

# Garantie- en leveringsvoorwaarden

Deze voorwaarden zijn geldig voor alle producten van HR energy BV. Dit bedrijf wordt verder als leverancier genoemd. De leverancier hanteert, naast deze, de garantie- en leveringsvoorwaarden van de Koninklijke Metaalunie. Bij strijd tussen beiden voorwaarden, prevaleren deze. Beide voorwaarden zijn ook te downloaden van de websites van de bedrijven.

## Garantie

Op producten bij leverancier gekocht na 01-01-2025 ontvangt koper vanaf aankoopdatum onderstaande garanties op de genoemde onderdelen met in achtneming van de garantievoorwaarden en klantcategorie. De garantieperiode blijft hetzelfde, ook al wordt het product gerepareerd of vervangen.

Onderdeel	Garantietermijn
Zonnecollectoren en PVT panelen	10 jaar op werking. Glasbreuk, vorstschade, condensvorming en kalkaanslag zijn uitgesloten.
RVS voorraadvaten t/m 500 liter	6 jaar op laswerk RVS binnentank, tegen materiaaldefecten of productiefouten. Schade ten gevolge van kalkaanslag is uitgesloten. Putcorrosie veroorzaakt door chloride is uitgesloten.
RVS Voorraadvaten t/m 500 liter in combinatie met elektrisch element	6 jaar op laswerk RVS binnentank, tegen materiaaldefecten of productiefouten. Schade ten gevolge van kalkaanslag is uitgesloten. Garantiebedrag wordt uitgekeerd volgens onderstaande staffel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% tot 2 jaar na factuurdatum.</li> <li>• 80% 2 tot 4 jaar na factuurdatum.</li> <li>• 50% 4 tot 5 jaar na factuurdatum.</li> <li>• 20% 5 tot 6 jaar na factuurdatum.</li> </ul>
Warmtepomp	2 jaar, mits uitbreiding aanvullende garantie is aangekocht. In dat geval gelden de aanvullende garantievoorwaarden warmtepomp. Voor verdere uitsluitingen zie verder in deze voorwaarden.
Overige onderdelen zoals pompsets, expansievaten, RVS leidingwerk, appendages enz.	2 jaar

## Garantievoorwaarden

De bovenstaande garanties zijn uitsluitend geldig:

- Voor het desbetreffende materiaal. Eventuele kosten waaronder indirecte (gevolg) kosten zoals inkomstenderving, arbeid en transport zijn uitgesloten van garantie.
- Indien het product of onderdeel op correcte en deskundige wijze is geïnstalleerd volgens de installatievoorschriften en door een erkende installateur (KvINL, Zonnekeur of gelijkwaardig) of een installateur die de producttraining van leverancier heeft gevolgd.
- Indien de koper in het bezit is van een originele factuur van leverancier die de aankoopdatum bevestigt.
- Indien de kwaliteit van het water in het installatie- en drinkwatercircuit voldoet aan de normen volgens het Waterleiding besluit en uitsluitend gebruikt voor de verwarming en/of opslag van drinkwater. In het bijzonder wordt aan de volgende parameters voldaan:
  - Chloride gehalte: max. 135 mg/l en sulfaatgehalte: max. 250 mg/l
  - Combinatie chloride/sulfaat: max. 300 mg/l
  - pH min: 6.5 en pH max: 8.5
  - Totale hardheid: 14 °DH
  - Maximale temperatuur water opslagvat 85°C
- Indien aangetoond wordt dat het product of het systeem volgens de onderhoudsvorschriften van leverancier periodiek is onderhouden door een erkende installateur. Eventuele periodieke onderhoudskaarten achter in installatiehandleidingen moet daarbij overhandigd worden aan leverancier.
- Indien de warmtepomp online is aangemeld. Als dit niet het geval is, kan HR energy BV het systeem niet monitoren en zal de garantie vervallen. Het online aanmelden van de warmtepomp kan via [www.hr-energy.com/online](http://www.hr-energy.com/online).
- Indien de warmtepomp is voorzien van de meest recente firmware versie. De meest recente firmware en de instructies voor het updaten vind je op het HR energy partner portaal: <https://partner.hr-energy.com>.
- De maximale aanvoertemperatuur van de warmtepomp voor verwarmen is 45°C.
- De warmtepomp dient geplaatst te zijn binnen de geïsoleerde warmteschil van de woning of het gebouw.

## Klachttermijnen

Koper dient de gekochte zaken bij aflevering – of zo spoedig daarna als mogelijk – te (laten) onderzoeken. Hierbij dient koper na te gaan of het geleverde aan de overeenkomst beantwoordt, te weten:

- of de juiste zaken zijn geleverd.
- of de afgeleverde zaken wat betreft kwantiteit (bijvoorbeeld het aantal en de hoeveelheid) overeenstemmen met het overeengekomen.
- of de afgeleverde zaken voldoen aan de overeengekomen kwaliteitseisen of – indien deze ontbreken – aan de eisen die gesteld mogen worden aan een normaal gebruik en/of handelsdoeleinden.

Worden zichtbare gebreken of tekorten geconstateerd, dan dient koper deze binnen 5 dagen na aflevering aan leverancier te melden. Niet-zichtbare gebreken moeten worden gemeld binnen 5 dagen nadat deze, onder normale omstandigheden, ontdekt hadden kunnen worden. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij gebreken die pas tijdens het gebruik van het product zichtbaar worden, doch uiterlijk binnen de voor de betreffende zaak/het betreffende onderdeel geldende garantietermijn te melden aan leverancier. Zichtbare gebreken zijn gebreken die onmiddellijk zichtbaar zijn bij de levering van het product. Niet-zichtbare gebreken zijn gebreken die pas ontdekt worden tijdens installatie of gebruik. Het indienen van een klacht schort de betalings- en afnameverplichting niet op, tenzij anders overeengekomen.

Indien de koper geen melding maakt binnen de gestelde termijn, vervalt het recht op garantie voor het betreffende product of onderdeel.

## Retourneren (eventuele) defecte goederen

Bij geconstateerde defecten dient het product binnen 30 dagen aan leverancier te worden geretourneerd. HR energy kan het transport verzorgen van grotere producten zoals collectoren en voorraadvaten. Kleinere producten dienen door de klant zelf geretourneerd te worden. De retourbon kan worden aangevraagd via de website van de leverancier en moet samen met het defecte product worden meegestuurd. Alleen retourproducten voorzien van een retourbon van leverancier worden in behandeling genomen.

Indien goederen ter reparatie of beoordeling bij leverancier worden aangeboden en bij onderzoek blijkt dat het defect niet binnen de garantie valt zal per product € 55,00 excl. B.T.W. aan onderzoekskosten worden gerekend. Indien koper overgaat tot aanschaf van een vervangend artikel bij leverancier zullen deze onderzoekskosten vervallen.

Als na beoordeling de koper de goederen retour gestuurd wil hebben, dient dit binnen 2 weken gemeld te worden bij leverancier. De transportkosten zijn hierbij voor de klant. Indien het product na beoordeling niet wordt opgehaald binnen 2 weken, wordt het vernietigd. De koper kan ervoor kiezen om het product terug te ontvangen, maar de transportkosten zijn voor zijn rekening. Bij reparatie door leverancier geldt een garantietermijn van 3 maanden op de reparatiewerkzaamheden. Garantie en klachtmeldingen dienen te worden aangemeld via de website van de leverancier.

## Retourneren goederen (anders dan defect)

Goederen kunnen tot 30 dagen na verzenddatum geretourneerd worden. De retourbon kan worden aangevraagd via de website van de leverancier en moet samen met het defecte product worden meegestuurd. Retouren worden uitsluitend in behandeling genomen als deze zijn voorzien van een door leverancier aangeleverde retourbon, welke aangevraagd dient te worden bij de leverancier.

De minimale retourwaarde moet tenminste € 100,00 excl. B.T.W. bedragen.

De koper is verantwoordelijk voor de staat van het product bij retourneren. Uitgesloten van retour zijn:

- Artikelen zonder originele verpakking.
- Verpakking en/of producten die tekenen van schade vertonen.
- Artikelen die gemonteerd zijn geweest.
- Aangebroken verpakkingseenheden.
- Artikelen die op verzoek van de koper zijn ontwikkeld (specials).

Let op: retournamekosten van 15% van de op dat moment geldende brutoprijs worden in rekening gebracht, tenzij het product defect of beschadigd is. Creditering van het restbedrag vindt alleen plaats wanneer het product onbeschadigd en in originele verpakking wordt teruggestuurd. Eventuele transportkosten voor retourproducten zullen worden doorberekend.

HR energy kan het transport verzorgen van grotere producten zoals collectoren en voorraadvaten. Kleinere producten dienen door de klant zelf geretourneerd te worden. De retourzending en beoordeling van het product kan tot 14 dagen duren, afhankelijk van de omstandigheden. De koper wordt geïnformeerd zodra de retourzending is verwerkt.

## Betalingstermijn

Tenzij anders overeengekomen geldt er een betalingstermijn van 15 dagen na factuurdatum.

Voor orders boven de € 10.000 excl. B.T.W. hanteren wij, tenzij anders overeengekomen, een betalingstermijn van 30% bij opdracht en 70% binnen 15 dagen na levering.

Voor orders boven de € 20.000 excl. B.T.W. behouden we ons het recht voor om aangepaste betalingstermijnen toe te passen. Dit zal altijd in overleg met de klant worden vastgesteld.

Elke nieuwe klant wordt voorafgaand aan de levering getoetst bij een kredietmaatschappij. Bestaande klanten worden periodiek getoetst om de kredietwaardigheid te evalueren. Deze toetsing is leidend voor onze financiële administratie.

Bij overschrijding van de betalingstermijn behouden wij ons het recht voor om rente en administratiekosten in rekening te brengen volgens de geldende wetgeving.

## Plaatsen van orders

Indien een orderbevestiging van de leverancier niet binnen 1 werkdag getekend retour is ontvangen, wordt dit beschouwd als instemming met de orderbevestiging, inclusief prijzen, leveringsomvang, levertijden, verzendadressen en onze garantie- en leveringsvoorwaarden.

## Prijzen

Genoemde productprijzen gelden vanaf 1 januari 2025, zijn bruto en exclusief B.T.W., en zijn onderhevig aan prijswijzigingen en fouten. Leverancier behoudt zich het recht voor om tussentijds producten en prijzen te wijzigen, bijvoorbeeld door wijziging van inkoopkosten of wettelijke wijzigingen, zonder voorafgaande mededeling.

## Levertijden

De opgegeven levertijd of uitvoeringsperiode is indicatief. Als er zich omstandigheden voordoen die niet bij de leverancier bekend waren toen de levertijd werd opgegeven, kan de levertijd of uitvoeringsperiode worden verlengd met de tijd die nodig is om de opdracht onder deze nieuwe omstandigheden uit te voeren, rekening houdend met de interne planning van de leverancier. De leverancier zal de klant zo snel mogelijk informeren over de gewijzigde levertijd.

## Transport

### Type levering

Standaard levering	Bij elke order en levering binnen Nederland worden transportkosten berekend. De hoogte hiervan is gebaseerd op het totaalbedrag van de order.
Waddeneilanden & leveringen buiten Nederland	Voor Waddeneilanden en leveringen buiten Nederland wordt een transporttoeslag in rekening gebracht.
2e levering	Indien op adres van bezorging de goederen niet kunnen worden afgeleverd, kan door afnemer met de transporteur online een nieuwe bezorgdatum worden afgestemd. De kosten voor het opnieuw aanbieden van de goederen worden aan de afnemer doorbelast.