

ACB Garantie en Servicevoorwaarden 2025

Ten behoeve van de service verlenende installateur.

Hierbij vindt U onze garantie- en servicevoorwaarden op airconditioning apparatuur van al onze merken.

Eerdere toezeggingen komen hierbij te vervallen.

Deze condities zijn geldig tot het einde van het betreffende jaar.

Daar waar op bepaalde onderwerpen in deze voorwaarden geen aandacht aan wordt besteed, verwijzen wij naar onze separaat meegeleverde aanbiedings-, verkoop-, leverings- en betalingsvoorwaarden.

Garantie geldt enkel indien het toestel is opgestart door een erkend en dus gecertificeerd koelmonteur.

Garantiebepaling

De garantie geldt uitsluitend op ONDERDELEN die, door productiefouten, binnen de garantietermijn dienen te worden vervangen. Na controle door ACB airconditioning BV (garantie controle) zal worden bepaald of het defecte onderdeel in garantie valt.

Werkuren worden niet vergoed.

Indien ACB werken uitvoert, worden deze automatisch gefactureerd.

Garantietermijn

De garantietermijn start vanaf de leveringsdatum.

Bijgaand de verschillende termijnen.

- | | |
|---------------|----------------------|
| • RAC | 2 jaar op onderdelen |
| • PAC/CAC | 2 jaar op onderdelen |
| • LUCHT WATER | 2 jaar op onderdelen |
| • VRF & GHP | 2 jaar op onderdelen |
| • Chillers | 2 jaar op onderdelen |
| • VENTILATIE | 2 jaar op onderdelen |
| • VENTILO | 2 jaar op onderdelen |
| • GEOTHERMIE | 2 jaar op onderdelen |

De garantie is enkel geldig tussen ACB en de erkende installateur die de toestellen verkocht heeft. Elke **installatie dient uitgevoerd te worden volgens de handleidingen en volgens de code van de goede praktijk**. De toestellen moeten bij elkaar horen, bij separate plaatsing van DX buitenunits op een luchtgroep kan de garantie vervallen, ACB moet dit schriftelijk goedkeuren.

Defecten ten gevolge van verkeerd gebruik of defecten ten gevolge van een agressieve luchtomgeving vallen niet onder garantie.

Bij watersystemen dient de waterkwaliteit binnen de limieten van de handleiding te vallen. Bij defecte elektronica kunnen harmonische netvervuilingen aan de bron liggen.

De waarborg kan pas worden goedgekeurd nadat ACB de garantie erkent.

Garantieprocedure “DEAD-ON-ARRIVAL”*DOA

*Dead-on-arrival betekent : toestel stuk bij ontvangst door transportschade.

Alle toestellen hebben een tijdspanne gewerkt in de fabriek en zijn dus getest.

- Bij het openen van de verpakking blijkt het toestel beschadigd.
 1. U neemt foto's & u houdt het karton bij !
 2. U verwittigt onmiddellijk telefonisch ACB.
 3. ACB beslist samen met u voor een snelle oplossing.

- Toestel start niet op: dit is GEEN DOA
 1. U heeft misschien ongewild schade veroorzaakt en meldt dit bij ACB.
 2. U heeft alles zorgvuldig nagekeken en het probleem blijft, waarna u assistentie vraagt bij ACB. ACB ZAL TER PLAATSE KOMEN
 3. Bij elke interventie/assistentie van ACB is het noodzakelijk dat we voldoende info krijgen. Verdere uitleg bij “garantieprocedure ONDERDELEN”.

Nota: Verder wordt transportschade tot een absoluut minimum herleid door gebruik van karton, piepschuim en “airbags” en kantelsensoren. Indien deze sensor gekleurd is bij het afzetten is gelieve het toestel niet te aanvaarden.

Garantieprocedure: ONDERDELEN van toestellen

De garantieprocedure is als volgt:

1. Een erkend service techniekervoert eerste een analyse uit van de storing (EHBO) en maakt melding van een eventueel defect onderdeel van het niet naar behoren werkende apparaat.
2. Bij de bestelling dient het serienummer en de aankoopdatum van het gehele apparaat te worden vermeld. ACB kan een foto vragen van het binnen en buitentoestel met de serienummer in het zicht.
3. In overleg met de deskundige van ACB airconditioning BVBA wordt besloten of het desbetreffende onderdeel dient te worden vervangen of kan worden hersteld. Een techniekervan uiteraard ook samen met ACB die beslissing nemen om het desbetreffende onderdeel gratis te vervangen. Mocht later echter blijken dat het bestelde onderdeel niet defect blijkt te zijn, dan wordt deze in principe gefactureerd. Tenzij anders wordt overeengekomen.
4. Als het betreffende onderdeel op voorraad is, wordt deze direct verstuurd anders wordt deze bij betreffende fabriek besteld. Het onderdeel zal hierna in eerste instantie worden gefactureerd, in geval van garantie is dit een 0 factuur.

5. Op onderdelen apart en onderdelen in geval van garantie van een toestel, geldt geen garantieperiode. Dus indien het nieuwe onderdeel direct terug stuk is wordt er geen nieuwe onder garantie gegeven, het is dus aangeraden om iemand van ACB de garantie te laten oplossen ter plaatse.
6. Garanties kunnen enkel gelden indien binnen de opgegeven werkingslimieten gewerkt wordt, terug te vinden in de betreffende manuals. Onderdelen die onderhevig zijn aan normale slijtage vallen niet onder de garantievoorwaarden (bv filter, riemen, stoomcilinders,...)

In principe wordt uitsluitend garantie verleend aan de service verlenende installateur door wie het toestel eerder bij ACB airconditioning BV is aangeschaft.

Commerciële tegemoetkoming

De vergoedingsprocedure voor werkuren en extra kosten voortvloeiend uit een garantiegeval is als volgt:

1. Deze procedure kan gelden bij duidelijke “epidemic failures” bekend en gedocumenteerd door de fabrikant.
2. Een erkend service techniker maakt een analyse en stuurt deze door naar ACB. Hiervoor kan een invulformulier aangevraagd.
3. De vergoeding is enkel een gunst en wordt bepaald door het verkoopteam van ACB in relatie tot het komende zakencijfer.
4. De vergoeding wordt pas verwerkt bij een volgende bestelling in verhouding tot de vergoeding.
5. Vergoedingen van deze aard kunnen in geen geval beschouwd worden als een garantiegeval en kunnen niet opgeëist worden.

Serviceverlening online

Online service is ook een gunst voor regelmatig kopende installateurs, deze technische service hoort bij een afgesproken zakencijfer en kan betalend worden.

Het is **verplicht om een serienummer** op te geven en eventueel een foto van de situatie te sturen, indien na 15 minuten geen klaar beeld komt van het probleem is het best een service techniker van ACB te laten komen.

Toestellen niet aangekocht bij ACB hoeven niet door ACB hersteld te worden.

Servicenummer: 014 88 36 32 of service@acbairco.be.

Installateurs die geen opleiding volgen & geen klant zijn, kunnen geen gebruik maken van de online telefonische service dienst. Zodoende beschermen we u als verdeler.

Serviceverlening ter plaatse op de werf

Fieldservice wordt steeds automatisch gefactureerd.

De tarieven vindt u terug op de achterzijde van de prijslijst ACB van het betreffende jaar.

Installateurs die geen opleiding volgen & geen klant zijn, kunnen geen gebruik maken van de externe service op de werf.

Zodoende beschermen we u als verdeler.

ACB verwacht dat u en uw team regelmatig opleiding volgen, dit kan verplicht gekoppeld worden aan het aankopen van een bepaald product.

U dient service aan te vragen via het formulier "**SERVICE AANVRAAG**" op onze website.

Deze kan u online invullen op onze website www.acbairco.be of eventueel aanvragen bij service@acbairco.be

Voor eventuele vragen of opmerkingen kunt u ons uiteraard altijd bellen!

ACB airconditioning BV

Stephen Aerts, Managing Partner

Dieter Van den Brande, Managing Partner

Wim Eelen, Technisch directeur