

## Service en garantiebepalingen DHPS

Dutch Heat Pump Solutions (DHPS) levert producten van een zeer hoge kwaliteit en met uiterste zorg. Mocht er desondanks aanspraak op garantie worden gemaakt, zijn onderstaande bepalingen en voorwaarden van toepassing.

De garantietermijn gaat in vanaf de factuurdatum. Op verzoek dient de opdrachtgever door middel van schriftelijke documenten, factuur of inbedrijfstellingformulier deze datum te bewijzen.

Voor reparaties binnen de garantieperiode dient altijd eerst de distributeur geraadpleegd te worden.

### Garantievoorwaarden:

DHPS geeft 2 jaar garantie op geleverde producten. De geleverde producten moeten door een geautoriseerde partij geïnstalleerd worden. De garantie komt te vervallen wanneer:

- Niet aantoonbaar is dat de producten gemonteerd en of geplaatst en of in bedrijf zijn genomen door een DHPS geautoriseerde partij.
- Montage en installatie afwijken van de door DHPS opgestelde / verstrekte installatievoorschriften
- (Garantie) servicewerkzaamheden niet uitgevoerd zijn door een getrainde en geautoriseerde partij.
- Schade is ontstaan door natuurinvloeden zoals storm, hagel, blikseminslag, of anderszins buitenproportionele natuursinvloeden.
- Schade is ontstaan door vandalisme of enige andere vorm van geweld.
- Geen factuur en/of bewijs van aanschaf kan worden overlegd.
- Door omgevingsvloeden slijtage of verwerking optreedt en daar niet adequaat op geanticipeerd is. (Chemische industrie en/of weersinvloeden kustgebieden)

### Garantiewerkzaamheden:

Als de aanvraag aan de garantievoorwaarden voldoet zal de DHPS distributeur de onderdelen onder garantie leveren. De installateur die de betreffende installatie heeft geleverd is in alle gevallen verantwoordelijk voor de uitvoering van de reparaties. Bijkomende kosten om deze reparatie uit te voeren zullen niet door DHPS worden vergoed (Middelen die voor de bereikbaarheid nodig zijn en/of eventuele veiligheidsmaatregelen).

### Garantie aanvraag:

Garantie kan alleen worden toegekend als er voorafgaand aan de reparatiewerkzaamheden goedkeuring is verleend door de DHPS distributeur.

Voor een correcte afhandeling dient u de aanvraag te voorzien van afleverdocument / factuur en vermelding van het geconstateerde.

### **Levertijden en levering van onderdelen:**

Garantie onderdelen kunnen alleen worden besteld door de DHPS distributeur en zullen in eerste instantie aan de klant worden doorbelast. Tenzij anders overeengekomen, zullen geclaimde onderdelen in met een serviceraport voor inspectie aan de DHPS distributeur worden aangeboden. Tijdens deze inspectie zal worden gekeken of het onderdeel volgens geldende regels en voorschriften is gebruikt en geïnstalleerd. Als alles in orde is zal het betreffende onderdeel worden gecrediteerd.

### **Ondersteunende service:**

Ondersteunende service valt niet onder de standaard garantie. Op verzoek van een installateur kan een technicus van DHPS of een door DHPS geautoriseerde partij zijnde een erkend installatiebedrijf of serviceorganisatie op locatie ondersteuning verlenen. Dit is alleen mogelijk samen met de distributeurs en met een monteur van de betreffende installateur. Deze monteur wordt geacht gereedschap en koudemiddel bij zich te hebben om de eventuele reparatie uit te voeren. Het verplaatsen van elektrische-, waterzijdige leidingen en/of componenten, worden door middel van een factuur volgens de geldende tarieven doorbelast.

Tenzij anders overeengekomen zal DHPS in alle gevallen voorrijkosten en service uren aan de opdrachtgever in rekening brengen. Kosten en tarieven op aanvraag. Herstelwerkzaamheden, al of niet onder garantie door een technicus van DHPS of een door DHPS geautoriseerde partij zijnde een erkend installatiebedrijf of serviceorganisatie zal nooit leiden tot een verlenging van de garantieperiode.

### **Overige:**

Voor het verrichten van reparatiewerkzaamheden dient de installatie normaal toegankelijk te zijn zonder speciale voorzieningen. Indien nodig zullen de daarvoor benodigde middelen (bijvoorbeeld: ladder, hoogwerker e.d.) door de opdrachtgever ter plaatse ter beschikking worden gesteld. In verband met de veiligheid van u en onze werknemers zal in geen geval de Arbowet en andere veiligheidswetgeving worden overtreden.

Verantwoordelijkheid en eventuele kosten voor hef-, hijs-, takelwerkzaamheden en veiligheidsvoorzieningen zijn voor de opdrachtgever.

Er wordt geen enkele aansprakelijkheid aanvaard voor eventuele gevolgschade ten gevolge van het niet juist functioneren van de apparatuur.

Datum 20-11-2023, versie 2.0