

Garantie en servicevoorwaarden ACR Klimaat B.V.

Ten behoeve van de service verlenende installateur Hierbij ontvangt u onze garantie- en servicevoorwaarden op klimaatapparatuur en toebehoren van de volgende merken: Airwell, Midea, Intuis, Hitecsa, Baxi, SIC, Sital Klima, Eurofred, Ventilclima, Fiorini, Caleffi, Sonniger, TripleAqua, Argoclima, LTB, Mecalia, KFL, EUROFRED en Montair.

Eerdere toezeggingen komen hierbij te vervallen. Deze condities zijn geldig tot u een nieuwe schriftelijke wijziging ontvangt. Daar waar op bepaalde onderwerpen in deze voorwaarden geen aandacht aan wordt besteed, verwijzen wij naar onze Algemene Voorwaarden (<https://www.acr.nl/algemene-voorwaarden>).

1.0 Garantiebepaling

De garantie geldt uitsluitend op ONDERDELEN die, door productiefouten, binnen de garantietermijn dienen te worden vervangen. Na controle door ACR Klimaat (garantie controle) zal worden bepaald of het defecte onderdeel in garantie valt. Daarna zal het betreffende onderdeel aan de fabriek ter controle worden aangeboden, dit is noodzakelijk voor de garantie afdracht en om te bepalen of het een eventueel seriematig probleem is of een incident. Werkuren worden niet vergoed. Indien ACR Klimaat werken uitvoert of laat uitvoeren, worden deze automatisch gefactureerd.

Adviezen over engineering op basis van onze producten zijn vrijblijvend. Kosten voor advies worden niet doorbelast. Aan de afgegeven adviezen kunnen geen rechten worden ontleend. De installateur blijft verantwoordelijk voor het installatieontwerp.

1.1 Garantietermijn

De garantietermijn start vanaf de leveringsdatum. Bijgaand de verschillende termijnen. De garantie is uitsluitend geldig tussen ACR Klimaat en de erkende installateur die de toestellen gekocht heeft. Elke installatie dient uitgevoerd te worden volgens de betreffende handleidingen en volgens de normen binnen de installatiebranche.

Defecten ten gevolge van verkeerd gebruik, verkeerd geïnstalleerd of defecten ten gevolge van een agressieve luchtomgeving vallen niet onder garantie.

Bij hydraulische systemen dient de waterkwaliteit binnen de limieten van de handleiding te vallen. Bij defecte elektronica kunnen harmonische netvervuilingen en slechte aarding aan de bron liggen.

De waarborg kan pas worden goedgekeurd nadat u het “ACR Klimaat retourformulier” via <https://www.acr.nl/account/rma>, volledig heeft ingevuld en heeft verzonden.

Airwel Warmtepomp (R32, R290)	3 jaar op onderdelen* * 5 jaar op onderdelen mits Monitoringsysteem geleverd door ACR Klimaat, Caleffi vuilafscheider & In bedrijfstelling door ACR Klimaat	5 jaar op compressor
Airwel Airconditioning	3 jaar op onderdelen	5 jaar op compressor
Intuis HTI, HRC	2 jaar op onderdelen	5 jaar op compressor
Intuis Edel	2 jaar op onderdelen	2 jaar op compressor
Hitecsa	2 jaar op onderdelen	2 jaar op compressor
SIC	1 jaar op onderdelen	2 jaar op compressor
Sital Klima	1 jaar op onderdelen	2 jaar op compressor
Eurofred	x jaar op onderdelen* * Op navraag i.v.m. de verschillende merken die beschikbaar zijn 1 jaar op onderdelen	n.v.t.
TripleAqua	1 jaar op onderdelen	1 jaar op compressor
Ventilclima	1 jaar op onderdelen	1 jaar op compressor
Fiorini	1 jaar op onderdelen	n.v.t.
Caleffi	2 jaar op onderdelen	n.v.t.
Sonniger	2 jaar op onderdelen	2 jaar op compressor

2.0 Garantieprocedure “DEAD-ON-ARRIVAL”

« Dead-on-arrival betekent: toestel defect/beschadigd bij ontvangst. • Bij het openen van de verpakking blijkt het toestel beschadigd.

• Bij het openen van de verpakking blijkt het toestel beschadigd.

U neemt foto's en u houdt het karton bij!

U verwittigt onmiddellijk telefonisch ACR Klimaat.

ACR Klimaat beslist samen met u voor een snelle oplossing.

Toestel start niet op:

U heeft misschien ongewild schade veroorzaakt en meldt dit bij ACR Klimaat.

U heeft alles zorgvuldig nagekeken en het probleem blijft, waarna u assistentie vraagt bij ACR Klimaat.

Bij elke interventie/assistentie van ACR Klimaat is het noodzakelijk dat we voldoende info krijgen.

Verdere uitleg bij “garantieprocedure ONDERDELEN”.

Nota bene: Alle toestellen worden getest door de producent aan het einde van het productieproces. Verder wordt transportschade tot een absoluut minimum beperkt door gebruik van karton, polistyreen, luchtzakjes en kantelsensoren (Tiltwatches).

ACR Klimaat B.V.

2.1 Garantieprocedure: ONDERDELEN van toestellen

De garantieprocedure is als volgt:

1. Een erkend service techniekster voert eerst een analyse uit van de storing en maakt melding van een eventueel defect onderdeel van het niet naar behoren werkende apparaat. In overleg met de deskundige van ACR Klimaat wordt besloten of het desbetreffende onderdeel dient te worden vervangen of kan worden hersteld. Een techniekster kan uiteraard ook samen met ACR Klimaat de beslissing nemen om het desbetreffende onderdeel te vervangen. Mocht later echter blijken dat het bestelde onderdeel niet defect blijkt te zijn, dan wordt deze niet retour genomen. Tenzij anders wordt overeengekomen.
2. Na het constateren van een defect onderdeel wordt deze bij ACR Klimaat besteld. Bij de bestelling dient het serienummer en de aankoopdatum van het gehele apparaat te worden vermeld.
3. Als het betreffende onderdeel op voorraad is, wordt deze direct verstuurd anders wordt deze bij betreffende fabriek besteld. Het onderdeel zal hierna in eerste instantie worden gefactureerd.
4. Het defecte onderdeel wordt ter controle aan ACR Klimaat retour gestuurd via een RETOURBON, deze kan onze administratie u bezorgen en vindt u ook bijgaand. Als na controle blijkt dat het onderdeel onder garantie valt zal worden overgegaan tot creditering van de in punt 3 vermelde factuur. De artikelen dienen binnen de 30 dagen na aankoop geretourneerd te worden aan ACR Klimaat. RETOURBON dient steeds VOLLEDIG ingevuld te worden.
5. Garanties kunnen uitsluitend gelden indien binnen de opgegeven kaders gewerkt wordt, terug te vinden in de betreffende manuals. Onderdelen die onderhevig zijn aan normale slijtage vallen niet onder de garantievooraarden (bijvoorbeeld; filters, etc.). Er wordt uitsluitend garantie verleend aan de service verlenende installateur door wie het toestel eerder bij ACR Klimaat is aangeschaft.

Commerciële tegemoetkoming

De vergoedingsprocedure voor werkuren en extra kosten voortvloeiend uit een garantiegeval is als volgt:

1. Deze procedure kan gelden bij duidelijke “epidemic failures” bekend en gedocumenteerd door de fabrikant.
2. Een erkend service techniekster maakt een analyse en stuurt deze door naar ACR Klimaat.
3. De vergoeding is uitsluitend een gunst en wordt bepaald door het verkoopteam van ACR Klimaat in relatie tot de potentiële omzet.
4. De vergoeding wordt pas verwerkt bij een volgende bestelling in verhouding tot de vergoeding.

5. Vergoedingen van deze aard kunnen in geen geval beschouwd worden als een garantiegeval en kunnen niet opgeëist worden.

Serviceverlening online en telefonisch

De service- en supportdiensten van ACR Klimaat zijn bedoeld voor installateurs en klanten die bij ACR Klimaat een inbedrijfstelling hebben afgenomen. Indien u geen IBS bij ACR Klimaat heeft afgenomen, behoudt ACR Klimaat zich het recht voor om servicekosten door te berekenen. Dit geldt onder andere voor, maar niet uitsluitend:

- Telefonische ondersteuning
- Technisch advies op afstand
- Analyse van storingen, instellingen en installaties
- Tijdsbestending door onze serviceafdeling

Telefonische en overige servicewerkzaamheden worden in dat geval op nacalculatie in rekening gebracht tegen een tarief van €85,- per uur met een minimale afname van 15 minuten.

Door contact op te nemen met de ACR Service afdeling zonder actieve IBS, gaat u akkoord met deze voorwaarden.

Telefoonnummer afdeling Service: 073-6500002 of per e-mail service@acr.nl.

Ongekwalficeerde installateurs of installateurs die geen klant zijn kunnen geen gebruik maken van de online en telefonische servicedienst. Zo beschermen we u als klant en tracht ACR Klimaat om de doorlooptijd van een vraag zo kort mogelijk te houden.

Serviceverlening op locatie

Bij service op locatie wordt automatisch gefactureerd. Het tarief bedraagt €85 per uur. Daarnaast worden standaard voorrijkosten van €70 en een kilometervergoeding van €0,23 per km in rekening gebracht. In bepaalde gevallen kunnen de uiteindelijke kosten lager uitvallen, afhankelijk van de verwachte toekomstige omzet. Dit wordt beoordeeld door het ACR Klimaat Sales team.

ACR Klimaat verwacht dat u en uw team regelmatig opleidingen volgen en op de hoogte blijven van de meest recente normwijzigingen. Dit kan verplicht worden gesteld in combinatie met de aanschaf van specifieke producten.

U dient service online aan te vragen via onze website www.acr.nl/contact, of per e-mail service@acr.nl of telefonisch via 073-6580002.

Tarieven

Artikelcode	Omschrijving	Tarief
SER 2001 0001	Service- en supportdiensten	€85 per uur
SER KM 002	Standaard voorrijkosten	€70
SER KM 001	Kilometervergoeding	€0,23 per km

Tijdens het verlenen van service zullen wij geen fysieke aanpassingen verrichten aan de installatie.

Ook wanneer sensoren of componenten verkeerd zijn aangesloten of ontbreken, zullen wij dat signaleren maar niet zelf herstellen. De verantwoordelijkheid voor een correcte aansluiting ligt altijd bij de installateur.

Betalingstermijn

De betalingstermijn voor door ACR Klimaat verrichte service-werkzaamheden, inclusief geleverde spare parts, bedraagt 10 werkdagen (zijnde 14 kalenderdagen) na factuurdatum. Bij het niet, niet tijdig of niet volledig voldoen van een factuur, is ACR Klimaat gerechtigd de wettelijke handelsrente in rekening te brengen vanaf de dag waarop de betalingstermijn is verstreken.

Tevens behoudt ACR Klimaat zich het recht voor om de uitvoering van lopende en toekomstige service-werkzaamheden op te schorten totdat volledige betaling is ontvangen. Eventuele buitengerechtelijke incassokosten komen voor rekening van de installateur

Retourbon

Datum:	
Klantnaam:	
Contactpersoon:	
ACR Klimaat Order / Factuur:	
Referentie:	

Binnen- Buitenunit:	
Serienummer:	

Onderdeel:		Aantal:
Foutcode:		
Omschrijving:		

Besproken met:		
Reden retour:	1 Defect ☐	2 Verkeerd besteld/geleverd ☐
	3 anders	

Verwerking ACR Klimaat:	AFAS	ACR Klimaat	Leverancier
	☐	☐	☐