

Garantie- en Retourvoorwaarden ClimaRad

1. Garantievoorwaarden (zakelijk)

1.1 Garantietermijn

ClimaRad staat voor de kwaliteit van haar producten. Als er binnen de garantietermijn een materiaal-, constructie- of fabricagefout optreedt, lost ClimaRad dit op door reparatie of vervanging. ClimaRad bepaalt of herstel plaatsvindt door reparatie of vervanging.

Voor alle producten van ClimaRad geldt standaard 24 maanden garantie vanaf de productiedatum. De productiedatum wordt bepaald aan de hand van de serienummerregistratie van ClimaRad.

Aanvragen servicebezoek: Ga naar [climrad.nl/service/service-aanvraag/](https://www.climarad.nl/service/service-aanvraag/).

ClimaRad wordt altijd eerst in de gelegenheid gesteld om het probleem te beoordelen en, waar mogelijk, zelf op te lossen voordat derden werkzaamheden of reparaties uitvoeren.

1.2 Voorwaarden om aanspraak te maken op garantie

Een garantieaanvraag kan in behandeling worden genomen wanneer:

- het product is geïnstalleerd, gebruikt en onderhouden volgens de installatiehandleiding en bedienings- en onderhoudsinstructies;
- u de relevante gegevens kunt overleggen (zoals factuur-/ordergegevens en type/serienummer);
- u de klacht zo spoedig mogelijk meldt na constatering;
- het defecte onderdeel/product volgens instructies wordt aangeboden.

1.3 Retour bij defecten (termijn en werkwijze)

Voor defecte producten geldt:

- defecte producten/onderdelen dienen binnen 14 kalenderdagen na melding en conform instructies van ClimaRad retour gestuurd te worden;
- na ontvangst en beoordeling: bij garantie repareren of vervangen wij kosteloos;
- als na beoordeling blijkt dat het defect buiten garantie valt, kunnen onderzoeks- en afhandelingskosten in rekening worden gebracht.

1.4 Wat valt niet onder garantie?

Garantie dekt geen gebreken die geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van:

- nalatigheid of ondeskundig gebruik;
- verkeerde of onoordeelkundige installatie, of gebruik anders dan bedoeld;
- het niet opvolgen van bedienings- en onderhoudsvoorschriften;
- geweld van buitenaf en overmacht/externe oorzaken (bijv. brand, blikseminslag, natuurrampen, werkzaamheden door derden);
- inwerking van agressieve vloeistoffen/dampen/gassen;
- normale slijtage, (in-/uitwendige) corrosie;
- reparaties, wijzigingen of werkzaamheden door derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ClimaRad;
- te hoge of verkeerde spanning, defecten in de stroomvoorziening;
- periodiek onderhoud en verbruiks-/slijtagehandelingen zoals reinigen/vervangen van filters.

1.5 Kosten en aansprakelijkheid

- Kosten die buiten de garantie vallen (zoals demontage/montage op locatie, transport, voorrijkosten en gevolgkosten) zijn voor rekening van de klant, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- ClimaRad is niet aansprakelijk voor indirecte schade/ gevolgschade (zoals bedrijfsschade of waterschade) en een eventuele aansprakelijkheid is beperkt tot maximaal de aankoopwaarde, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

1.6 Garantie aanvragen als particulier

Bent u particulier en eindgebruiker? Dan helpen we u uiteraard graag op weg. In de praktijk loopt een garantieaanvraag doorgaans via uw installateur, verhuurder of woningbouwvereniging. Als particulier ontvangt u van uw verkoper/installateur de service en garantie die u op grond van het zogeheten “conformiteitsbeginsel”, de wettelijke garantie, mag verwachten.

U kunt daarnaast bij vragen altijd contact opnemen via info@climarad.com voor begeleiding bij de juiste route.

2. Retourvoorwaarden

2.1 Retourneren van correct geleverde producten

Deze retourvoorwaarden gelden voor retourzendingen van correct geleverde producten (bijvoorbeeld bij te veel besteld of verkeerd besteld). Deze retourvoorwaarden gelden niet voor defecten/garantie; daarvoor gelden de garantievoorwaarden in hoofdstuk 1.” Retourneren van correct geleverde producten is uitsluitend mogelijk na aanmelding en wanneer aan alle voorwaarden is voldaan:

- het artikel is compleet en onbeschadigd;
- het artikel zit in de originele verpakking;
- het artikel is niet ouder dan 6 maanden;
- bij een totale retourwaarde boven € 5.000,- is vooraf goedkeuring vereist van ClimaRad;
- retourzending is voor rekening en risico van de klant; ClimaRad haalt geen goederen op;
- de retour is vooraf digitaal aangemeld en goedgekeurd via het retourformulier;
- het retourreferentienummer (RMA-nummer) is duidelijk zichtbaar op het pakket en/of de pakbon.

Retouren die niet aan deze voorwaarden voldoen, kunnen worden geweigerd. Creditering vindt plaats na ontvangst en controle van de retourzending, bij akkoord wordt 95% van de goederenwaarde gecrediteerd, onder aftrek van € 15,- administratiekosten.

2.2 Uitsluitingen retour

Retourneren is in ieder geval uitgesloten voor:

- maatwerk/specials en speciaal bestelde artikelen (tenzij schriftelijk anders overeengekomen);
- artikelen die gebruikt, beschadigd, incompleet of niet in originele verpakking zijn;
- verbruiksartikelen (zoals filters) indien geopend of gebruikt.

2.3 Retour aanmelden

Retouraanvragen verlopen via het [digitale retourformulier](#). Na aanmelding ontvangt u een retourreferentie (RMA) en instructies voor retourzending. Vermeld het nummer duidelijk op het pakket en/of de pakbon. Retourzendingen zonder RMA-nummer kunnen worden geweigerd.

Vragen? Stuur gerust een mail naar retouren@climarad.com.