

Garantie en Servicevoorwaarden

Ten behoeve van de serviceverlenende installateur.

Hierbij vindt U onze garantie- en servicevoorwaarden op airconditioning apparatuur van de navolgende merken:

Panasonic
Komfovent
Innova
Argo

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 separaat meegeleverde aanbiedings-, verkoop-, leverings- en betalingsvoorwaarden.

Garantiebepaling

De garantie geldt uitsluitend op ONDERDELEN die, door productiefouten, binnen de garantietermijn dienen te worden vervangen. Na controle door ACB (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 ACB werken uitvoert, worden deze automatisch gefactureerd.

Garantietermijn

De garantietermijn start vanaf de leveringsdatum.

Bijgaand de verschillende termijnen.

- | | |
|------------------------------|---|
| • Panasonic residentieel RAC | 2 jaar op onderdelen |
| • Panasonic commercieel PACi | 2 jaar op onderdelen |
| • Panasonic AQUAREA | 2 jaar op onderdelen
(extra expansievat verplicht) |
| • Panasonic VRF & GHP | 2 jaar op onderdelen |
| • Panasonic Chillers | 2 jaar op onderdelen |
| • Komfovent | 2 jaar op onderdelen |
| • Innova ventilo's | 2 jaar op onderdelen |
| • Argo | 2 jaar op onderdelen |

De garantie is enkel geldig tussen ACB en de erkende installateur die de toestellen verkocht heeft.

Elke installatie dient uitgevoerd te worden volgens de betreffende handleidingen en volgens de code van de goede praktijk. Defecten ten gevolge van verkeerd gebruik of defecten ten gevolge van een agressieve luchtomgeving vallen niet onder garantie.

Bij watersystemen dient de waterkwaliteit binnen de limieten van de handleiding te vallen. Bij defecte electronica kunnen harmonische netvervuilingen aan de bron liggen.

Voor vervangingen van een buitenunit op een onbekend systeem, alsook voor de vervanging van een GHP naar een VRF -systeem gelden er specifieke extra voorwaarden:

- er is geen garantie op het koelcircuit, enkel op de elektronica.
- bijkomende garantie kan enkel na tijdig betrekken van ACB én:
 1. het beschikbaar zijn van een volledig en correct as-built dossier met correcte leidinglengtes
 2. het grondig en volledig spoelen van de oude koelleiding
 3. het gebruik volledig nieuw koelgas
 4. het uitvoeren van een zuurtest van het oude koelmiddel met positief resultaat
 5. een VRF-systeem vereist steeds een extra specifieke oliefilter (cfr. de installatiemanual van de producent)
- alle mogelijke patrimonium documentatie die beschikbaar is wordt bij de eindklant opgevraagd en bestudeerd door de installateur

De waarborg kan pas worden goedgekeurd nadat u het “ACB retourformulier”, volledig ingevuld, doorstuurt naar service@acbairco.be.

Garantieprocedure “DEAD-ON-ARRIVAL”

« Dead-on-arrival betekent : toestel stuk bij ontvangst.

- Bij het openen van de verpakking blijkt het toestel beschadigd.
 1. U neemt foto's & u houdt het karton bij !
 2. U verwittigt onmiddellijk telefonisch ACB.
 3. ACB beslist samen met u voor een snelle oplossing.
- Toestel start niet op
 1. U heeft misschien ongewild schade veroorzaakt en meldt dit bij ACB.
 2. U heeft alles zorgvuldig nagekeken en het probleem blijft, waarna u assistentie vraagt bij ACB.
 3. Bij elke interventie/assistentie van ACB is het noodzakelijk dat we voldoende info krijgen. Verdere uitleg bij “garantieprocedure ONDERDELEN”.

Nota: Alle toestellen worden getest door de producent aan het einde van het productieproces. Panasonic doet een tweevoudige test op het einde van zijn productieproces. Verder wordt transportschade tot een absoluut minimum herleid door gebruik van karton, piepschuim en “airbags” en kantelsensoren.

Garantieprocedure: ONDERDELEN van toestellen

De garantieprocedure is als volgt:

1. Een erkend service techniekster voert eerste een analyse uit van de storing (EHBO) en maakt melding van een eventueel defect onderdeel van het niet naar behoren werkende apparaat. In overleg met de deskundige van ACB wordt besloten of het desbetreffende onderdeel dient te worden vervangen of kan worden hersteld. Een techniekster kan uiteraard ook samen met ACB die beslissing nemen om het desbetreffende onderdeel te vervangen. Mocht later echter blijken dat het bestelde onderdeel niet defect blijkt te zijn, dan wordt deze in principe niet retour genomen. Tenzij anders wordt overeengekomen.
2. Na het constateren van een defect onderdeel wordt deze bij ACB 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 ACB retour gestuurd via een **RETOURBON**, deze kan uw vertegenwoordiger u bezorgen & 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 bij ACB retour te komen. De **RETOURBON** dient steeds VOLLEDIG ingevuld te worden.
5. Op onderdelen apart en onderdelen in geval van garantie van een toestel, geldt geen garantieperiode.
6. Garanties kunnen enkel gelden indien binnen de opgegeven werkingslimieten gewerkt wordt, terug te vinden in de betreffende manuals. Onderdelen die onderhevig zijn aan normale slijtage vallen niet onder de garantievoorwaarden (bv filter, riemen, stoomcilinders,...)

In principe wordt uitsluitend garantie verleend aan de service verlenende installateur door wie het toestel eerder bij ACB 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 ACB. Hiervoor kan een invulformulier aangevraagd.
3. De vergoeding is enkel een gunst en wordt bepaald door het verkoopteam van ACB in relatie tot het komende zakencijfer.
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

Online service is een voorrecht voor regelmatig kopende installateurs, deze technische service hoort bij een afgesproken zakencijfer en is dan niet betalend.

Service nummer 014 88 36 32 ofwel service@acbairco.be.

Installateurs die geen opleiding volgen & geen klant zijn, kunnen geen gebruik maken van de online telefonische service dienst.

Zo doende beschermen we u als verdeler.

Serviceverlening ter plaatse op de werf

Fieldservice wordt steeds automatisch gefactureerd.

De tarieven vindt u terug op de achterzijde van de prijslijst ACB van het betreffende jaar. Bij de aankoop van een interface of "vertaalmodule" tussen de besturingstaal van de aangeleverde toestellen en de gewenste taal van uw gebouwbeheer systeem, wordt er steeds een specifieke service overeenkomst ondertekend die hierop betrekking heeft.

Installateurs die geen opleiding volgen & geen klant zijn, kunnen geen gebruik maken van de externe service op de werf.

Zo doende beschermen we u als verdeler.

ACB verwacht dat u en uw team regelmatig opleiding volgen, dit kan verplicht gekoppeld worden aan het aankopen van een bepaald product.

U dient service aan te vragen via het formulier "**SERVICE AANVRAAG**"

Deze kan u online invullen op onze website www.acbairco.be of eventueel aanvragen bij service@acbairco.be

Voor eventuele vragen of opmerkingen kunt u ons uiteraard altijd bellen!

ACB airconditioning BV

Stephen Aerts, Managing Partner

Dieter Van den Brande, Managing Partner

Wim Eelen, Technisch directeur

Retourbon

Datum:	
Klantnaam:	
Contactpersoon:	
ACB Order/Factuur	
Referentie:	

Binnen-/Buitenunit:	
Serienummer:	

Onderdeel:		Aantal:	
Foutcode:			
Omschrijving:			

Besproken met:		
Reden retour:	1 Defect <input type="checkbox"/>	2 Verkeerd besteld/geleverd <input type="checkbox"/>
	3 andere reden.....	

Verwerking ACB:	AFAS <input type="checkbox"/>	ACB <input type="checkbox"/>	Leverancier <input type="checkbox"/>
------------------------	-------------------------------	------------------------------	--------------------------------------