

## Etický kodex AVTČ

### 4 základní závazky pro udržení kvality instalace tepelného čerpadla:

1. správné dimenzování s ohledem na tepelnou potřebu domu a jeho otopnou soustavu
2. správné umístění s ohledem na akustický výkon (hlučnost) čerpadla, dispozici domu, pozemku a sousedy
3. dispozicí všech potřebných oprávnění pro montáž smlouveného řešení včetně platného školení, které vyžaduje výrobce/distributor tepelného čerpadla pro kvalitní montáž
4. instalací příslušenství odpovídající kvalitativní úrovni tepelného čerpadla

### 6 základních závazků pro ochranu spotřebitele:

1. Zákazníka informujeme vždy pravdivě a úplně. Seznámíme ho s vhodnými alternativami technického řešení. Do smlouvy zaneseme požadavek zákazníka, abychom se vyhnuli budoucímu nedorozumění.
2. Instalujeme pouze tepelná čerpadla, jejichž účinnost  $\eta_s$  a topné faktory COP a SCOP jsou vždy ověřeny akreditovanou zkušební laboratoří a to zkouškami provedenými dle příslušných výrobových norem, nebo - vydáním certifikátu EHPA Quality Label, HP Keymark nebo Eurovent jednou z následujících zkušebních laboratoří: [KEYMARK](#), [EHPA](#), [EUROVENT-CERTIFICATION](#). Dále instalujeme specializovaná zakázková tepelná čerpadla nesériové výroby, která jsou vyrobená v České republice.
3. Smlouva je jasná a bez dvojsmyslů s jasným rozdělením povinností smluvních stran, v případě pochybností je výklad vždy ve prospěch spotřebitele. Do smlouvy uvedeme specifikaci celkové dodávky díla a harmonogram výstavby.
4. Cenu ve smlouvě o dílo uvádíme vždy jako konečnou podle specifikovaného rozsahu díla, neúčtujeme zákazníkovi žádné další poplatky. Výjimku představují vzájemně odsouhlasené vícepráce nebo změna smlouvy.
5. Po zákazníkovi nepožadujeme zaplatit plnou cenu díla předem. Po podpisu smlouvy o dílo můžeme požadovat zálohu do výše max. 50 % z ceny díla, při dodání komponent a zahájení realizačních prací pak do výše max 80 % ceny díla, zbytek ceny po dokončení a předání díla. Výjimka může být u dodávek zakázkových specializovaných tepelných čerpadel nesériové výroby vyrobených v České republice.
6. O předání díla vyhotovíme předávací protokol a zákazníka seznámíme s úkony potřebnými k obsluze zařízení a předáme mu revizní zprávu elektro, návod a všechny další relevantní dokumenty, dále kontakt pro případ servisu. Na telefonické nebo písemné podněty a reklamace zákazníka reagujeme bez zbytečného odkladu.