



Q V A N T U M



Q Garantie

Voor commerciële warmtepompen

December 2025 | Versie 1.0

INLEIDING

Deze garantievoorwaarden beschrijven de verantwoordelijkheden, procedures en voorwaarden die gelden voor commerciële warmtepompen van Qvantum Energietechnologie BV (Hierna Qvantum). Ze zijn bedoeld om duidelijkheid te bieden aan Opdrachtgevers, Installateurs en (service)partners over de garantieafhandelingen, serviceprocedures en verwachtingen rondom installatie en onderhoud. De inleiding vormt een toelichting op de context van het document en bevat zelf geen bindende voorwaarden.

1. Definities

Opdrachtgever: de rechtspersoon die producten van Qvantum afneemt en verantwoordelijk is voor levering en service richting eindklanten

Opdrachtnemer: De partij die door Opdrachtgever wordt ingehuurd voor installatie en/of onderhoud werkzaamheden.

Eindklant: de eigenaar of gebruiker van de warmtepomp

Product: de commerciële warmtepomp en door Qvantum geleverde accessoires

Servicepartner: Door Qvantum geselecteerde en gecertificeerde partij voor service- en reparatiewerkzaamheden.

Inbedrijfstelling: de formele handeling waarbij Qvantum of een door Qvantum aangewezen technicus de warmtepomp start en de eerste werking hiervan controleert.

2. Toepassingsgebied

Deze garantievoorwaarden zijn van toepassing op alle commerciële warmtepompen die door Qvantum zijn geleverd vanaf 1 november 2023. De garantie geldt uitsluitend tussen Qvantum en Opdrachtgever. De garantie is uitsluitend afdwingbaar door Opdrachtgever.

3. Aanvang en duur van de garantie

De garantie gaat in op de datum van inbedrijfstelling en geldt gedurende twee (2) jaar. Indien de inbedrijfstelling niet binnen zes (6) maanden na levering door Qvantum heeft plaatsgevonden, start de garantie automatisch zes (6) maanden na leverdatum.

4. Voorwaarden voor garantie

De garantie is uitsluitend geldig indien;

- De installatie is uitgevoerd volgens de meest recente voorschriften van Qvantum;
- Het onderhoud wordt uitgevoerd conform de Qvantum onderhoudsrichtlijnen;
- Het systeem uitsluitend bestaat uit door Qvantum geleverde componenten, bedoeld voor deze toepassing;
- Reparaties uitsluitend door een daartoe bevoegd geacht installateur worden uitgevoerd;
- De installatie is uitgevoerd onder correcte bedrijfsomstandigheden waaronder juiste waterkwaliteit, elektrische aansluitingen en omgevingscondities.

5. Omvang van de garantie

De garantie dekt defecten in ontwerp, materiaal of productie van de warmtepomp en omvat:

- Reparatie of vervanging van defecte onderdelen.
- Levering van vervangende onderdelen, inclusief fabrieksgereviseerde onderdelen.
- Arbeidskosten worden uitsluitend gedekt indien het defect aantoonbaar is toe te rekenen aan Qvantum. De arbeidskosten worden enkel vergoed na voorafgaande schriftelijke goedkeuring door Qvantum, vastgelegd in een door Qvantum uitgegeven service order met bijbehorende referentie.

5.1 Niet gedekt onder de garantie

De garantie dekt nadrukkelijk niet:

- Normale slijtage;
- Schade veroorzaakt door onjuiste installatie, onzorgvuldig gebruik of nalatigheid;
- Schade door verkeerde spanning, elektrische fouten buiten het product of waterkwaliteit die niet aan de normen voldoet;
- Schade als gevolg van het gebruik van onjuist koudemiddel of onjuist gemengd koudemiddel;
- Schade door externe omstandigheden zoals vocht, vervuiling, chemische of elektrochemische reacties;
- Verbruiksmaterialen;
- Schade ontstaan tijdens transport tussen vervoersmiddel en technische ruimte;
- Schade veroorzaakt door niet-geautoriseerde reparaties of niet-originele onderdelen;

- Indirecte schade, gevolgschade, bedrijfsschade of gedeerde inkomsten;
- Situaties waarin geen defect wordt geconstateerd.

5.2 Garantie op reserveonderdelen

Door Qvantum verkochte reserveonderdelen hebben een garantie van twee (2) jaar op materiaaldefecten. Vervangen onderdelen vallen onder de resterende garantie van het product met een minimale functionele garantie van twee (2) maanden.

6. Meldingsprocedure bij klachten

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de eerste beoordeling van een storing. Indien een defect valt onder garantie, dient melding als volgt te worden ingediend:

- Via de supportpagina op de Qvantum-website;
- Via e-mail naar support.nl@qvantum.com;
- Telefonisch via 055- 234 0640.

Garantieberoepen moeten worden ingediend door de Opdrachtnemer of Opdrachtgever. Wanneer de storing niet gerelateerd blijkt aan het product, kunnen kosten in rekening worden gebracht voor gemaakt manuren, voorrijdkosten en/of materialen.

7. Uitvoering van reparatie

Alle garantie-reparaties moeten worden uitgevoerd door een bevoegd installateur. Indien dit niet mogelijk is, is vooraf overleg met Qvantum verplicht.

7.1 Uitvoering van het werk

- Het doel is het oplossen van de storing tijdens het eerste bezoek
- Indien dat niet mogelijk is moet ter plaatse contact worden opgenomen met Qvantum support.
- Werkzaamheden moeten voldoen aan relevante wet- en regelgeving en vakbekwaam worden uitgevoerd.

Let op: Garantie- en servicewerkzaamheden worden uitgevoerd tijdens reguliere kantooruren van Qvantum. Qvantum verleent geen 24/7 storingsdienst, avond-, nacht of weekendservice. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij Opdrachtgever.

7.2 Documentatie

Voor een correcte afhandeling moet de uitvoerende partij:

- Het servicereport volledig en traceerbaar invullen;

- Foto's foutcodes en relevante technische gegevens toevoegen;
- Het serviceorder referentienummer vermelden bij de bestelling van onderdelen;
- Onderdelen retourneren volgens de instructies van Qvantum.

Facturatie voor garantiearbeid kan enkel plaatsvinden nadat het werk is voltooid, het materiaal is geretourneerd en de rapportage is goedgekeurd.

8. Procedure voor retourneren van producten

Retourneren is uitsluitend toegestaan na voorafgaand overleg met Qvantum en alleen tussen Qvantum en Opdrachtgever.

8.1 Beoordeling

Vanwege de omvang van commerciële warmtepompen wordt een retour alleen geaccepteerd wanneer:

- Reparatie ter plaatse technisch niet mogelijk is;
- Qvantum dit na technische analyse bevestigt;
- Er geen alternatieven beschikbaar zijn.

8.2 Transport

- De Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor het organiseren van geschikt transport.
- De transporteur moet ervaring hebben met HVAC-apparatuur.
- Qvantum is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat tijdens takelen, laden, lossen of transport.

8.3 Geen tijdelijke vervanging

Qvantum verstrekt geen tijdelijke vervangingsunit. De Opdrachtgever dient zelf te zorgen voor een alternatieve, tijdelijke oplossing.

8.4 Retouradres

Het retouradres wordt per case

bepaald en vooraf gecommuniceerd.

9. Behandeling van claims

Na ontvangst van een servicereport en geretourneerde onderdelen bepaald Qvantum of de claim geldig is. Alle onderdelen worden geanalyseerd. Een claim kan worden afgewezen wanneer:

- Het defect niet productgerelateerd blijkt;
- Externe factoren de oorzaak zijn
- Onderdelen niet volgens instructie zijn geretourneerd;
- Onderhouds- of installatieregels niet zijn nageleefd.

Qvantum behoudt zich het recht voor om kosten aan te passen of te weigeren bij onjuiste of onvolledige claims.

10. Facturatie

Facturen voor goedgekeurde garantiearbeid moeten worden gestuurd naar:

Per email:

facturen@qvantum.com

Per post:

Qvantum Energietechnologie BV
Jean Monnetpark 15
7336 BA Apeldoorn

Facturen moeten altijd zijn voorzien van het serviceorder referentienummer.

11. Aansprakelijkheid

Qvantum is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een aantoonbaar productdefect. Indirecte schade, gevolgschade, kosten door uitval of bedrijfsschade vallen te allen tijde buiten de garantie.

12. Overmacht

Qvantum is niet aansprakelijk voor tekortkomingen die het gevolg zijn van omstandigheden buiten haar

invloedsfeer, waaronder natuurrampen, oorlog, brand, overstromingen, pandemieën, stakingen of storing in toeleveringsketens.

13. Overdragbaarheid

De garantie is overdragbaar aan een nieuwe eigenaar, mits schriftelijk gemeld aan Qvantum en alle onderhouds- en installatiedocumentatie beschikbaar worden gesteld.

14. Slotbepalingen

Qvantum behoudt zich het recht voor deze garantievoorwaarden te wijzigen. De op het moment van aankoop geldende voorwaarden zijn van toepassing, tenzij wettelijk anders bepaald.

Warmtepompen voor duurzame steden

Quantum werd opgericht in Zweden in 1993 en ontwikkelt hoogwaardige warmtepompen en innovatieve oplossingen op basis van warmtepompen voor dichtbevolkte gebieden. Met expertise in zowel warmtepomptechnologie als energietechnologie maakt Quantum fossielvrije verwarming en koeling toegankelijk voor veel mensen. Quantum werkt nauw samen met technische consultants, installateurs, projectontwikkelaars en overheden.

QVANTUM

Jean Monnetpark 15 | 7336 BA
Apeldoorn
+31 55 234 0640 | quantum.com/nl



Q V A N T U M