

Per 1-5-2019

ALGEMEEN

Dit document omschrijft de wijze van handelen bij garantie en coulance. 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). Om voor garantie of coulance in aanmerking te komen, is het noodzakelijk om de gevraagde zaken te overleggen om aan gestelde voorwaarden te voldoen.

GARANTIE

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.

EXTRA GARANTIE 1 JAAR

Indien de warmtepomp in gebruik is genomen door STIEBEL ELTRON of een gekwalificeerd servicepartner in opdracht van STIEBEL ELTRON is na de basisgarantie van 2 jaren automatisch een extra garantie van toepassing van 1 jaar, indien de ingebruikname is goedgekeurd en aan de financiële verplichtingen is voldaan. In de periode van de extra garantie van 1 jaar zijn onderdelen en werkuren tevens inbegrepen.

VERLENGDE GARANTIE

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

- STIEBEL ELTRON kan uitsluitend verlengde garantie aanbieden op STIEBEL ELTRON warmtepompsystemen met de toepassing van een ISG (Internet Service Gateway) module.
- 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 producten functioneren binnen de specificaties zoals deze zijn opgenomen in de voorschriften en geadviseerd door STIEBEL ELTRON.
- Adviezen uitgegeven door STIEBEL ELTRON zijn opgevolgd en de hydraulische en elektrische schema's van STIEBEL ELTRON zijn toegepast.
- Op het moment van ingebruikname bedragen de bedrijfsuren minder dan 200 uur.
- 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.
- In de volledige garantieperiode is een deugdelijk onderhoudscontract afgesloten met een kundig vakman.
- Het onderhoud is op een juiste wijze uitgevoerd volgens de instructies van STIEBEL ELTRON.
- Eventuele reparaties zijn aantoonbaar gedocumenteerd en aantoonbaar vakkundig uitgevoerd.
- (Onderhouds-)werkzaamheden / bevindingen worden gedocumenteerd en zijn aantoonbaar.
- Storingshistorie wordt vastgelegd en is aantoonbaar.
- Eventuele systeemaanpassingen worden enkel na overleg met STIEBEL ELTRON uitgevoerd.

Per 1-5-2019

- De algemene voorwaarden van STIEBEL ELTRON Nederland B.V. blijven van kracht.

VERLENGDE GARANTIE 2 - 4 JAAR

Indien de basisgarantie is verlengd met de extra garantie van 1 jaar is het mogelijk om uw garantie met 2 of 4 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 2 of 4 jaar gelden de vergoedingen op basis van garantieafhandeling.

COULANCE

Couance is een regeling op specifiek bekende uitval/artikelen die worden ondersteund door STIEBEL ELTRON GmbH. 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 de 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 couance geleverde artikelen wordt geen aansprakelijkheid geaccepteerd en is beperkte garantie van toepassing, zie hiervoor "*garantie, couance 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 couance en de hoogte hiervan. Op installaties en componenten ouder dan 7 jaren zijn geen couancemogelijkheden van toepassing.

GARANTIE, COULANCE ONDERDELEN/REPARATIES

Op onderdelen en reparaties door of in opdracht van STIEBEL ELTRON is reclamatie binnen 2 jaar mogelijk. Opgedeeld in perioden:

Jonger dan 6 maanden: Garantie op onderdeel

Tussen 6 en 18 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.

PROCEDURE

De vervangen onderdelen dienen retour te worden gestuurd aan STIEBEL ELTRON. Dit kan enkel na toestemming van en met een door STIEBEL ELTRON verstrekt retournummer. Na ontvangst worden de onderdelen beoordeeld en de mate van couance of garantie bepaald.

FORMULIEREN

Voor de aanvraag van couance is een couanceformulier beschikbaar. Vanuit dit formulier kan worden bepaald of men in aanmerking komt en wat de hoogte van de claim kan zijn. STIEBEL ELTRON Nederland B.V. bepaalt als enige of de claim wordt geaccepteerd en wat de hoogte van een eventuele tegemoetkoming bedraagt.

STIEBEL ELTRON Nederland BV

Per 1-5-2019

Daviottenweg 36
5222 BH 's-Hertogenbosch