

# VÅRT KUNDLÖFTE.

Om garantierna och tryggheten som ingår i ditt köp.





# Vi vill bara ha en sorts kunder.

**På IVT har vi gått ett steg längre än andra när det gäller att få nöjda kunder. Det tydligaste exemplet på det är vårt kundlöfte. Den innebär bland annat att vi kan erbjuda dig marknadens mest omfattande garanti med 10 år på kompressorn och 6 år på värmepumpen.**

Dessutom får du hjälp av återförsäljare som är utbildade av oss och certifierade av Svenska Kyl & Värmepumpföreningen (SKVP). Vi hjälper dig hela vägen, från val av rätt värmepump till nyckelfärdig anläggning.

**Våra certifierade återförsäljare tar ansvar för hela entreprenaden.**

Det är mycket förberedelser som behöver klaras av innan din värmepump kan installeras och sättas i drift. Förutom att hitta den värmelösning som passar bäst för dig och förutsättningarna i ditt hus och på din tomt, måste man även söka tillstånd för installationen hos kommunen. Ska du till exempel installera berg- eller jordvärme behöver också yrkesmän anlitas för att utföra borrhings- eller grävarbeten. Alla sådana här detaljer som rör din värmepumpinstallation sköter din återförsäljare åt dig.

**Kostnadsfritt hembesök och en skriftlig offert med besparingskalkyl.**

Bland det första som händer efter att du tagit kontakt med ett IVT Center eller någon av våra återförsäljare är att ni bokar tid för ett hembesök. Där diskuterar ni tillsammans igenom vilken lösning som passar bäst för ditt hus. Några dagar efter besöket återkommer din återförsäljare med en skriftlig offert och besparingskalkyl, så att du enkelt ser din nya driftskostnad och hur snabbt du sparar in din investering.

**Installation och överlämnande av värmepumpen.**

Installationens omfattning varierar beroende på vilken typ av värmeanläggning du valt. Att borra för bergvärme tar vanligen 1–2 dagar, men du behöver bara vara utan värme i några timmar. När installationen är klar går återförsäljaren noggrant igenom en checklista tillsammans med dig så att du lär dig värmepumpens funktioner, inställningar och hur du ska sköta om den. Samtidigt upprättas också ett igångkörningsprotokoll.

**Återkoppling efter installationen.**

Efter den första tiden med din nya värmepumpsanläggning kan det naturligtvis uppstå frågor. Därför får du alltid en återkoppling inom 6 månader där din återförsäljare tar kontakt och stämmer av att allt fungerar som det ska. Du har då möjlighet att ställa frågor och dessutom få tips och råd om hur du bäst hanterar din nya värmepumpsanläggning.

**Aldrig mer än 24 timmar utan värme.**

Om du skulle få ett driftstopp som orsakats av din värmepump garanterar vi att du får värme i huset igen inom 24 timmar. Den här garantin gäller för hela värmepumpens garantitid (6 år) och är aktiv under vinterhalvåret (1 nov – 31 mars). Jourtelefonen är öppen 07 – 20 på vardagar och 09 – 16 på helger.

Vårt kundlöfte omfattar inte vår luft/luftvärmepump IVT Nordic Inverter. Däremot har även den branschens bästa garanti. När du köper en IVT värmepump för villor ingår 10 års garanti på kompressorn och 6 års garanti på värmepumpen. För mer information - se våra Garantivillkor i separat folder.

# Vi är med dig hela vägen.

## Hembesök

Din återförsäljare kommer hem till dig för att besiktiga ditt hus och diskutera dina önskemål.

## Besparingskalkyl

Du får en besparingskalkyl och en offert som inkluderar alla kostnader skickad till dig.

## Förarbete

Här sker borrhning för bergvärme, nedgrävning av slingor eller kompaktkollektor för jordvärme, nedsänkning av slingor för sjövärme eller montering av solpaneler. Luftvärmepumpar kräver normalt inget förarbete. Självklart demonterar vi och tar hand om din gamla värmeanläggning.

## Installation

Din nya värmeanläggning installeras. Arbetet går snabbt eftersom det mesta redan är testat och förberett på fabriken. Du får en noggrann genomgång av alla funktioner.

## Återkoppling

Efter den första tiden med din nya värmepumpsanläggning kan det naturligtvis uppstå frågor. Därför får du alltid en återkoppling inom 6 månader där din återförsäljare tar kontakt och stämmer av att allt fungerar som det ska. Du har då möjlighet att ställa frågor och dessutom få tips och råd om hur du bäst hanterar din nya värmepumpsanläggning.

## Serviceprogram

För att din garanti ska gälla utförs en service på värmepumpen efter tre år, och en efter fem år. Dessa beställs och bekostas av dig - precis på samma sätt som när du lämnar in din bil för att säkerställa att den fungerar på bästa sätt och att bilens garanti ska gälla.

Vår garanti är marknadens mest omfattande, med 10 år på kompressorn och 6 år på hela värmepumpen. En garanti skiljer sig från en försäkring genom att du aldrig behöver koppla in försäkringsbolaget om något skulle hända med din värmepump. Istället ringer du direkt till din IVT-återförsäljare som hjälper dig, helt utan självrisk eller annan kostnad.



# Vi älskar värmepumpar. Så att du kan älska annat.

Hos oss hittar du landets mest passionerade specialister. Människor som kan värme och värmepumpar utan och innan och som aldrig är längre än ett samtal bort – oavsett om du vill bli kund eller har varit med oss sedan 1970. Så fortsätt att lägga din tid på det du helst vill. Välkommen till oss.



IVT är medlem i Svenska Kyl & Värmepumpföreningen. Medlemskapet gör att du kan känna dig extra trygg med oss som leverantör av din värmepump.

IVT Värmepumpar  
Box 1012  
573 28 Tranås  
[www.ivt.se](http://www.ivt.se)

