

## **Garantieregeling NIBE warmtepompen vanaf 1 januari 2018**

Per 1 januari 2018 is onderstaande garantieregeling van kracht. Deze garantieregeling is uitsluitend geldig voor door NIBE Energietechniek B.V. geleverde warmtepompen (water/water, lucht/water, ventilatielucht/water) zoals genoemd in onze algemene voorwaarden. Deze garantieregeling vervangt de eerdere versie van deze regeling en ook eventuele garantieomschrijvingen in (technische) documenten van de betreffende warmtepompen.

NIBE Energietechniek B.V. hierna verder genoemd als NIBE, staat garant voor de kwaliteit van de door haar gefabriceerde en geleverde producten. Desondanks is het mogelijk dat er ontwerp-, materiaal- en/of fabricagefouten zijn opgetreden. Voor dergelijke gevallen is deze garantieregeling van toepassing.

Een beroep op de garantieregeling dient door de desbetreffende installateur schriftelijk te geschieden binnen 14 dagen na de melding van het gebrek door de gebruiker.

De aansprakelijkheid van NIBE is beperkt tot nakoming van deze garantieverplichtingen. Tenzij er sprake is van opzet van medewerkers van NIBE wordt alle aansprakelijkheid voor NIBE ten aanzien van gevolgschade, bedrijfskosten, waterschade, brandschade, derving van inkomsten, enzovoort, uitdrukkelijk uitgesloten.

### **Wat houdt de garantieregeling in?**

NIBE verleent gedurende 24 maanden garantie op alle onderdelen van een warmtepomp, gerekend vanaf de eerste inbedrijfstellingsdatum. Op verzoek van NIBE dient de installateur, door het overleggen van inbedrijfsteldocumenten, deze datum aan te tonen. Indien dit niet mogelijk is dan geldt de productiedatum. De garantietermijn is echter nooit langer dan 30 maanden, gerekend vanaf de productiedatum.

Gedurende de garantietermijn worden de vervangende onderdelen kosteloos ter beschikking gesteld en worden arbeidsloon en voorrijkosten niet in rekening gebracht.

### **Voorwaarden:**

1. Een volledige (online) registratie van de installatie- en locatiegegevens op de NIBE-website <https://www.nibe.eu/nl-be/installateur/registreer-uw-apparaat-voor-garantie>
2. Dient binnen 4 weken na plaatsingsdatum te hebben plaatsgevonden.
3. De NIBE warmtepomp:
  - Is door een erkend installateur <sup>1)</sup> en ter zake kundig opgeleid personeel geïnstalleerd volgens de door NIBE gestelde voorwaarden (bijv. principeschema's), installatievoorschriften en de normen en regelgeving van de bevoegde instanties/autoriteiten.
  - Is aangesloten volgens voorschrift (handleiding voor installateur) en bij voorkeur minimaal 1x per jaar deugdelijk gecontroleerd teneinde een goede werking te waarborgen en preventief schade te voorkomen.
  - Is alleen gebruikt conform de beschreven toepassing (normaal gebruik), tenzij NIBE zich er schriftelijk voorafgaand mee akkoord verklaard heeft hiervan af te wijken.
  - Is geleverd en geïnstalleerd in Nederland, België of Luxemburg.
  - Heeft identificatiekenmerken die op de originele plaats aanwezig zijn en niet zijn aangepast. Er zijn door derden geen wijzigingen in het product of bijgeleverde toebehoren aangebracht.
4. De aanspraak op garantie dient bij de erkende installateur, die de warmtepomp heeft geïnstalleerd en in onderhoud/inspectie heeft genomen en/of geleverd en/of geplaatst, schriftelijk binnen 14 dagen na de ontdekking van het gebrek en een beschrijving van het geconstateerde gebrek ingediend te worden.
5. Bij aanspraak op garantie m.b.t. lekkage dient altijd een watermonster van minimaal 500 ml overhandigd te worden.
6. NIBE zal altijd controleren of de aanspraak op garantie terecht is en zo nodig dient NIBE de gelegenheid te krijgen dit te controleren, zo nodig ter plaatse.
7. Garantie heeft alleen betrekking op de tijdens de garantietermijn aangetoonde materiaal- en/of fabricagefouten.
8. Het gebrek is niet ontstaan als gevolg van bevriezing, te hoge temperatuur, onder- of overdruk, onder spanning geplaatste of verkeerde uitgevoerde verbindingen, overmacht, ondeskundig gebruik, geweld van buiten, externe oorzaken zoals blikseminslag, brand, natuurrampen, inwerking van agressieve vloeistoffen of gassen, normale slijtage, kalkafzetting, te hoge- of lage netspanning of te hoge watersnelheid in de aansluitingen van het product.
9. Het gebrek is niet ontstaan door eigen schuld of nalatigheid door de gebruiker of installateur of schadelijke (agressieve) invloeden of waterlekkage van buitenaf. De eventueel meegeleverde componenten zijn op de juiste wijze toegepast en bij het installeren niet beschadigd.
10. Het gebrek is niet ontstaan door gebruik van water dat niet voldoet aan de Nederlandse drinkwaternormen (Drinkwaterbesluit)
11. Het gebrek is niet ontstaan door gebruik van onthard water ( $\leq 3^\circ$  DH) of op een andere manier zodanig is behandeld dat dit de corrosiebestendigheid van de warmtepomp benadeelt.
12. Het gebrek is niet ontstaan door toegepast systeemwater dat dusdanig corrosief is, dat de warmtepomp vanaf die zijde gecorrodeerd is.
13. Het vervangen van pakkingen, reinigen van filters, bijvullen van de installatie, programmeren van thermostaten of regelingen of schade aan de mantels vallen niet onder de garantie.
14. De eventueel vervangende componenten dienen door NIBE geleverd of door NIBE te zijn goedgekeurd.
15. Herstel (reparatie of vervanging) welke al dan niet onder garantie is uitgevoerd door NIBE, zal nooit kunnen leiden tot een verlenging van de bovengenoemde garantieperiode. Als het vervangen onderdeel binnen de bovengenoemde garantieperiode is vervangen, geldt een garantietermijn van het vervangen onderdeel van 12 maanden of de einddatum van de initiële duur van de garantietermijn, onder dezelfde voorwaarden. Als het vervangen onderdeel is vervangen buiten de garantieperiode, geldt voor het vervangen onderdeel een garantietermijn van 12 maanden, waarbij deze termijn in gaat na het plaatsen van dit onderdeel.

16. Indien werkzaamheden door NIBE uitgevoerd dienen te worden, behoudt NIBE zich het recht voor deze werkzaamheden eventueel uit te laten voeren door een door NIBE erkend installatiebedrijf of serviceorganisatie. Indien er aanspraak wordt gemaakt op een reparatie onder garantie, dient het bedrijf dat de installatie heeft geleverd, of het bedrijf dat onderhoud uitvoert, de eerstelijns service uit te voeren. De eerstelijns service is het eerste servicebezoek naar aanleiding van een klacht van de eigenaar van het product. Mocht er na dit bezoek ondersteuning van NIBE gewenst zijn dan kan dit aangevraagd worden via de serviceplanner op de website van NIBE (zie [www.nibenl.eu/service](http://www.nibenl.eu/service)). Zie voor meer informatie hierover in de serviceaanvraag- en claimprocedure.
17. Indien NIBE ter voldoening aan zijn garantieverplichting onderdelen/producten vervangt, worden de vervangen onderdelen/producten eigendom van NIBE en dienen deze op aanvraag van NIBE retour te worden gezonden. Als bij beoordeling blijkt dat het retour gezonden, uitgewisselde onderdeel, niet defect is, vervalt de garantie omtrent dit uitgewisselde onderdeel. De bijbehorende kosten van de garantieafhandeling worden in dit geval niet vergoed.
18. Het verplaatsen van elektrische –en/of waterzijdige leidingen en/of componenten alsmede alle andere werkzaamheden die niet behoren tot de warmtepomp, behoren niet tot de garantieverplichtingen van NIBE. Indien op verzoek deze werkzaamheden toch uitgevoerd worden, zullen deze werkzaamheden door middel van een factuur in rekening gebracht worden volgens de dan geldende tarieven.
19. Bij transportschade dient de transporteur aansprakelijk te worden gesteld. Deze schade dient direct na het vaststellen bij ontvangst van het transport te worden gemeld. Deze schade valt buiten deze garantieregeling.
20. Een defect product dat naar oordeel van NIBE niet terug te voeren is op materiaal en/of fabricagefouten valt buiten deze garantieregeling.
21. Servicebezoeken naar aanleiding van klachten die niet zijn te wijten aan een gebrek aan de warmtepomp, vallen niet onder de garantie. Denk bijvoorbeeld aan verkeerde plaats van de sensoren, overmatige vervuiling, corrosie of lekkage veroorzaakt door externe lekkage, bijv. lekke pakkingen of door condensatie.

#### **Disclaimer**

Wij behouden ons het recht voor om wijzigingen aan het product en bijgevoegde informatie aan te brengen zonder voorafgaande kennisgeving. Op [www.nibenl.nl](http://www.nibenl.nl) staat de meest actuele versie van deze informatie.

- 1) Een erkend installateur is bij de Kamer van Koophandel als cv- of werktuigbouwkundig installatiebedrijf ingeschreven of bij de kruispuntbank van de ondernemingen en/of opgenomen in het SEI-erkenningsregister (Stichting Erkennung Installatiebedrijven) en/of beschikt over een Sterkin-erkenning.