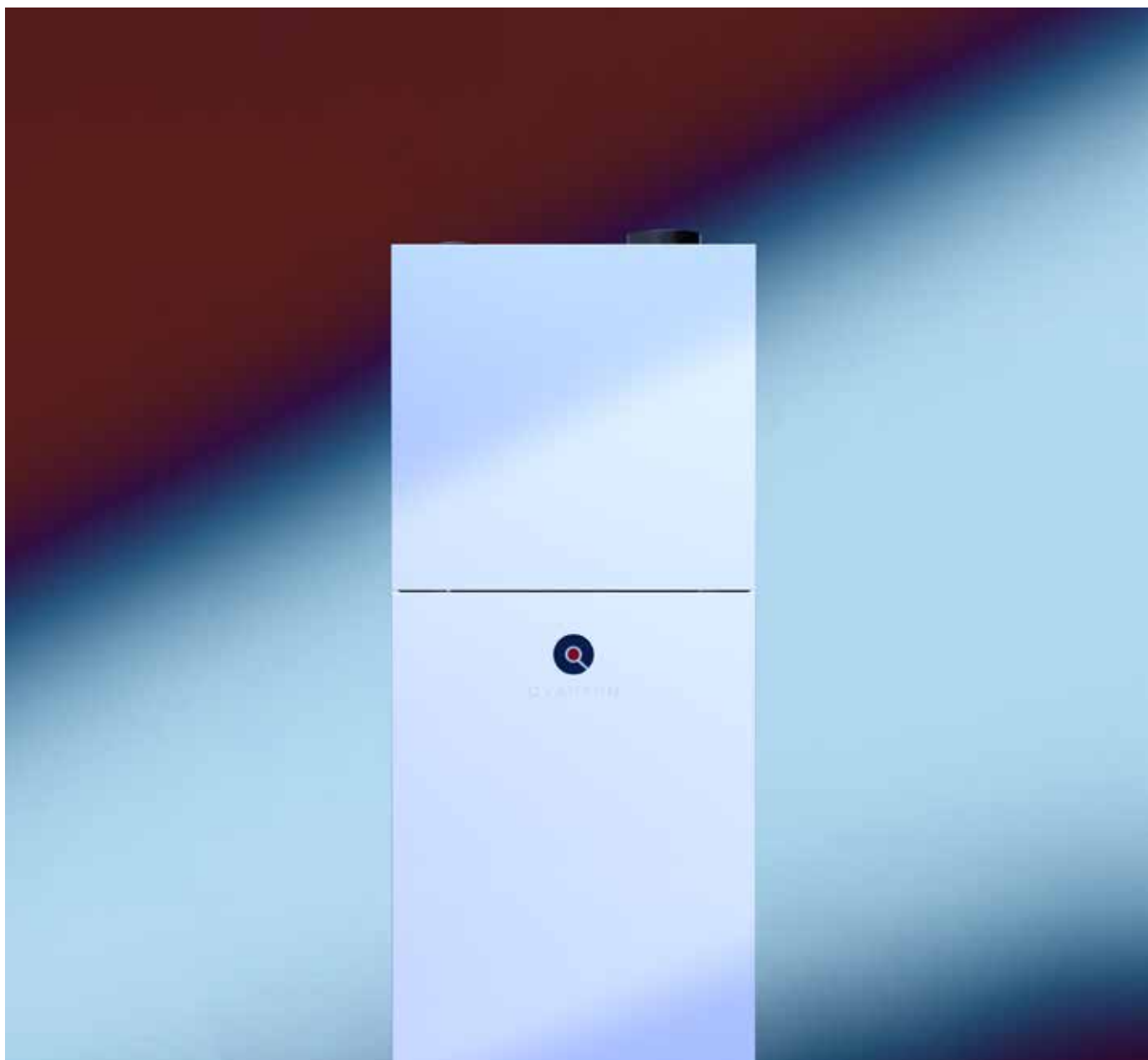




Q.Garanti

För konsument och villavärmepumpar

Garantivillkor

1. INLEDNING

Dessa garantivillkor gäller från och med 2023-11-01.

Garantivillkoren är tillämpliga mellan Qvantum och dess återförsäljare/installatörer och husfabrikanter. Dessa avgör i sin tur vilka garantivillkor som ska tillämpas gentemot deras slutkunder. Det är endast återförsäljaren/installatören/husfabrikanten som äger rätt att åberopa garantin gentemot Qvantum.

Ägaren av värmepumpen skall i första hand kontakta sin installatör eller husfabrikant för bedömning av felet, installatören/hus-fabrikanten anmäler till Qvantum om det är ett fel som omfattas av garantin. Om inte installatören finns kvar, så skall Qvantum kontaktas för info om närmaste serviceombud som kunden då kan kontakta.

Återförsäljaren ansvarar alltid inför slutkunden. Detta gäller även när en felanmälan har gjorts till Qvantum eller till Qvantums serviceombud.

Garantivillkoren gäller för Qvantums konsumentprodukter.

Garantin gäller för värmepumpar levererade och installerade i Sverige.

2. FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR IKRAFTTRÄDANDE AV GARANTIN OCH TRYGGHETSFÖRSÄKRING

För att garantin ska träda i kraft måste installatören registrera värmepumpen online till Qvantum via länk på Qvantums hemsida senast en månad efter installation. Garantin gäller i tre år efter installationsdatum eller max fyra år efter utleveransdatum från Qvantum, det som inträffar först gäller.

3. OMFATTNING AV GARANTIN

För att garantin ska gälla ska:

- Värmepumpen skötas enligt Qvantums vid var tid gällande anvisningar,
- Installation ske enligt Qvantums föreskrifter,
- Anläggningen vara byggd av komponenter levererade av Qvantum avsedda för denna systemlösning

Garantin gäller för fel eller brist i konstruktion, material eller tillverkning, dock inte följdskada.

Garantin gäller endast värmepumpen och eventuella tillbehör till denna som levererats av Qvantum men inte installationsmaterial såsom rör, elinstallationer eller andra externa komponenter.

Vad omfattas inte av den här garantin?

- Normalt slitage.
- Skador som orsakats avsiktligt eller genom oaktsamhet, felaktig installation eller anslutning till fel spänning, skador orsakade av kemisk reaktion eller elektrokemisk reaktion.
- Skador orsakade av onormala miljöförhållanden.
- Förbrukningsartiklar såsom t.ex. filter.
- Oavsiktliga skador orsakade av främmande föremål eller ämnen vid rengöring eller annat.
- Fall där inget fel har hittats vid besök av servicetekniker.
- Reparationer som inte har utförts av en fackman eller fall där originaldelar inte använts.
- Reparationer orsakade av felaktig installation eller installation som inte utförts enligt anvisningar.
- Användning av produkten i ett professionellt sammanhang, d.v.s. inte för hemmabruk.

Garantin omfattar endast reparation av felaktiga delar, alternativt tillhandahållande av utbytesdelar samt arbetskostnad.

Qvantum förbehåller sig rätten att använda utbytessystem med fabriksrenoverade komponenter i vissa fall.

Reservdelar sålda av Qvantum omfattas av en 2-årig materialgaranti.

Reservdelar utbytta under garanti omfattas av produktens garanti. Delarna har dock alltid en 2 månaders funktionsgaranti.

4. TRYGGHETSFÖRSÄKRING FÖR SLUTKUND

Garantin kompletteras med en trygghetsförsäkring år 4-5-6 som ingår i produktens kostnad, vilket skapar trygghet i 6 år. Försäkringen registreras automatiskt hos försäkringsmäklaren Arctic i samband med online registreringen till Qvantum.

Denna tilläggsförsäkring kan mot kostnad förlängas årsvis upp till 18 år efter installation.

För mer information om försäkringen kontakta Arctic på telefon 08-746 05 60 eller på email: kundtjanst@arctic.se.

Garantivillkor

5. TRANSPORTSKADA

Vid påträffad skada på emballage skall transportör notera på följesedel samt foto-dokumenteras av mottagare. Mottagare har rätt att neka mottagande av produkt. Vid transportskadad produkt skall Qvantum support kontaktas för anmälan av skada.

6. RUTINER VID REKLAMATION

Ägaren av värmepumpen skall i första hand kontakta sin installatör alternativt husfabrikanten för bedömning av felet, installatören anmäler till Qvantum om det är ett fel som omfattas av garantin. Om inte installatören finns tillgänglig, så skall Qvantum kontaktas för info om närmaste serviceombud som kunden då kan kontakta.

Felanmälan under garantitiden ska göras via länk på Qvantums hemsida alternativt via telefon till Qvantum support 010 332 00 57. Garantifel skall anmälas av den som har installerat produkten alternativt husfabrikanten.

Om konstaterat fel inte beror på produkten riskerar beställare/felanmälare att bli debiterad kostnader för service.

Garantin gäller endast värmepumpen och eventuella tillbehör till denna som levererats av Qvantum men inte installationsmaterial såsom rör, elinstallationer eller andra externa komponenter.

7. RUTINER VID REPARATION

Garantireparationer ska utföras av utsett serviceombud för Qvantums produkter. Om inte möjligt ska samråd ske med Qvantum för att utse annan utförare för ändamålet.

Ambitionen är att fel ska avhjälpas vid första besöket. Om inte möjligt ska samråd ske med Qvantum support vid besöket. Alla garantianspråk ska godkännas av Qvantum. Vid garantiarbete täcker Qvantum skälig kostnad, eller enligt överenskommelse.

De företag och servicetekniker som utför garantiarbete ska ha de certifikat, licenser och behörigheter som krävs. Arbetet ska följa gällande regler och praxis samt utföras fackmannamässigt. Reservdelar som beställs av Qvantum ska vid beställning märkas med av Qvantum erhållit servicenummer.

Dokumentation vid utfört arbete

Serviceåtgärder skall vara tydliga och spårbara vilket innebär att en serviceanmälan ska innehålla all information enligt formulär på www.qvantum.com

Servicerapport ska alltid bifogas med fakturan och fakturan ska märkas med servicenummer.

Faktura på garantiarbete får inte skickas förrän arbetet är avslutat samt utbytt material är returnerat samt servicereport är skickad.

8. RUTINER VID RETURHANTERING

Returhantering gäller endast mellan Qvantum och återförsäljaren/ installatören/ husfabrikanten eller utsett serviceombud.

Retur hanteras varsamt, emballeras väl och returneras snarast, använd gärna det förpackningsmaterial som den nya delen levererades i. Returer skall vara märkta med av Qvantum erhållit servicenummer och texten "fältretur" och skickas till följande adress:

Qvantum Energi AB
Att: Kvalitetsavd.
Ji-te gatan 7
265 38 Åstorp

9. BESLUTSPROCESS

När servicereport skickats in och utbytt material returnerats till Qvantum så kommer reklamationen att hanteras av After Sales personal. Alla returnerade delar kontrolleras och analyseras för att konstatera vad som orsakat felet.

Om konstaterat fel inte är hänförligt till produkten kan beställare/felanmälare bli debiterad kostnader för service.

Om material inte returneras enligt riktlinjer eller undersökning av material visar att orsaken till fel är yttre omständigheter förbehåller sig Qvantum rätten att justera eller neka debiterad kostnad för service.

10. FAKTURA- OCH KONTAKTINFORMATION

Faktura, märkt med servicenummer, för avslutat garantiarbete skickas till:

faktura@qvantum.com

eller

Qvantum Energi AB
Ji-te gatan 7
265 38 Åstorp

Org.nr: 556476-1954

Momsreg.nr: SE556476195401

