



Q Garantie

Voor residentiële warmtepompen

Juni 2026 | Versie 2.2

GARANTIEVOORWAARDEN

1. INLEIDING

Deze garantievoorwaarden zijn van toepassing vanaf 1 november 2023.

De garantievoorwaarden gelden tussen Quantum en haar Opdrachtgever. De Opdrachtgever bepaalt welke garantievoorwaarden gelden voor haar eindklanten. Alleen de Opdrachtgever heeft het recht om een beroep te doen op de garantie tegenover Quantum.

De eigenaar van de warmtepomp dient allereerst contact op te nemen met de Opdrachtgever om de ondeugdelijkheid te laten beoordelen. De Opdrachtgever meldt bij Quantum of haar servicepartner wanneer het een kwestie betreft die onder de garantie valt.

Indien Opdrachtgever niet langer beschikbaar is, dient contact opgenomen te worden met Quantum voor informatie over de dichtstbijzijnde servicevertegenwoordiger waarmee de klant contact kan opnemen.

De Opdrachtgever blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de afhandeling van verplichtingen tegenover de eindklant, ook wanneer een klacht rechtstreeks bij Quantum of een servicevertegenwoordiger van Quantum wordt ingediend.

Deze garantievoorwaarden maken onderdeel uit van de Overeenkomst tussen Quantum en de Opdrachtgever en dienen te worden gelezen in samenhang met de Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden van Quantum. Bij tegenstrijdigheid tussen deze garantievoorwaarden en de Algemene Voorwaarden prevaleert de rangorde zoals vastgelegd in artikel 1.4 van de Algemene Voorwaarden.

2. VOORWAARDEN VOOR INWERKINGTREDDING VAN DE GARANTIE EN VEILIGHEIDSVERZEKERING

De garantie treedt in werking wanneer de Opdrachtgever de warmtepomp online registreert bij Quantum via een link op de Quantum-website, uiterlijk één maand na installatie. De garantie geldt standaard voor **vijf jaar** vanaf de installatiedatum, of gaat uiterlijk zes (6) maanden na levering door Quantum in.

Indien de Opdrachtgever na levering

constateert dat de Producten niet naar behoren functioneren of defecten vertonen, dient hij Quantum hiervan schriftelijk en gedetailleerd op de hoogte te stellen binnen twee (2) weken na ontdekking van het gebrek, of binnen twee (2) weken vanaf het moment waarop het gebrek redelijkerwijs had moeten worden ontdekt. De melding dient, voor zover redelijkerwijs mogelijk, te worden ondersteund met visueel bewijsmateriaal, zoals foto's en video-opnamen. Het nalaten om binnen deze termijn een klacht in te dienen leidt tot het verlies van het recht om enige aanspraak te maken op basis van het gebrek.

Na ontvangst van een klacht zal Quantum binnen een redelijke termijn een onderzoek instellen naar de klacht en de Opdrachtgever informeren over de bevindingen en de voorgestelde oplossing, zoals reparatie, vervanging van het Product, of een andere passende maatregel, ter beoordeling van Quantum. Indien uit het onderzoek blijkt dat het Product niet defect is of dat het gebrek niet te wijten is aan Quantum, behoudt Quantum zich het recht voor om de kosten voor het onderzoek en eventuele retourzending aan de Opdrachtgever in rekening te brengen. De verplichtingen van Quantum bij het constateren van een gebrek zijn beperkt tot wat expliciet in dit artikel is bepaald. De Opdrachtgever heeft geen recht op schadevergoeding of andere compensaties, tenzij het gebrek te wijten is aan opzet of grove schuld zijdens Quantum.

3. OMVANG VAN DE GARANTIE

Voor de toepasselijkheid van de garantie moet:

- De warmtepomp worden onderhouden volgens de op dat moment geldende instructies van Quantum.
- De installatie plaatsvinden volgens de voorschriften van Quantum.
- Het systeem bestaan uit componenten geleverd door Quantum, bedoeld voor deze systeemoplossing.

De garantie geldt voor defecten of tekortkomingen in het ontwerp, materiaal of productie van de warmtepomp, maar niet voor indirecte of gevolgschade.

De garantie dekt alleen de warmtepomp en eventuele accessoires geleverd door

Quantum, maar geen installatiematerialen zoals leidingmateriaal, elektrische installaties of andere externe componenten.

Wat valt niet onder deze garantie?

- Normale slijtage.
- Schade veroorzaakt door opzet, grove schuld of nalatigheid, onjuiste installatie of aansluiting op verkeerde spanning, chemische reacties of elektrochemische reacties.
- Schade veroorzaakt door omgevingsomstandigheden.
- Verbruiksmaterialen zoals filters.
- Onopzettelijke schade veroorzaakt door vreemde voorwerpen of stoffen bij reiniging of anderszins.
- Situaties waarin tijdens een service-technicusbezoek geen fout werd vastgesteld.
- Reparaties of andere werkzaamheden die niet door een door Quantum gecertificeerde partner zijn uitgevoerd of waarbij geen originele onderdelen zijn gebruikt.
- Reparaties als gevolg van onjuiste installatie of installaties die niet volgens de instructies zijn uitgevoerd.
- Reparatie als gevolg van aanpassingen een/of wijzigingen aan warmtepomp
- Reparatie als gevolg van ongeschikt systeemwater
- Reparatie als gevolg van afwijkend gebruik van de beschreven toepassing (normaal gebruik)

De garantie omvat uitsluitend de reparatie van defecte onderdelen, inclusief vervangingsonderdelen en arbeidskosten. Arbeidskosten worden vergoed tot een maximum van vier (4) werkuren, gebaseerd op de actuele normtarieven zoals vermeld op de Quantum-website, exclusief btw. Eventuele extra arbeidskosten boven deze vier (4) werkuren, evenals reiskosten of andere bijkomende kosten, zijn voor rekening van de Opdrachtgever tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Quantum behoudt zich het recht voor om in bepaalde gevallen gebruik te maken van een uitwisselingssysteem met

fabrieksgereviseerde componenten.

Door Quantum verkochte reserveonderdelen hebben een garantie van twee jaar op het materiaal.

Vervangende onderdelen die onder garantie zijn vervangen, vallen onder de oorspronkelijke garantieperiode. De onderdelen hebben echter altijd een functionele garantie van twee maanden.

De garantie vervalt indien er werkzaamheden (installatie/onderhoud/reparatie) aan de warmtepomp worden verricht door een ander dan een gecertificeerde partner van Quantum, en/of de labels en toestelgegevens niet op de originele plaats aanwezig zijn en/of zijn aangepast.

Quantum levert standaard een router met simkaart mee om de warmtepomp via een internetverbinding op afstand te kunnen uitlezen, beheren en updaten. Onze privacyregeling is afgestemd op deze standaardconfiguratie en daarop van toepassing. De privacyregeling is te raadplegen via www.quantum.com/nl/privacybeleid-quantum/.

Indien de meegeleverde router wordt verwijderd of zodanig wordt aangepast dat een stabiele internetverbinding niet meer is gegarandeerd, vervalt de standaard garantietermijn van vijf jaar. In dat geval geldt uitsluitend een garantie van twee jaar.

Daarnaast is schade die voortvloeit uit het ontbreken van een internetverbinding nadrukkelijk uitgesloten van garantie.

4. TRANSPORTSCHADE

Wanneer schade aan de warmtepomp wordt vastgesteld, dient de vervoerder dit op de vrachtbrief te noteren en de ontvanger moet de schade fotograferen. De ontvanger heeft het recht om het ontvangen van het product te weigeren. Bij een product dat transportschade heeft opgelopen, moet Quantum After Sales & Service worden gecontacteerd om de schade te melden en de afhandeling te organiseren.

5. PROCEDURES BIJ KLACHTEN

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beoordelen van problemen met de geleverde warmtepomp en dient eventuele klachten die onder de garantie vallen bij Quantum te melden binnen 2 weken nadat Opdrachtgever daarvan door de eindklant op de hoogte is gesteld. Indien de Opdrachtgever niet beschikbaar is, kan Quantum informatie verstrekken over een door Quantum gecertificeerde partner die ondersteuning kan bieden.

Klachten tijdens de garantieperiode moeten worden ingediend via onze support pagina op de Quantum website, via de mail of

telefonisch via de Quantum-ondersteuning op 055 – 234 0640, waarbij alle gevraagde gegevens dienen te worden verstrekt.

Garantieclaims moeten worden ingediend door diegene die het product heeft geïnstalleerd of door de Opdrachtgever. Quantum dient in de gelegenheid te worden gesteld te controleren of de garantieaanspraak terecht is en het product te beoordelen op het gestelde defect. Vervangen onderdelen dienen aan Quantum te worden retour gezonden.

Als bij beoordeling blijkt dat het retour gezonden, uitgewisselde onderdeel, niet defect is, vervalt de garantie omtrent dit uitgewisselde onderdeel. De bijbehorende kosten van de garantieafhandeling worden in dit geval niet vergoed.

6. PROCEDURES BIJ REPARATIE

Garantiereparaties moeten worden uitgevoerd door een gecertificeerd Quantum partner voor Quantum producten. Als dit niet mogelijk is, moet er overleg plaatsvinden met Quantum om een andere uitvoerder aan te wijzen.

Het doel is om het probleem tijdens het eerste bezoek op te lossen. Als dit niet mogelijk is, moet er tijdens het bezoek overleg plaatsvinden met Quantum After Sales & Service. Het is aan Quantum om te beslissen over de garantieclaims. Bij garantiearbeid dekt Quantum redelijke kosten, gebaseerd op de actuele normtarieven zoals vermeld op de Quantum-website, of volgens schriftelijke afspraak.

Het werk moet worden uitgevoerd volgens de geldende regels en normen en vakbekwaam worden uitgevoerd. Bij bestellingen van reserveonderdelen zal ter referentie het nummer van een door Quantum verstrekt serviceticket moeten worden vermeld.

Documentatie van uitgevoerd werk

Servicehandelingen moeten duidelijk en traceerbaar zijn, wat betekent dat een servicemelding alle relevante informatie moet bevatten, maar minimaal het volgende:

- Servicenummer
- Serienummer van de warmtepomp
- Product model
- Artikelnummer van vervangend artikel
- Omschrijving van het defect
- Omschrijving van de oplossing
- Contactinformatie voor monteurs (Naam, telefoonnummer en email)
- Contactgegevens en adres van de plaats van de installatie

Een serviceraapport moet altijd bij de factuur worden gevoegd en de factuur moet worden gemarkeerd met het serviceticket.

Facturen voor garantiearbeid mogen pas worden verzonden nadat het werk is voltooid en het vervangen materiaal is getourneerd en het serviceraapport is ingediend.

7. PROCEDURES BIJ RETOURNEREN

Retourneren geldt alleen tussen Quantum en de Opdrachtgever of aangewezen servicevertegenwoordiger.

Retouren moeten voorzichtig worden behandeld, goed worden verpakt en zo snel mogelijk worden geretourneerd; gebruik bij voorkeur het verpakkingsmateriaal waarin het nieuwe onderdeel werd geleverd. Retouren moeten worden gemarkeerd met een door Quantum verstrekt servicenummer en de tekst "veldretour" en moeten worden verzonden naar:

Quantum Energietechnologie BV

Jean Monnetpark 15

7336BA Apeldoorn

8. BESLISPROCES

Wanneer het serviceraapport is ingediend en het vervangende materiaal is geretourneerd aan Quantum, zal de klacht worden behandeld door het After Sales-personeel. Alle geretourneerde onderdelen worden gecontroleerd en geanalyseerd om vast te stellen wat de oorzaak van het defect was.

Als blijkt dat het geconstateerde probleem niet aan het product gerelateerd is, kan de Opdrachtgever kosten voor de service in rekening worden gebracht.

Als materiaal niet volgens de richtlijnen wordt geretourneerd of als uit onderzoek van het materiaal blijkt dat de oorzaak van het defect externe factoren waren, behoudt Quantum zich het recht voor om de kosten voor de service eenzijdig aan te passen of te weigeren.

9. FACTUUR- EN CONTACT-INFORMATIE

Facturen voor uitgevoerde garantiearbeid, voorzien van het servicenummer, dienen te worden verzonden naar

support.nl@qvariantum.com

of

Qvariantum Energietechnologie BV

Jean Monnetpark 15

7336BA Apeldoorn

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.

Quantum

Jean Monnetpark 15 | 7336BA | Apeldoorn
[+31 55 234 0640](tel:+31552340640) | www.quantum.com



Q V A N T U M