



Rhoss

Garantieregeling 2023

## **GARANTIEREGELING BIJ NATHAN**

Hartelijk dank voor de aanschaf van uw Rhoss product(en), voor uw verwarming, koeling en/of warm tapwaterbereiding. U heeft hiermee een kwalitatief hoogwaardige en energiezuinige installatie aangeschaft waarmee u een optimaal comfort tegen lage kosten kunt realiseren.

Wanneer zich onverhoopt toch een probleem voordoet met de Rhoss warmtepomp of bijbehorende randapparatuur, biedt Nathan Systems B.V. als importeur van het merk Rhoss een garantieregeling.

Deze garantieregeling is uitsluitend geldig voor door Nathan Systems B.V. (hierna verder genoemd als Nathan) geleverde Rhoss warmtepompen en/of geleverde toebehoren.

Deze garantieregeling vervangt iedere voorgaande versie van deze regeling en ook eventuele garantieomschrijvingen in (technische) documenten van de betreffende producten. Rhoss Spa, hierna verder genoemd als Rhoss, staat garant voor de kwaliteit van de door haar gefabriceerde en door Nathan geleverde producten. Desondanks is het mogelijk dat er ontwerp-, materiaal- en/of fabricagefouten zijn opgetreden. Voor dergelijke gevallen is deze garantieregeling van toepassing.

Een beroep op de garantieregeling (reclamatie) dient altijd door de desbetreffende groothandel via de website ("mijn.Nathan.nl") te geschieden, binnen 14 dagen na de melding van het gebrek door de eindgebruiker. De aansprakelijkheid van Nathan is beperkt tot nakoming van deze garantieverplichtingen.

De installateur maakt aanspraak op garantie bij de groothandel waar de betreffende warmtepomp en eventuele toebehoren bij deze warmtepomp zijn aangekocht.

### **Aanspraak op Garantie**

Bij aanspraak op garantie moeten tenminste de volgende gegevens opgegeven worden:

- Datum inbedrijfstelling;
- Type warmtepomp;
- Serienummer;
- Omschrijving storing, waar mogelijk aangevuld met betreffende storingscodes\*;
- Adres storing.

\* Storingscodes kunt u vinden op onze Nathan website, afdeling 'Service'.

### **Wat houdt de garantieregeling in?**

Nathan verleent gedurende 24 maanden garantie op alle onderdelen van, en toebehoren bij een warmtepomp, gerekend vanaf de eerste inbedrijfstellingsdatum.

Nathan zal altijd controleren of de aanspraak op garantie terecht is en zo nodig dient Nathan de gelegenheid te krijgen dit te controleren, zo nodig ter plaatse.

Op verzoek van Nathan dient de installateur of groothandel, door het overleggen van inbedrijfsteldocumenten, deze datum aan te tonen. Indien dit niet mogelijk is dan geldt de factuurdatum op de originele factuur.

De garantie heeft alleen betrekking op materiaal-, fabricage- en/of constructiefouten, e.e.a. ter beoordeling door Nathan.

Aanspraak op garantie bestaat slechts uit herstel of vervanging van noodzakelijke onderdelen. Gedurende de garantietermijn worden de vervangende onderdelen kosteloos ter beschikking gesteld en worden arbeidsloon en voorrijkosten niet in rekening gebracht.

Herstel (reparatie of vervanging) welke al dan niet onder garantie is uitgevoerd door Nathan of een erkend installateur<sup>1)</sup> en ter zake kundig opgeleid personeel, zal nooit kunnen leiden tot een verlenging van de bovengenoemde garantieperiode.

### **Uitgezonderd van garantie zijn:**

- gebruiksartikelen (zoals bijv. pakkingen, compressor olie en koudemiddelen);
- beschadigingen ontstaan door invloeden die buiten de verantwoordelijkheid vallen van de fabrikant;
- het reinigen van filters, bijvullen van de installatie, programmeren van thermostaten of regelingen;
- transportschade\*.

\* De transporteur dient direct na vaststellen bij ontvangst van het transport aansprakelijk te worden gesteld. Tevens dient de schade op de leverbon te worden genoteerd.

## Voorwaarden:

1. Een volledige (online) registratie van de locatie, serienummer, installatie- en (waar mogelijk) loggingsgegevens. Online is deze registratie mogelijk via de Nathan website of via "mijn.Nathan.nl" (inloggen vereist).
2. Deze registratie dient binnen 4 weken na plaatsingsdatum te hebben plaatsgevonden.
3. Het Rhoss product, inclusief eventuele toebehoren:
  - a. Is door een erkend installateur<sup>1)</sup> en ter zake kundig opgeleid personeel geïnstalleerd volgens de door Rhoss gestelde voorwaarden, installatievoorschriften en de normen en regelgeving van de bevoegde instanties/autoriteiten.
  - b. Is in bedrijf gesteld door Nathan service of door een Nathan gecertificeerde inbedrijfname partner<sup>2)</sup>.
  - c. Is deugdelijk gecontroleerd en onderhouden conform fabrikantvoorschriften en wettelijke regelgeving, teneinde een goede werking te waarborgen en preventief schade te voorkomen.
  - d. Is alleen gebruikt conform de beschreven toepassing (normaal gebruik), tenzij Nathan of Rhoss zich er schriftelijk voorafgaand mee akkoord verklaard heeft hiervan af te wijken.
  - e. Is geleverd en geïnstalleerd in Nederland, België of Luxemburg.
  - f. Heeft labels en toestelgegevensplaat die op de originele plaats aanwezig zijn en niet zijn aangepast.
  - g. Bijgeleverde toebehoren is niet door derden gewijzigd of aangepast.
4. Probleemanalyse en herstel werkzaamheden zullen altijd door Nathan of een erkend installateur<sup>1)</sup> en ter zake kundig opgeleid personeel uitgevoerd dienen te worden.
5. Indien er aanspraak wordt gemaakt op een reparatie onder garantie, dient betreffende installateur<sup>1)</sup> de eerstelijns service uit te voeren. De eerstelijns service is het eerste servicebezoek naar aanleiding van een klacht van de eigenaar van het product. Desgewenst kan de installateur<sup>1)</sup> ter plaatse contact opnemen met Nathan service voor technisch advies of ondersteuning.
6. De eventueel vervangende componenten dienen door Nathan geleverd of goedgekeurd te zijn.
7. Indien Nathan of een door Nathan erkend installatiebedrijf<sup>1)</sup> of serviceorganisatie<sup>1)</sup>, ter voldoening aan zijn garantieverplichting onderdelen/producten vervangt, worden de vervangen onderdelen/producten eigendom van Nathan en dienen deze op aanvraag van Nathan retour te worden gezonden.
8. 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.
9. Het gebrek is niet ontstaan door eigen schuld, ondeskundig gebruik of nalatigheid van de gebruiker of installateur<sup>1)</sup>
10. Het gebrek is niet ontstaan door toegepast systeemwater dat dusdanig corrosief noch abrasief is, dat de warmtepomp vanaf die zijde aangetast is. (corrosie, slijtage)
11. Bij aanspraak op garantie m.b.t. lekkage dient altijd een watermonster van minimaal 500 ml overhandigd te worden.
12. Nathan is bij vervanging van materialen niet verantwoordelijk voor verticaal transport op locatie.
13. Het verplaatsen van elektrische- en/of waterzijdige leidingen en/of componenten alsmede alle andere werkzaamheden die niet behoren tot de warmtepomp en/of bijbehorende Rhoss toebehoren, behoren niet tot de garantieverplichtingen van Nathan. Indien op verzoek deze werkzaamheden toch uitgevoerd worden, zullen deze werkzaamheden door middel van een factuur in rekening gebracht worden volgens de dan geldende tarieven.

<sup>1)</sup> Een erkend installateur is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel [NL] of bij de kruispuntbank van de ondernemingen [BE], als cv- of werktuigbouwkundig installatiebedrijf. Daarnaast zijn deze installateurs erkend middels een InstalQ "[De echte installateur](#)" [NL] of gecertificeerd middels een [RESCERT certificaat van bekwaamheid](#) [BE]

<sup>2)</sup> Voorwaarde voor certificering: Er dient voldoende toestel specifieke scholing te zijn gevolgd bij Nathan Academy m.b.t. inbedrijfname. Momenteel kan niet het gehele Rhoss assortiment door gecertificeerde inbedrijfname partners in bedrijf gesteld worden. Dit kan (momenteel) enkel door Nathan Service geschieden.

## Disclaimer

Wij behouden ons het recht voor om wijzigingen aan het product en bijgevoegde informatie aan te brengen zonder voorafgaande kennisgeving. Op [www.Nathan.nl](http://www.Nathan.nl) staat de meest actuele versie van deze informatie.

De installateur/eindgebruiker dient te zorgen voor een veilige en toegankelijke werkplek.

Schade aan de warmtepomp of toebehoren, anders dan beschreven in de garantievoorwaarden, valt niet onder de verantwoordelijkheid van Nathan.

Nathan is niet aansprakelijk voor door de gebruiker geleden vermogensschade, bedrijfsschade en/of vervolgschade, van welke aard dan ook.