



Garantieregeling NIBE warmtepompen vanaf 1 januari 2024.

Per 1 januari 2024 (de **Ingangsdatum**) is de onderstaande garantieregeling (de **Garantieregeling**) van kracht. Deze Garantieregeling is uitsluitend van toepassing op door NIBE Energietechniek B.V. (**NIBE**) geleverde warmtepompen (water/water, lucht/water, ventilatielucht/water) (het **Product**), zoals genoemd in NIBE's algemene voorwaarden, versie 24 maart 2017 (**AV**). Deze Garantieregeling vervangt per de Ingangsdatum de eerdere versie van de garantieregeling warmtepompen (d.d. 1 januari 2018) en ook eventuele garantieomschrijvingen in (technische) documenten van de betreffende Producten.

Wat houdt deze Garantieregeling in?

NIBE staat jegens Opdrachtgever (zoals gedefinieerd in de AV) garant voor de kwaliteit van de door haar gefabriceerde en geleverde Producten aan de Opdrachtgever (de **Garantie**). Desondanks is het mogelijk dat er ontwerp-, materiaal- en/of fabricagefouten zijn opgetreden. Voor dergelijke gevallen is deze Garantieregeling ten behoeve van de Opdrachtgever van toepassing.

Tekortkoming.

Als NIBE tekortschiet in de nakoming van haar verplichting met betrekking tot de Garantie (een **Tekortkoming**), is zij jegens de Opdrachtgever aansprakelijk voor de door de Tekortkoming veroorzaakte schade, indien en voor zover hieronder nader is bepaald.

Omvang van de schadevergoeding.

Gedurende de Garantietermijn (zoals hierna gedefinieerd) levert NIBE een vervangend Product of repareert NIBE (onderdelen van) het Product kosteloos. Alle andere c.q. bijkomende kosten worden niet vergoed. NIBE is jegens de Opdrachtgever dus niet aansprakelijk voor enige gevolgschade, transportschade, indirecte schade, gederfde winst, bedrijfskosten en/of andere bijkomende kosten in de ruimste zin des woords, tenzij er sprake is van opzet aan de zijde (van de medewerkers) van NIBE.

Omvang van de Garantie.

1. De Garantie heeft alleen betrekking op de tijdens de Garantietermijn aangetoonde materiaal- en/of fabricagefouten.
2. Een gebrekkig Product dat naar het oordeel van NIBE niet terug te voeren is op materiaal en/of fabricagefouten valt buiten deze Garantie.
3. 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.
4. Servicebezoeken die niet zijn te wijten aan een gebrek aan het Product, vallen niet onder de Garantie. Hieronder valt onder andere verkeerde plaatsing van de sensoren, overmatige vervuiling, corrosie of lekkage veroorzaakt door externe lekkage, bijv. lekke pakkingen of door condensatie.
5. Het verplaatsen van elektrische -en/of waterzijdige leidingen en/of componenten alsmede alle andere werkzaamheden die niet behoren tot het Product, vallen niet onder de Garantie.

Indien NIBE op verzoek van de Opdrachtgever (reparatie)werkzaamheden uitvoert die niet onder de Garantie vallen, zullen deze werkzaamheden door middel van een factuur in rekening worden gebracht bij de Opdrachtgever, afhankelijk van het geval, volgens de dan geldende tarieven.

Duur van de garantie.

NIBE verleent de Garantie gedurende 24 maanden op (alle onderdelen van) het Product, gerekend vanaf de inbedrijfsteldatum.

Als het (onderdeel van een) Product binnen de Garantietermijn is vervangen, geldt een verlenging van de Garantietermijn van 12 maanden op dit onderdeel of, indien langer, de einddatum van de initiële duur van de Garantietermijn, onder dezelfde voorwaarden.

Voorwaarden voor een geldig beroep op deze Garantieregeling.

Op straffe van verval van zijn recht op deze Garantieregeling, dient de Opdrachtgever:

1. Schriftelijk een beroep te doen op deze Garantieregeling, binnen 14 dagen nadat NIBE of de eindgebruiker haar op de hoogte heeft gesteld van een gebrek in het Product.
2. NIBE altijd de mogelijkheid te bieden om te controleren of de aanspraak op de Garantie terecht is, zo nodig ter plaatse.
3. Zijnde een installateur, binnen 4 weken na plaatsingsdatum bij de eindgebruiker de installatie- en locatiegegevens volledig op de NIBE-website¹ te hebben geregistreerd.
4. Ervoor te zorgen dat het Product:
 - door een erkend installateur² en ter zake kundig opgeleid personeel is 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 [door de installateur] teneinde een goede werking te waarborgen en preventief schade te voorkomen.
 - alleen is 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.
 - de identificatiekenmerken heeft die op de originele plaats aanwezig zijn en niet zijn aangepast en er door derden geen wijzigingen in het Product of bijgeleverde toebehoren zijn aangebracht.
5. Ervoor te zorgen dat de vervangende onderdelen van het Product door NIBE worden geleverd of door NIBE te zijn goedgekeurd.

Beperkingen op de Garantie.

De Opdrachtgever kan geen beroep doen op de Garantie als:

1. Zij bij aankoop van het Product bekend was met het gebrek of hiermee bekend had behoren te zijn.
2. Het gebrek ontstaat 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, ongedierte, normale slijtage, kalkafzetting, te hoge- of lage netspanning of te hoge watersnelheid in de aansluitingen van het Product.
3. Het gebrek ontstaat door eigen schuld of nalatigheid door de installateur de gebruiker of schadelijke (agressieve) invloeden of waterlekage van buitenaf.
4. De eventueel meegeleverde componenten niet op de juiste wijze zijn toegepast en bij het installeren zijn beschadigd.
5. Het gebrek ontstaat door gebruik van water dat niet voldoet aan de Nederlandse drinkwaternormen (Drinkwaterbesluit).
6. Bij koper gevoerde en geëmailleerde boilers geldt: het gebrek is ontstaan door gebruik van onthard water ($\leq 30\text{dH}$) of op een andere manier zodanig is behandeld dat dit de corrosiebestendigheid van het Product benadeelt.

¹ <https://www.nibe.eu/nl-nl/installateur>

² 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 Erkenning Installatiebedrijven) en/of beschikt over een Sterkin-erkenning.

7. Bij RVS-boilers geldt: het gebrek is ontstaan door een gebruik van water dat zodanig is behandeld dat dit de corrosiebestendigheid van het Product benadeelt. Onthard water (0 odH) is bij RVS-boilers toegestaan.
8. Het gebrek ontstaat door toegepast systeemwater dat dusdanig corrosief is, dat het Product vanaf die zijde gecorrodeerd is.

Vervanging van (onderdelen van) het Product en (reparatie)werkzaamheden.

1. Indien NIBE ter voldoening aan haar garantieverplichting (onderdelen van) het Product vervangt, wordt het Product (of de vervangen onderdelen daarvan) eigendom van NIBE. Op aanvraag van NIBE dient het Product (of de vervangen onderdelen daarvan) aan haar retour te worden gezonden.
2. Indien NIBE (reparatie)werkzaamheden dient uit te voeren, behoudt NIBE zich het recht voor deze werkzaamheden uit te laten voeren door een door NIBE erkend installatiebedrijf of serviceorganisatie.
3. Indien er aanspraak wordt gemaakt op een reparatie onder de 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 website van NIBE (zie voetnoot 1).

Disclaimer

NIBE behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan het Product en bijgevoegde informatie aan te brengen zonder voorafgaande kennisgeving. Op <https://www.nibe.eu/nl-nl> staat de meest actuele versie van deze informatie.