

Garantie en klachten Renova Heating B.V.

1 Klachten en garantie

- 1.1 De klant is verplicht de geleverde producten terstond bij aflevering te controleren. De klant dient in het bijzonder na te gaan:
 - 1.1.a – of de juiste producten zijn geleverd;
 - 1.1.b – of het juiste aantal is geleverd;
 - 1.1.c – of de producten beschadigd zijn tijdens het transport.
- 1.2 Klachten over de geleverde bestelling dienen zo spoedig mogelijk na de levering kenbaar te worden gemaakt aan Renova. Toont de klant aan, dat de geleverde bestelling niet correct is, dan zal Renova de ontbrekende delen van de bestelling leveren en/of de juiste producten leveren.
- 1.3 Indien Renova het transport verzorgd heeft en de klant constateert transportschade, dan dient de klant dat onverwijld na de levering aan Renova kenbaar te maken.
- 1.4 De klant is verplicht Renova de mogelijkheid te geven om een klacht te controleren. Het feit, dat Renova overgaat tot het onderzoeken van een klacht impliceert niet, dat Renova erkent, dat de geleverde bestelling incorrect of gebrekkig is.
- 1.5 Op het product wordt een garantie verleend van twee jaren, te rekenen vanaf het moment van levering.
- 1.6 De klant kan schriftelijk of via de e-mail een beroep op de garantie doen. De factuur is het garantiebewijs.
- 1.7 Indien gedurende de garantieperiode het product een gebrek vertoont en Renova het beroep op de garantie honoreert, dan zal Renova naar zijn keuze:
 - 1.7.a – op zijn kosten het gebrek (laten) herstellen;
 - 1.7.b – een vervangend onderdeel leveren;
 - 1.7.c – een deel van de prijs crediteren en terugbetalen.
- 1.8 Klachten over het product worden niet (verder) in behandeling genomen en een beroep op de garantie wordt niet gehonoreerd, indien:
 - 1.8.a – de klant gebreken aan het product niet onverwijld na constatering van het gebrek schriftelijk of via de e-mail aan Renova meldt;
 - 1.8.b – gebreken het gevolg zijn van ondeskundig gebruik;
 - 1.8.c – er sprake is van normale slijtage;
 - 1.8.d – het product niet is gebruikt in overeenstemming met de bestemming, waarvoor het product gemaakt is;
 - 1.8.e – controles niet nauwkeurig zijn opgevolgd;
 - 1.8.f – het product niet gebruikt is in overeenstemming met de handleiding;
 - 1.8.g – het product ondeugdelijk is geïnstalleerd;
 - 1.8.h – door de klant en/of derden ondeskundig werkzaamheden en/of wijzigingen en/of reparaties aan het product zijn uitgevoerd, waardoor schade aan het product is ontstaan;
 - 1.8.i – gebreken veroorzaakt zijn door van buiten komende omstandigheden zoals: natuurrampen, ontploffingen, water, vuilophoping, aardverschuivingen, overstromingen en vernieling;
 - 1.8.j – gebreken het gevolg zijn van componenten en/of producten, die niet door Renova zijn geleverd;
 - 1.8.k – er sprake is van een geringe in de handel gebruikelijke afwijking;
 - 1.8.l – gebreken het gevolg zijn van het gebruik, dat buiten de technisch toegestane specificaties valt.
- 1.9 Indien de klant onterecht een beroep heeft gedaan op de garantie of onterecht een klacht heeft ingediend, dan worden alle (onderzoeks-) kosten, die Renova daarvoor heeft gemaakt aan de klant in rekening gebracht.
- 1.10 Een klacht en/of beroep op de garantie schort de betalingsverplichting van de klant niet op.
- 1.11 Voor een vervangend onderdeel geldt een garantie van maximaal twee jaren, te rekenen vanaf de vervangingsdatum.