

Garantieregeling NIBE boilers en buffervaten

Per 1 oktober 2017 is onderstaande garantieregeling van kracht. Deze garantieregeling is uitsluitend geldig voor door NIBE Energietechniek geleverde boilers en buffervaten, 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 boilers of buffervaten.

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

Een beroep op de garantieregeling dient door de desbetreffende installateur schriftelijk te geschieden binnen 14 dagen na de schriftelijke 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, of derving van inkomsten, enz., uitdrukkelijk uitgesloten.

De garantietermijn gaat in vanaf de datum van de eerste plaatsing. Op verzoek van NIBE dient de installateur door middel van schriftelijke documenten deze datum te bewijzen. Zo niet, dan geldt de productiedatum.

Voor de NIBE boilers of buffervaten geldt:

NIBE verleent gedurende 60 maanden garantie op een boiler of buffervat, gerekend vanaf de plaatsingsdatum, mits aantoonbaar. Zo niet, dan geldt de productiedatum. De garantietermijn is echter nooit langer dan 72 maanden, gerekend vanaf de productiedatum.

Dekkingsomvang: het betreft een garantie op het lek raken van de boiler of buffervat en de daarop vast aangebrachte waterzijdige aansluitingen. Elektrische verwarmingselementen en thermostaten vallen niet onder deze garantievoorwaarden.

Vergoeding: vergoeding/compensatie wordt verrekend door (vergoeding van) een nieuw te leveren identiek of vergelijkbaar NIBE product, dat uitgewisseld wordt door een erkende installateur ¹⁾. De hoogte van de vergoeding is een percentage van de oorspronkelijke netto aanschafwaarde en afhankelijk van de leeftijd van de boiler of het buffervat, wederom gerekend vanaf de eerste plaatsing- resp. productiedatum (bij eventuele reparatie of vervanging blijft eerste plaatsingsdatum van kracht):

- Tot 12 maanden : 100% van de netto aanschafwaarde
- Tot 24 maanden : 90% van de netto aanschafwaarde
- Tot 36 maanden : 80% van de netto aanschafwaarde
- Tot 48 maanden : 70% van de netto aanschafwaarde
- Tot 60 maanden : 60% van de netto aanschafwaarde

Indien aan alle voorwaarden van deze garantieregeling is voldaan, vergoedt NIBE binnen het eerste jaar de redelijke kosten van het uitwisselen van een boiler of buffervat. Hierbij wordt opgemerkt dat deze vergoeding nooit meer kan bedragen dan € 350,- (ex. BTW). Deze vergoeding geldt uiteraard alleen indien een defecte boiler of buffervat wordt uitgewisseld tegen een nieuwe NIBE boiler of buffervat. In de periode daarna geldt geen vergoeding van uitwisselingskosten meer.

Afhandeling van de garantie:

De installateur dient met NIBE contact op te nemen. In onderling overleg wordt dan afgesproken hoe de defecte boiler of buffervat wordt beoordeeld en binnen welke termijn. Retour en levering vindt plaats via de groothandel. Zie op bladzijde 3 van dit document, claimprocedure NIBE, voor meer uitleg hierover.

Voorwaarden:

1. Een volledig ingevulde garantiekaart of registratie van deze gegevens op de NIBE-website (zie www.nibenl.eu/service), dient binnen 4 weken na plaatsingsdatum te worden ingevuld en/of toegestuurd aan NIBE.
2. De gebruiker moet in bezit zijn van een kopie van een volledig ingevulde garantiekaart en een aankoopnota van de installateur aan de gebruiker, die is voorzien van een factuurdatum.
3. De NIBE boiler of het buffervat:
 - Is door een erkende installateur ¹⁾ 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.
 - En de aangesloten installatie is volgens voorschrift (handleiding voor installateur) minimaal 1x per jaar deugdelijk gecontroleerd teneinde een goede werking te waarborgen en preventief schade te voorkomen. De gebruiker dient de genoemde controle aan te kunnen tonen.
 - 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 bijgeleverd toebehoren aangebracht.
4. De aanspraak op garantie dient bij de erkende installateur, die de boiler of het buffervat heeft geïnstalleerd en in onderhoud/inspectie heeft genomen en/of geleverd en/of geplaatst heeft, schriftelijk binnen 14 dagen na de ontdekking van het gebrek voorzien van een kopie van de garantiekaart alsmede 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 garantieperiode aangetoonde materiaal- en/of fabricage fouten.
8. Het gebrek is niet ontstaan als gevolg bevrozing, te hoge temperatuur of onder- of overdruk of 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 spanning 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 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 boiler of het buffervat benadeelt.
12. Het gebrek is bij geëmailleerde tapwaterboilers niet ontstaan door onvoldoende bescherming door een (elektrische) anode. Er dient schriftelijk overlegd te worden wanneer de opofferingsanode vervangen is ofwel dat er vanaf de installatiedatum een elektronische anode geplaatst is geweest.
13. Het gebrek is niet ontstaan door toegepast systeemwater dat dusdanig corrosief is, dat de boiler van die zijde doorgecorrodeerd is.
14. 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.
15. De eventueel vervangende componenten dienen door NIBE geleverd of door NIBE te zijn goedgekeurd.
16. 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 tot het einde van de bovengenoemde garantieperiode, onder dezelfde voorwaarden, met een minimum van 3 maanden. Als het vervangen onderdeel is vervangen buiten de garantieperiode, geldt voor het vervangen onderdeel een garantietermijn van 3 maanden, waarbij deze termijn in gaat na het plaatsen van dit onderdeel.
17. Indien werkzaamheden door NIBE uitgevoerd dienen te worden, dan houdt NIBE zich het recht voor deze werkzaamheden 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, kan dit aangevraagd worden via de serviceplanner op de website van NIBE (zie www.nibenl.eu/service). Zie voor meer informatie hierover in de serviceaanvraag- en claimprocedure.
18. Indien NIBE ter voldoening aan zijn garantieverplichting onderdelen/producten vervangt, worden de vervangen onderdelen/producten eigendom van NIBE en dient 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.
19. Het verplaatsen van elektrische –en/of waterzijdige leidingen en/of componenten hiervan, en alle andere werkzaamheden die niet behoren tot de boiler of het buffervat, 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.
20. 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.
21. Bij een defect product dat naar oordeel van NIBE niet terug te voeren is op materiaal en/of fabricagefouten valt buiten deze garantieregeling.
22. Servicebezoeken naar aanleiding van klachten die niet zijn te wijten aan een gebrek aan de boiler of het buffervat, 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 door of condensatie.

Claimprocedure NIBE

Per 1 maart 2009 geldt onderstaande procedure ²⁾ voor NIBE producten, waaronder boilers en buffervaten. Om snel inzichtelijk te maken hoe u dient te handelen, hebben wij de te volgen procedure verwoord in een stappenplan.

Stap 1

Bij constatering van een defect aan het NIBE toestel dient de installateur dit te melden via de serviceplanner op de NIBE-website (zie www.nibenl.eu/service) en de volgende informatie te verstrekken:

- a. Het serienummer van het defecte toestel (S/N + 14 cijfers).
- b. N.A.W. gegevens van de installateur.
- c. Locatie (adres) waar het defecte toestel geïnstalleerd was.
- d. Omschrijving van de klacht (zo gedetailleerd mogelijk).
- e. Datum van aankoop en of installatie.
- f. Eventueel een kopie van de aankoopfactuur.

Eventueel zal NIBE contact opnemen voor aanvullende informatie.

Stap 2

Afhankelijk van de aard van de klacht en de omstandigheden zal NIBE besluiten:

- a. Toestel kan gerepareerd worden.
- b. Indien NIBE dit nodig vindt, zal ter plaatse het toestel beoordeeld worden.
- c. Het defecte toestel dient uitgewisseld te worden en retour gestuurd te worden (via de groothandel) naar NIBE voor beoordeling.

NIBE zal u hierover schriftelijk of telefonisch berichten.

Stap 3

Uitwisseling toestel:

- De installateur dient het defecte toestel uit te wisselen voor een nieuw NIBE toestel.
- De installateur besteld bij de groothandel een nieuw toestel en claimt het defecte toestel bij de groothandel.

NIBE zal de claim volgens de garantievoorzwaarden afhandelen. Correspondentie verloopt via de groothandel.

Stap 4

De groothandel haalt het defecte toestel retour en claimt deze bij NIBE.

NIBE verstrekt een uniek claimnummer aan de groothandel. Naar dit nummer zal in latere correspondentie verwezen worden. De groothandel levert het defecte toestel retour naar het magazijn van NIBE, voorzien van het unieke claimnummer.

Adresgegevens magazijn NIBE te Oosterhout:

NIBE Energietechniek B.V.
Energieweg 31
4906 CG Oosterhout
Tel. 0168 47 77 22

Laad/los tijden van 08.30 tot 16.30 uur.

Stap 5

NIBE beoordeelt de ontvangen artikelen en stelt de groothandel schriftelijk op de hoogte over de afhandeling hiervan. Correspondentie verloopt via de groothandel.

NIBE ENERGIETECHNIEK B.V.

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 staat de meest actuele versie van deze informatie.

- 1) Een erkend installateur is bij de Kamer van Koophandel als cv- of werktuigbouwkundig installatiebedrijf ingeschreven en/of opgenomen in het SEI-erkenningsregister (Stichting Erkenning Installatiebedrijven) en/of beschikt over een Sterkin-erkenning.
- 2) Met deze procedure zijn alle voorheen geldende claimprocedures komen te vervallen.