Inbetriebnahmeprotokolls bei der Inbetriebnahme.
Upload des Protokolls im Rahmen der Garantieregistrierung.

Garantie- und Garantieverweiterung für ECO Wärmepumpen

4. Nachregistrierung fehlender Voraussetzungen ab dem 01.07.2026

Bei der Registrierung erhält der Fachbetrieb automatisch eine E-Mail, in der ersichtlich ist, welche Voraussetzungen bereits erfüllt sind, und welche noch fehlen.

Fehlende Punkte können innerhalb von 3 Monaten nach der Inbetriebnahme nachgeholt werden. Nach Erfüllung aller Bedingungen wird die Garantieverweiterung für diese Anlagen auf 5 Jahre rückwirkend gewährt.

Vorteile für den Fachbetrieb

- Bis zum 30.06.2026, 5 Jahre Garantie ohne Zusatzbedingungen – ideal, um Kundenprojekte jetzt noch abzusichern.
- Ab 01.07.2026: Wahl zwischen Werkskundendienst oder eigener Inbetriebnahme mit Zertifizierung.
- Planungssicherheit: Klare Vorgaben und eine Nachholfrist von 3 Monaten.
- Imagegewinn: Zertifizierte Schulungen steigern die Fachkompetenz und schaffen Kundenvertrauen.
- Technische Sicherheit: Die Service-Schnittstelle ermöglicht präzise Diagnosen und optimierte Wartungen.
- Langfristiger Kundenschutz: 5 Jahre Garantie geben Endkunden Sicherheit und stärken die Kundenbindung.
- Ab dem 19.09.2025: Automatisierter Hinweis auf den anstehenden Wartungszyklus per E-Mail für registrierte Wärmepumpensysteme.