

GARANTIEVOORWAARDEN

01/01/2026

1. Wie is de garantieggever en op welke producten is deze garantie van toepassing?

Deze eindklantgarantie wordt verleend door Ubbink B.V., ingeschreven in Nederland onder ondernemingsnummer 09036422, met statutaire zetel aan Verhuellweg 9, 6984 AA Doesburg, Nederland en e-mailadres: service@ubbink.com (hierna: "Ubbink").

Deze eindklantgarantie is onderworpen aan de voorwaarden en beperkingen zoals in dit document uiteengezet.

Ubbink verleent deze eindklantgarantie voor de Ubbink DHW Heat Pumps die hieronder vermeld staan. In deze garantie kunnen de afzonderlijke componenten ook worden aangeduid als "DHW-warmtepomp" of als "het/de Product(en)", al naargelang het geval.

Naam	Model	Standaard Garantietermijn (alle componenten)	Verlengde Garantietermijn (geselecteerde componenten)
Ubbink DHW Heat Pump	Caelio DHW HP 200 Caelio DHW HP 300	2 jaar	5 jaar (voorwaarden hieronder)

2. Garantieperiode

Standaard Garantietermijn

De Standaard Garantietermijn voor de Ubbink DHW-warmtepomp bedraagt twee jaar. De Standaardgarantie gaat in op het vroegste van (I) de datum van eerste installatie of (II) 12 maanden na de productiedatum.

Verlengde Garantietermijn (aanvullende voorwaarden, bepalingen, beperkingen)

De Verlengde Garantietermijn betekent een aanvullende dekkingperiode die kan worden toegekend, onder de hieronder vermelde voorwaarden, die ingaat op het vroegste van (I) de datum van eerste installatie of (II) twaalf (12) maanden na de productiedatum, en vervolgens gedurende vijf (5) jaar doorloopt ("Verlengde Garantietermijn").

De Verlengde Garantie biedt dezelfde dekking als de Standaardgarantie, tenzij Ubbink anders aangeeft. Zowel de Standaardgarantie als de Verlengde Garantie worden in dit document "garantie" genoemd.

Voorwaarden voor de Verlengde Garantie

Om in aanmerking te komen voor de **Verlengde Garantietermijn**, moeten de volgende voorwaarden zijn vervuld:

1. **Erkende installatie**

de DHW-warmtepomp moet worden geïnstalleerd en in bedrijf gesteld door een **erkende installateur**, overeenkomstig de installatie-instructies van de fabrikant en de toepasselijke regelgeving.

2. **Productregistratie**

De installateur of eindklant moet de DHW-warmtepomp binnen **60 dagen** na de datum van eerste installatie registreren via <https://www.ubbink.com/be/advies-service/garantieverlengingen/caelio-dhw-hp/>

Als de registratie niet binnen deze termijn wordt voltooid, vervalt de garantie naar de **standaardgarantie van 2 jaar**.

3. **Toestemming voor gegevensbescherming en gebruiksvoorwaarden**

Registratie van het systeem vereist de **toestemming van de eindklant** voor het toepasselijke beleid inzake gegevensbescherming en de gebruiksvoorwaarden.

4. **Systeemconnectiviteit**

De warmteopwekker moet **gedurende de gehele garantietermijn** verbonden blijven. Korte onderbrekingen door reparatie- of onderhoudswerkzaamheden, storingen in de internetverbinding of soortgelijke omstandigheden zijn uitgezonderd.

5. **Jaarlijkse onderhoudsverplichting**

Het systeem moet **jaarlijks worden onderhouden** door een specialist overeenkomstig DIN EN806 T5. Bewijs van regelmatig onderhoud moet worden bewaard en op verzoek worden overlegd. Het niet uitvoeren van de jaarlijkse service kan leiden tot het **vervallen van de Verlengde Garantie**.

6. **Uitsluitingen van de Verlengde Garantie**

De Verlengde Garantie **dekt geen slijtageonderdelen** (zoals afdichtingen, filters of pakkingen) en de volgende **elektronische componenten**:

- Display
- Compressorcondensator
- Hoofdbesturing
- Ventilatormotor
- Elektrisch verwarmingselement
- Externe stroomanode

7. Toepasselijkheid van de Standaardgarantie

Indien niet aan een van de bovenstaande aanvullende voorwaarden wordt voldaan, is de Standaardgarantie van toepassing, tenzij een algemene uitsluiting zoals uiteengezet in sectie 5 van toepassing is en de garantieclaim daardoor is vervallen.

3. Aan wie geven wij deze garantie?

Deze garantie is alleen van toepassing op uw DHW-warmtepomp indien deze als nieuw product onder het merk Ubbink voor gebruik in de woningbouw is gekocht bij een erkende Ubbink-dealer, -installateur of -reseller in de Europese Unie, Zwitserland of het Verenigd Koninkrijk.

4. Wat valt er onder deze garantie?

Onder voorbehoud van de in dit document uiteengezette voorwaarden, beperkingen en bepalingen, garandeert Ubbink dat uw DHW-warmtepomp vrij is van materiaal-, productie- en ontwerpfouten. Bepalend hierbij is de stand van de algemeen aanvaarde regels der techniek op het moment van vervaardiging.

In geval van een defect binnen de voorwaarden van deze garantie zal Ubbink:

1. op eigen kosten en naar eigen inzicht uw Product of een component daarvan vervangen door een gelijkwaardig Product of component (nieuw of gereviseerd); en
2. de verzendkosten dragen voor de levering van het vervangende Product op het adres zoals vermeld op de kopie van de factuur van de verkoper/installateur.

Indien uw DHW-warmtepomp of een onderdeel daarvan onder deze garantie wordt vervangen, blijft het resterende deel van de oorspronkelijke garantieperiode van toepassing op het vervangende Product. Behoudens dwingende bepalingen van lokaal recht wordt de oorspronkelijke garantieperiode niet verlengd als gevolg van de vervanging van uw DHW-warmtepomp of een onderdeel daarvan.

Deze garantie komt bovenop andere wettelijke rechten die u op grond van de wet heeft.

Deze garantie is een vrijwillige productgarantie. De voordelen van deze garantie komen bovenop alle rechten en rechtsmiddelen die door (consumenten)recht worden geboden, inclusief maar niet beperkt tot die met betrekking tot non-conforme goederen. Deze garantie doet geen afbreuk aan het recht van de Producteigenaar om aanspraak te maken tegen de verkoper op grond van de wettelijke conformiteitsregels volgens het toepasselijke recht.

5. Wat dekt deze garantie niet

Alle garantieaanspraken vervallen in geval van:

- wijzigingen, reparaties of pogingen daartoe aan de geleverde Producten door de eindklant zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Ubbink, of door derden (anders dan een door Ubbink erkende installateur);
- ondeskundig gebruik en/of gebruik voor andere doeleinden dan het oorspronkelijke, reguliere doel zoals beschreven in de installatiehandleiding (online via www.ubbink.com of anderszins verstrekt door Ubbink);
- het niet strikt naleven van de installatiehandleiding (online via <http://www.ubbink.com> of anderszins verstrekt door Ubbink), toepasselijke bouwvoorschriften of branche-erkende good working practice-richtlijnen en algemeen aanvaarde methoden van goed vakmanschap;
- commercieel gebruik of commerciële toepassing van de Producten;
- gebruik van niet-goedgekeurde accessoires in combinatie met het Product die de kwaliteit van het Product beïnvloeden;
- onjuiste behandeling, vervoer, opslag of herverpakking;
- gebruik van andere onderdelen dan originele door Ubbink geleverde onderdelen bij de montage;
- een defect dat het gevolg is van fysieke beschadiging van het Product, voorafgaand aan, tijdens of na installatie;
- het gebruik van apparatuur voor installatie of die op enigerlei wijze direct of indirect met het Product in verband staat, die het Product of de prestaties ervan nadelig heeft beïnvloed, voorafgaand aan, tijdens of na installatie;
- normale slijtage of veroudering, of oppervlakkige gebreken of markeringen die de prestaties van het Product niet beïnvloeden;
- installatiefouten die leiden tot voortijdige slijtage of verminderde functionaliteit, zoals kalkvorming en corrosie door lekstroom;
- aantoonbaar niet is gecontroleerd of de eigenschappen van het medium overeenkomen met die in de installatiehandleiding vóór de eerste installatie;
- het Product is blootgesteld aan overmatige druk of elektrolytische werking door ongelijksoortige materialen, of aantasting door zoutafzettingen;
- het Product niet binnenshuis in een vorstvrije omgeving is geïnstalleerd en/of niet gemakkelijk toegankelijk en vervangbaar is in geval van noodzakelijk onderhoud, reparatie of vervanging;
- het Product niet jaarlijks is onderhouden, in elk geval met een maximale onderhoudsinterval van 12 maanden, door een specialist overeenkomstig DIN EN806 T5;
- onvoldoende bewijs van de jaarlijkse service door een specialist overeenkomstig DIN EN806 T5;
- het Product niet is voorzien van het originele serienummer;
- schade veroorzaakt door vuil, slib, kalkaanslag, ijs of andere omgevingsinvloeden (bijv. vocht, warmte), agressieve omgevingsinvloeden, chemicaliën, reinigingsmiddelen of over-/onderdruk;
- een defect veroorzaakt door een externe gebeurtenis of invloed, of ongebruikelijke fysieke of elektrische belastingen zoals (maar niet beperkt tot) overmacht, zoals overstroming,

aardbeving, brand, blikseminslag, corrosie, natuurrampen of een andere oorzaak buiten de redelijke invloedssfeer van Ubbink;

- uitbreidingen of verbeteringen aan het Product die vereist zijn door wettelijke wijzigingen;
- noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden en vergoeding van de daarmee samenhangende kosten, alsook inzet van technici voor het uitvoeren van zelf-onderhoudsmaatregelen (bijv. resetten van het systeem, drukinstelling, ontdooien van condensafvoeren);
- een agressief kalk-koolzuur-evenwicht in het gebruikte medium de vorming van een beschermlaag (kalk) heeft verhinderd;
- de externe stroomanode niet kon functioneren omdat het product gedurende langere tijd van de stroomvoorziening was losgekoppeld terwijl het tegelijkertijd met water was gevuld;
- het Product niet uitsluitend is gebruikt voor het verwarmen van drinkwater dat voldoet aan de op het moment van installatie geldende EU-, Zwitserse en Britse normen en dat wordt gevoed met water uit een particuliere bron.

Ubbink is niet aansprakelijk voor kosten en uitgaven voor reparatie- en/of vervangingspogingen die (1) door derden, anders dan een specialist overeenkomstig DIN EN806 T5, zijn uitgevoerd of (2) zijn uitgevoerd zonder voorafgaande toestemming van Ubbink. Ubbink is niet aansprakelijk voor enige kosten die voortvloeien uit de demontage van het defecte Product of een onderdeel daarvan, noch voor de installatie van het nieuwe Product of onderdeel daarvan. Pro-rata arbeidsuren voor de demontage van het defecte Product, alsook de kosten van installatie van het nieuwe Product en het herstellen van het systeem in de oorspronkelijke staat, zijn voor rekening van de eindklant.

6. Procedure voor het indienen van een claim onder deze garantie

De procedure voor het indienen van een garantieclaim is als volgt:

- vóór het verstrijken van de garantieperiode (zie hierboven) moet de eindklant, op eigen kosten, binnen 14 dagen nadat het gebrek is ontdekt of redelijkerwijs had moeten worden ontdekt, de details van de claim schriftelijk aan Ubbink melden op ons zakelijke adres/servicemail zoals hierboven vermeld, met inbegrip van:
 - Naam, adres, telefoonnummer van de eindklant en serie-/fabrikantnummer op het Product;
 - de factuur van de verkoper/installateur met aankoop- en/of installatiedatum en het bewijs van de jaarlijkse service door een specialist overeenkomstig DIN EN806 T5;
 - wat als het gebrek wordt beschouwd en de omstandigheden waarin het gebrek is opgetreden en de aanspraak onder deze garantie;
 - een overeenkomstige fotodocumentatie waaruit de omvang van de schade blijkt, de installatiedetails (koudwaterinlaat, warmwateruitlaat, veiligheidsvoorzieningen en, indien van toepassing, expansievat) alsmede het defecte gedeelte van het product;
 - overige relevante informatie met betrekking tot het gebrek.

En

- Ubbink alle andere informatie verstrekken die zij redelijkerwijs vraagt over de omstandigheden waaronder het veronderstelde gebrek is ontstaan.

Ubbink zal vervolgens, naar eigen oordeel:

- (a) laten bepalen dat het Product wordt geïnspecteerd, op haar kosten, door een door Ubbink aan te wijzen specialist om vast te stellen of het product defect is, en indien Ubbink, handelend in redelijkheid, van oordeel is dat het product defect is, zal Ubbink het Product of een defect onderdeel daarvan vervangen zoals beschreven in sectie 4 (hierboven); of
- (b) het Product of een defect onderdeel daarvan vervangen zoals beschreven in sectie 4 (hierboven), zonder inspectie van het Product.

Als een garantieclaim ongegrond blijkt, kunnen eventuele inspectiekosten (inclusief transportkosten) aan de eindklant in rekening worden gebracht.

7. Aansprakelijkheidsbeperking van de garantie

Deze beperkte garantivoorwaarden voor het Product zoals hierin uiteengezet treden uitdrukkelijk in de plaats van en sluiten alle andere expliciete of impliciete garanties uit, behoudens dergelijke garanties die wettelijk niet kunnen worden uitgesloten.

Een gehonoreerde garantieclaim door Ubbink betekent niet dat Ubbink ook aansprakelijkheid aanvaardt voor eventuele geleden schade. De aansprakelijkheid van Ubbink strekt nimmer verder dan hetgeen in deze garantievoorwaarden is beschreven. Ubbink is niet aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade, zoals winstderving, productieverlies, bedrijfsstagnatie of vertraging, verlies van kansen, imagoschade of anderszins. Schadevergoeding voor gevolgschade of productaansprakelijkheid bestaat slechts overeenkomstig de dwingende wettelijke bepalingen.

De aansprakelijkheid van Ubbink is in ieder geval beperkt tot het maximale bedrag waarvoor de aansprakelijkheid van Ubbink is verzekerd of, indien in een specifiek geval het verlies of de schade niet wordt gedekt door de verzekering van Ubbink, tot het gefactureerde bedrag van de desbetreffende producten.

Onverminderd het voorgaande sluiten de beperkingen onder deze garantie de aansprakelijkheid van Ubbink niet uit voor (i) schade veroorzaakt door opzet of grove nalatigheid, (ii) overlijden of persoonlijk letsel, (iii) fraude of bedrieglijke misleiding, of (iv) enige kwestie waarvoor het onrechtmatig zou zijn om de aansprakelijkheid van Ubbink uit te sluiten of te beperken, zoals strikte productaansprakelijkheid.

8. Privacy en gegevensbescherming

Eventuele persoonsgegevens met betrekking tot eindklanten worden door Ubbink uitsluitend gebruikt voor het verstrekken en beheren van de garantie en in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming.

9. Overig

De voorwaarden en bepalingen in deze garantie, en de toepassing daarvan, worden beheerst door en uitgelegd in overeenstemming met het Nederlands recht. Het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (Weens Koopverdrag) is niet van toepassing.

Ubbink behoudt zich het recht voor deze garantie te wijzigen.

Dated, 01/01/2026