

CHARTER DIENST NA VERKOOP EN INSTALLATIES

Versie 2022/1

ALGEMEEN

OBJECTIEVEN

Dit charter beschrijft onze werkwijze met betrekking tot herstelling, onderhoud, indienststelling en installatie van producten en systemen.

Dit charter heeft betrekking op producten en systemen van onze afdeling hybrid energy.

DOELGROEP

De Dienst Na Verkoop wordt door YSEBAERT geleverd voor alle toestellen die door YSEBAERT NV werden verkocht. Onder bepaalde voorwaarden kunnen ook toestellen die niet door YSEBAERT NV werden verkocht in aanmerking komen voor de Dienst Na Verkoop.

TAKEN

Volgende taken worden verricht door onze Dienst Na Verkoop:

- Het vervangen van defecte onderdelen of het leveren van een nieuw toestel tijdens de garantieperiode volgens de garantiebepalingen van de fabrikant
- Het uitvoeren van herstellingen na de garantieperiode
- Het uitvoeren van revisies
- In bedrijf stellen (commissioning)
- Installatie en configuratie van systemen

MIDDELEN

We kunnen onze klanten een efficiënte Dienst Na Verkoop aanbieden door:

- Gespecialiseerde servicetechniekers met jarenlange ervaring
- Magazijn met toestellen, onderdelen en wisselstukken
- Gestructureerde organisatie
- Nauwe contacten met gerenommeerde fabrikanten (ook voor training en opleiding)



CHARTER DIENST NA VERKOOP EN INSTALLATIES

Versie 2022/1

GARANTIEBEPALINGEN

VICTRON ENERGY

Alle toestellen van Victron Energy vanaf productiedatum 2014 (serienummers beginnend met HQ14) genieten een standaard garantieperiode van 5 jaar na aankoop bij Ysebaert. De factuurdatum is hierbij bepalend. Oudere toestellen en batterijen behouden een garantieperiode van 2 jaar.

Volgende voorwaarden m.b.t. transport- en behandelingskosten zijn van toepassing:

- Toestellen aangekocht bij Ysebaert NV
 - Transportkosten voor het verzenden naar Ysebaert zijn ten laste van de klant. Transportkosten voor het terugzenden naar de klant (in de Benelux) zijn ten laste van Ysebaert.
 - Er is geen behandelingskost van toepassing.
- Toestellen niet aangekocht bij Ysebaert NV
 - Transportkosten van en naar de klant zijn steeds ten laste van de klant.
 - Er wordt een behandelingskost aangerekend (tarieven op aanvraag))

Voor het aanbieden van een toestel onder garantie vragen wij U:

- Het toestel te demonteren en alle niet origineel gemonteerde kabels te verwijderen
- Het document "Aanvraag herstelling / garantie" volledig ingevuld mee te leveren met het toestel
- Franco ons adres te versturen of af te geven in ons magazijn (indien mogelijk in de originele verpakking)

Indien de klant het toestel niet zelf wenst te demonteren kan dit door onze servicetechnieker worden uitgevoerd. Verplaatsingskosten en werkuren worden aangerekend conform onze tarieven (op aanvraag). De klant zal zich vooraf schriftelijk akkoord moeten verklaren met de tarieven.

CHARTER DIENST NA VERKOOP EN INSTALLATIES

Versie 2022/1

Garantie is enkel van toepassing op toestellen die geïnstalleerd en gebruikt worden conform de installatie- en gebruikershandleiding. Garantie is niet van toepassing bij (niet limitatief):

- Vochtschade
- Sterke vervuiling
- Foutieve of gebrekkige installatie (bv. verkeerd aansluiten)
- Foutief gebruik

In geval van discussie heeft de fabrikant hierin het laatste woord.

De fabrikant beslist of een toestel wordt hersteld of een nieuw toestel wordt geleverd.

Het is mogelijk een garantieverlenging aan te vragen van 5 jaar op toestellen die u bij ons heeft aangekocht. Deze garantie is niet mogelijk op batterijen, zonnepanelen en installatiemateriaal. Tot 4 jaar na aankoop van uw toestel kan u deze extra garantie nog aanvragen. De kost hiervan bedraagt 10% van de huidige aankoopprijs + een administratieve kost van 25 euro (excl. BTW). Om extra garantieverlenging aan te vragen dient u [dit formulier](#) in te vullen.



CHARTER DIENST NA VERKOOP EN INSTALLATIES

Versie 2022/1

HERSTELLINGEN

ALGEMEEN

Toestellen die niet meer binnen de waarborgperiode vallen en/of waarop de waarborgbepalingen van de fabrikant niet van toepassing zijn kunnen, indien economisch te verantwoorden, nog hersteld worden.

Voor het aanbieden van een toestel ter herstelling vragen wij U:

- Het toestel te demonteren en alle niet origineel gemonteerde kabels te verwijderen
- Het document "Aanvraag herstelling / garantie" volledig ingevuld mee te leveren met het toestel
- Franco ons adres te versturen of af te geven in ons magazijn (indien mogelijk in de originele verpakking)

Indien de klant het toestel niet zelf wenst te demonteren kan dit door onze servicetechnieker worden uitgevoerd. Verplaatsingskosten en werkuren worden aangerekend conform onze tarieven (op aanvraag). De klant zal zich vooraf schriftelijk akkoord moeten verklaren met de tarieven.

BESTEKKOSTEN

Indien de kost van een herstelling meer is dan €275,- zal steeds een bestek worden gemaakt. Onder €275,- wordt de herstelling automatisch uitgevoerd.

Bij niet herstelling zal steeds een bestekcost worden aangerekend; hiervoor verwijzen we graag naar onze tarieven (op aanvraag).

TARIEVEN

Voor herstellingen gelden uiteraard geen vaste tarieven. In vele gevallen zal het toestel worden teruggestuurd naar de fabrikant die bepaalt of het toestel nog economisch te herstellen valt. Indien niet meer economisch herstelbaar zal de fabrikant een nieuw toestel aanbieden.

Herstellingen op verplaatsing zijn mogelijk. Verplaatsingskosten en werkuren worden aangerekend conform onze tarieven. De klant zal zich vooraf schriftelijk akkoord moeten verklaren met de tarieven. De gebruikte wisselstukken worden extra aangerekend.



CHARTER DIENST NA VERKOOP EN INSTALLATIES

Versie 2022/1

INSTALLATIE, CONFIGURATIE EN IN BEDRIJF STELLEN

ALGEMEEN

Bij voorkeur laten wij de installaties door een installateur of de eindgebruiker uitvoeren. Enkel in speciale gevallen zal YSEBAERT installaties uitvoeren; bv.:

- Test installaties
- Installaties met complexe configuraties
- Integratie van lithium battery packs
- Geen geschikte installateur kan voorgesteld worden

Bij uitgebreide installaties door derden raden wij aan om de configuratie en het in bedrijf stellen door onze servicetechnieker te laten uitvoeren.

Bij installaties van generatoren is het in bedrijf stellen door onze servicetechnieker noodzakelijk om fabrieksgarantie te verkrijgen.

TARIEVEN

Bij installatie, configuratie en in bedrijf stellen wordt steeds een voorafgaande raming gemaakt. Indien gewenst wordt een vaste prijs gemaakt, zo niet worden de gepresteerde uren en verplaatsingskosten aan de geldende tarieven afgerekend (tarieven op aanvraag).

Op vraag van de klant kunnen speciale instellingen worden geprogrammeerd alvorens een toestel uit te leveren. Hiervoor rekenen we een vaste kost per toestel aan (tarieven op aanvraag).

