

Garantievoorwaarden

Maart 2024

ALGEMEEN

Dit document omschrijft de mogelijkheden en wijze van handelen bij een verlengde garantie. Deze garantie betreft de mogelijkheid om de standaard fabrieksgarantie van 2 jaar te verlengen tot 5 of maximaal 7 jaar garantie.

Om voor verlengde garantie in aanmerking te komen, is het noodzakelijk om de gevraagde zaken te overleggen om aan gestelde voorwaarden te voldoen.

BASISGARANTIE 2 JAAR

STIEBEL ELTRON hanteert een garantieperiode van 2 jaren. Hierin wordt aangenomen dat de systeem- en toestelfouten in deze twee jaren aan het licht komen. In de eerste twee jaren zijn onderdelen en werkuren inbegrepen. De aanspraak op garantie geldt alleen voor de producten die in de prijslijst van STIEBEL ELTRON Nederland B.V. zijn opgenomen en volgens de juiste voorschriften en aanwijzingen zijn toegepast.

GARANTIE

VERLENGDE GARANTIE (tot 5 of 7 jaar)

Om naast de basis garantie in aanmerking te komen voor garantie tot 5 of 7 jaar, dient aan voorwaarden te worden voldaan, deze voorwaarden zijn:

- > Systemen zijn door STIEBEL ELTRON of in opdracht van STIEBEL ELTRON in gebruik genomen. Bij de ingebruikname is vastgesteld dat de installatie voldoet aan de kwaliteitseisen van STIEBEL ELTRON Nederland B.V.
- > STIEBEL ELTRON kan uitsluitend verlengde garantie aanbieden op STIEBEL ELTRON warmtepompsystemen met de toepassing van een ISG (Internet Service Gateway) module.
- > STIEBEL ELTRON producten functioneren binnen de specificaties zoals deze zijn opgenomen in de voorschriften en geadviseerd door STIEBEL ELTRON.
- > Adviezen uitgegeven door STIEBEL ELTRON zijn opgevolgd, evenals de hydraulische en elektrische schema's van STIEBEL ELTRON zijn toegepast.
- > Op het moment van ingebruikname bedragen de bedrijfsuren minder dan 200 uur en/ of is het toestel niet langer dan 2 maanden operationeel.
- > Maximaal aantal draaiuren 2.500 per jaar.
- > Bij verlengde garanties zijn reparatiewerkzaamheden inclusief onderdelen ondervangen conform opgave in dit document. Onderhoud en (wettelijke) inspectiewerkzaamheden zijn hierin niet opgenomen. Deze dienen wel noodzakelijk uitgevoerd te worden door een kundig persoon om aanspraak te kunnen maken op verlengde garantie.

STIEBEL ELTRON

- > In de volledige garantieperiode is een deugdelijk onderhoudscontract afgesloten met een kundig vakman en deze overeenkomst is vooraf aantoonbaar.
- > Het onderhoud is op een juiste wijze uitgevoerd volgens de instructies van STIEBEL ELTRON.
- > Eventuele reparaties zijn aantoonbaar documenteert, vakkundig uitgevoerd.
- > (Onderhouds-)werkzaamheden / bevindingen worden gedocumenteerd en zijn aantoonbaar.
- > Storingshistorie wordt vastgelegd en is aantoonbaar.
- > De installateur is verantwoordelijk voor de 1^e lijn storingen en dient getraind te zijn in het trainingscentrum van STIEBEL ELTRON.
- > Eventuele systeemaanpassingen worden enkel na overleg met STIEBEL ELTRON uitgevoerd.
- > De algemene voorwaarden van STIEBEL ELTRON Nederland B.V. blijven van kracht.

VERLENGDE GARANTIE 3 – 5 JAAR

Indien u de basisgarantie wilt verlengen, is het mogelijk om uw garantie met 3 of 5 jaar verder te verlengen. Dit geldt uitsluitend op warmtepompsystemen. Zo komt u in totaal uit op 5 of 7 jaar garantie vanaf de ingebruikname. Voor deze verlengde garantieperiode is zijn aanvullende eisen en een financiële verplichting nodig om de verlengde garantie in werking te laten treden.

Voor elke situatie worden apart de garantiekosten berekend. Hiervoor wordt een STIEBEL ELTRON rekenmodel bepaald. In deze verlengde garantieperiode van 3 of 5 jaar gelden de vergoedingen op basis van garantieafhandeling.

COULANCE

Coulance is een regeling op specifiek bekende uitval/artikelen die worden ondersteund door STIEBEL ELTRON. Verder is het mogelijk om tot een maximum van 7 jaren na de 1^e ingebruikname een calculatie te maken, gebaseerd op de restwaarde van het component. Deze regeling is enkel op specifieke STIEBEL ELTRON onderdelen van toepassing en bouwt af naarmate de leeftijd van het toestel toeneemt. Hiervoor wordt een STIEBEL ELTRON rekenmodel voor onderdelen gehanteerd.

Op onder coulance geleverde artikelen wordt geen aansprakelijkheid geaccepteerd en is beperkte garantie van toepassing, zie hiervoor “garantie, coulance onderdelen/reparaties”. Om aanspraak te kunnen maken op eventuele vergoedingen is het van belang om inzicht te krijgen in de historie van het toestel. Hierna wordt enkel door STIEBEL ELTRON Aftersales bepaald of er sprake kan zijn van coulance en de hoogte hiervan. Op installaties en componenten ouder dan 7 jaren zijn geen coulancemogelijkheden van toepassing.

STIEBEL ELTRON

GARANTIE, COULANCE ONDERDELEN/REPARATIES

Op onderdelen en reparaties door of in opdracht van STIEBEL ELTRON is reclamatie binnen 1 jaar mogelijk. Opgedeeld in perioden:

> **Jonger dan 6 maanden**

Garantie op onderdeel en arbeid.

> **Tussen 6 en 12 maanden**

Uitsluitend garantie op onderdeel indien het defect aantoonbaar te wijten is aan het uitgewisselde onderdeel/component of aan de reparatie omtrent het betreffende onderdeel uitgevoerd door STIEBEL ELTRON of een servicepartner van STIEBEL ELTRON in opdracht van STIEBEL ELTRON. Ongeacht de leeftijd van het toestel.

TOELICHTING

- > De startdatum van de verlengde garantie is geldig vanaf het moment van ingebruikname.
- > De startdatum van de Basisgarantie wordt bepaald aan het serienummer welke vermeld staat op de zijkant van het toestel (of de inkooporder van de machine).
- > STIEBEL ELTRON neemt de verlengde garantie enkel in opdracht in overeenstemming met de verkopende partij zoals de groothandel, installateur, servicebedrijf of (internet) verkooppunt en niet direct van de (eind)gebruiker(s).
- > STIEBEL ELTRON neemt de serviceopdrachten enkel aan in samenspraak met de verkopende partij zoals de groothandel, installateur, servicebedrijf of (internet) verkooppunt en niet direct van de (eind)gebruiker(s).