

Servicevoorwaarden 2026

Conditions de service

GeoTherma 2026



 Bleyveldstraat 6, 3320 Hoegaarden.

 016 65 65 58

 info@geotherma.be

 geotherma.be

Contents

Inleiding	4
Diensten en service.....	4
Aard en bereik van de dienstverlening.....	4
Servicevoorwaarden.....	5
Opstart warmtepomp.....	5
Technische assistentie	6
Preventief onderhoud	6
Interventie.....	6
Responstijd en beschikbaarheid.....	7
Toegang tot de installatie	7
Energieprestaties	7
Geluid en trillingen.....	8
Monitoring en internetverbinding	8
Uitsluiting van garantie of service.....	9
Waterkwaliteit en systeemvervuiling.	9
Externe systemen en componenten van derden	9
Back-upverwarming en vorstbescherming.....	9
Garantieregeling	10
Thermia.....	10
Weheat.....	10
Nibe.....	10
Aansprakelijkheid en overmacht	11
Facturatie, garantie en aansprakelijkheid van service-interventies.....	11
Facturatie van service-interventies	11
Garantie-interventies.....	12
Aansprakelijkheid.....	12
Definities	13
Introduction.....	14
Services et prestations.....	14
Nature et portée des prestations.....	14
Conditions de service.....	15
Mise en service de la pompe à chaleur.....	15
Assistance technique.....	16
Entretien préventif.....	16

Intervention.....	16
Délai d'intervention et disponibilité.....	16
Accès à l'installation	17
Performances énergétiques.....	17
Bruit et vibrations.....	18
Monitoring et connexion internet	18
Exclusion de garantie ou de service	19
Qualité de l'eau et contamination du système.....	19
Systèmes externes et composants de tiers	19
Chauffage de secours et protection contre le gel.....	19
Conditions de garantie spécifiques.....	20
Thermia	20
Weheat	20
Nibe	20
Responsabilité et force majeure	21
Facturation, garantie et responsabilité des interventions de service	21
Facturation des interventions de service	21
Interventions sous garantie.....	22
Responsabilité	22
Définitions	23
Aanvullende bepalingen / Dispositions complémentaires	24

Inleiding

Deze servicevoorwaarden zijn van toepassing op alle onderhouds-, service-, depannage-, monitoring-, opstart-, diagnose- en ondersteuningsdiensten geleverd door GeoTherma BV, bleyveldstraat 6, 3320 Hoegaarden.

Deze servicevoorwaarden vullen de algemene voorwaarden en garantievoorzaken van GeoTherma aan. In geval van tegenstrijdigheid primeren de specifieke servicevoorwaarden voor wat betreft dienstverlening na levering of indienststelling.

Door beroep te doen op de diensten van GeoTherma erkent de klant kennis genomen te hebben van deze servicevoorwaarden en deze integraal te aanvaarden.

Diensten en service

GeoTherma BV is importeur van Thermia en Weheat voor België en verdeler van Nibe.

GeoTherma BV verzorgt de opstart en indienststelling van de door ons verdeelde Thermia, Weheat en Nibe warmtepompen. De opstart en indienststelling van de warmtepompen kan mee voorzien worden in onze initiële offerte.

GeoTherma BV biedt aan de warmtepompen van Thermia en Weheat preventief te onderhouden via een aanvraag of via een onderhoudscontract.

GeoTherma BV verzorgt als importeur van Thermia en Weheat de volledig service bij storingen of panne.

GeoTherma treedt, behoudens uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, niet op als installateur of hoofdaannemer van de volledige installatie en is geen partij bij de overeenkomst tussen de eindklant en het installatiebedrijf. De verantwoordelijkheid voor ontwerp, dimensionering, plaatsing en conformiteit van de installatie blijft integraal bij het uitvoerende installatiebedrijf.

Aard en bereik van de dienstverlening

GeoTherma voert haar dienstverlening uit naar best vermogen en volgens de regels van de goede praktijk binnen de HVAC- en warmtepompensector. De verplichtingen van GeoTherma dienen steeds beschouwd te worden als een middelenverbintenis en nooit als een resultaatsverbintenis.

Hoewel GeoTherma zich engageert om storingen, defecten en technische problemen zo snel en efficiënt mogelijk te analyseren en te verhelpen, kan geen absolute garantie worden gegeven met betrekking tot:

- de continue of ononderbroken werking van installaties;
- vaste of gegarandeerde responstijden;
- specifieke energieprestaties of rendementen;
- compatibiliteit met systemen of componenten van derden;
- permanente beschikbaarheid van internetverbindingen, cloudplatformen of monitoringdiensten.

De klant erkent uitdrukkelijk dat warmtepompen, koeltechnische installaties, hydraulische systemen, softwareplatformen en internetverbindingen afhankelijk zijn van externe factoren waarop GeoTherma niet steeds invloed heeft.

- Tenzij schriftelijk anders overeengekomen omvat de dienstverlening van GeoTherma uitsluitend:
- diagnose van defecten;
- herstelling van defecte componenten;
- onderhoudswerken;
- softwarematige ondersteuning;
- technische ondersteuning;
- vervanging van onderdelen;
- opstart en configuratie van toestellen;
- monitoring indien contractueel voorzien.

Volgende prestaties zijn niet inbegrepen tenzij uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen:

- aanpassingen aan hydraulische installaties;
- aanpassingen aan elektrische installaties;
- bouwkundige werken;
- demontage van vaste constructies;
- afbraak- of schilderwerken;
- interventies aan installaties of componenten geleverd door derden;
- reiniging of spoeling van ernstig vervuilde systemen.

Servicevoorwaarden

Opstart warmtepomp

De opstart of indienststelling van een installatie heeft uitsluitend betrekking op de controle, configuratie en functionele ingebruikname van de door GeoTherma geleverde toestellen.

De klant en/of installateur dient er vóór de geplande opstart voor te zorgen dat:

- de installatie volledig afgewerkt is;
- alle hydraulische en elektrische aansluitingen correct uitgevoerd zijn;
- de installatie volledig gevuld, gespoeld en ontlucht is;
- alle circuits drukstabil zijn;
- de nodige beveiligingen aanwezig en correct ingesteld zijn;
- de installatie conform de geldende voorschriften en schema's werd uitgevoerd;
- internetverbinding en netwerkvoorzieningen operationeel zijn indien monitoring of online functies vereist zijn.

Indien tijdens de opstart blijkt dat de installatie niet bedrijfsklaar is, behoudt GeoTherma zich het recht voor:

- de indienststelling uit te stellen;
- bijkomende werkuren aan te rekenen;
- een nieuwe afspraak in te plannen;
- of de opstart te weigeren tot de installatie conform werd afgewerkt.

De opstart door GeoTherma houdt geen volledige technische controle of validatie in van de volledige hydraulische, elektrische of bouwkundige installatie uitgevoerd door derden.

De verantwoordelijkheid voor de correcte dimensionering, plaatsing, hydraulische configuratie, elektrische aansluiting en algemene conformiteit van de installatie blijft integraal bij de installateur en/of uitvoerende partijen.

Tijdens de indienststelling worden de op dat ogenblik beschikbare parameters en instellingen gecontroleerd en geconfigureerd volgens de richtlijnen van de fabrikant en de beschikbare informatie. GeoTherma kan niet aansprakelijk worden gesteld voor latere problemen veroorzaakt door verborgen gebreken, vervuiling van het systeem, foutieve dimensionering, defecten aan externe componenten of wijzigingen aan de installatie na de opstart.

Indien de installatie na indienststelling gewijzigd wordt door derden zonder schriftelijke goedkeuring van GeoTherma, kan dit aanleiding geven tot weigering van garantie, service of verdere ondersteuning.

Technische assistentie

Bovenop onze offerte met bijhorende support en engineering bij ontwerp, kan GeoTherma BV u assisteren bij de montage van de warmtepompinstallatie. Alle componenten dienen aanwezig te zijn en bevinden zich op de juiste plaats. De assistentie gebeurt onder de instructies van onze technicus, de wettelijke verantwoordelijkheid van de montage ligt bij de aanvrager.

Preventief onderhoud

Voor residentiële warmtepompen bestaat doorgaans geen algemeen wettelijk verplicht periodiek onderhoud zoals bij klassieke verbrandingsinstallaties, behoudens specifieke wettelijke verplichtingen die kunnen voortvloeien uit koelmiddelinhoud, toepasselijke regelgeving of specifieke installaties. Een preventief onderhoud zorgt evenwel voor een langere levensduur van het toestel, een beter rendement en voorkomt eventuele storingen.

Onderhoudswerken kunnen onder meer omvatten:

- reinigen van filters;
- controle van expansievaten;
- controle van glycolconcentraties;
- ontluchten van circuits;
- controle van systeemdruk;
- controle van vuilafscheiders;
- software-updates;
- analyse van waterkwaliteit.

Interventie

Geeft de Thermia of Weheat warmtepomp een storing of is er een panne: aarzel niet om eerst uw huidig(e) installatiebedrijf/installateur te contacteren, hij is het beste op de hoogte van uw warmtepompinstallatie. Indien u geen installatiebedrijf/installateur ter beschikking heeft of u graag samen extra ondersteuning wenst van ons als importeur kan u beroep doen op de GeoTherma servicedienst.

Geeft de NIBE warmtepomp een storing of is er een panne: aarzel niet om eerst uw huidige installatiebedrijf/installateur te contacteren, hij is het beste op de hoogte van uw

verwarmingsinstallatie en zal indien nodig NIBE contacteren voor een interventie. Meer info over interventietarieven van NIBE vindt u op onze website.

Responstijd en beschikbaarheid

GeoTherma organiseert haar interventies op basis van technische urgentie, veiligheid, beschikbaarheid van personeel en onderdelen, weersomstandigheden en operationele planning. GeoTherma behoudt zich bijgevolg het recht voor prioriteit te geven aan installaties met volledige uitval, veiligheidskritische situaties, klanten met een onderhouds- of servicecontract en commerciële of industriële toepassingen.

Tijdens piekperiodes, winteromstandigheden, overmacht, uitzonderlijke drukte of onvoorziene omstandigheden kunnen interventietermijnen oplopen zonder dat dit aanleiding geeft tot schadevergoeding, prijsvermindering of ontbinding van de overeenkomst.

Behoudens uitdrukkelijke schriftelijke overeenkomst voorziet GeoTherma geen permanente 24/7 wachtdienst of gegarandeerde permanentie buiten de normale openingsuren.

Toegang tot de installatie

De klant dient ervoor te zorgen dat de installatie veilig, bereikbaar en toegankelijk is voor de technici van GeoTherma.

Indien:

- de installatie niet toegankelijk is;
- onvoldoende werkruimte beschikbaar is;
- de werkomgeving onveilig is;
- geen parkeermogelijkheid beschikbaar is;
- de klant of verantwoordelijke afwezig is;
- of de installatie zich achter vaste constructies bevindt,

behoudt GeoTherma zich het recht voor de interventie uit te stellen en vergeefse verplaatsings-, wacht- of bijkomende werkuren aan te rekenen.

Lucht/water buitenunits dienen steeds bereikbaar opgesteld te worden voor onderhoud, diagnose en herstellingen. Rond de buitenunit dient voldoende vrije werkruimte aanwezig te zijn zodat interventies veilig en technisch correct kunnen worden uitgevoerd.

Indien buitenunits werden ingebouwd, afgeschermd, geplaatst op moeilijk bereikbare hoogtes, daken of constructies, of indien bijkomende hulpmiddelen zoals hoogtewerkers, liften, stellingen of demontagewerken noodzakelijk zijn, vallen de hieruit voortvloeiende kosten integraal ten laste van de klant.

GeoTherma behoudt zich eveneens het recht voor interventies te weigeren indien de installatie niet conform de geldende veiligheidsvoorschriften werd uitgevoerd.

Energieprestaties

Eventuele vermelde COP-, SPF-, rendement- of verbruikswaarden zijn theoretische of indicatieve waarden.

De werkelijke prestaties zijn afhankelijk van onder meer:

- buitentemperatuur;
- bodemgesteldheid;
- hydraulische configuratie;
- afgiftesysteem;

- gebouwisolatie;
- gebruikersgedrag;
- onderhoudstoestand;
- instellingen;
- ventilatie;
- systeemvervuiling.

GeoTherma geeft geen garantie op:

- energieverbruik;
- energiebesparing;
- EPC-resultaten;
- rendementen;
- subsidies;
- comfortbeleving.

Geluid en trillingen

Warmtepompen en technische installaties kunnen geluiden, trillingen of resonanties veroorzaken.

De subjectieve ervaring van geluid is afhankelijk van:

- omgeving;
- plaatsing;
- weersomstandigheden;
- reflecties;
- gebouwconstructie;
- akoestische eigenschappen van de ruimte.

GeoTherma kan niet aansprakelijk worden gesteld voor subjectieve geluidshinder indien de installatie conform de geldende voorschriften en richtlijnen werd geplaatst.

Monitoring en internetverbinding

Voor het gebruik van monitoringdiensten, remote support, cloudfuncties of online platformen dient de klant permanent te beschikken over een stabiele internetverbinding, een correct functionerend lokaal netwerk en voldoende netwerkdekking op de plaats van installatie.

De klant blijft volledig verantwoordelijk voor de goede werking, beveiliging en beschikbaarheid van zijn eigen netwerk- en internetinfrastructuur.

GeoTherma kan niet aansprakelijk worden gesteld voor storingen, onderbrekingen of beperkingen die voortvloeien uit:

- internetstoringen;
- problemen met wifi- of netwerkinfrastructuur;
- cloudstoringen;
- storingen of wijzigingen aan externe platformen van fabrikanten;
- cyberincidenten;
- tijdelijke onbeschikbaarheid van servers;
- dataverlies of vertraagde synchronisatie.

Externe platformen en online diensten van fabrikanten kunnen op elk ogenblik gewijzigd, beperkt of stopgezet worden zonder voorafgaande kennisgeving en zonder tussenkomst of verantwoordelijkheid van GeoTherma.

De klant erkent dat remote monitoring een hulpmiddel is voor technische ondersteuning, maar nooit een absolute garantie biedt op foutdetectie, continue opvolging of het vermijden van defecten.

Uitsluiting van garantie of service

Waterkwaliteit en systeemvervuiling.

De klant is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het gebruikte systeemwater en sanitaire water. GeoTherma behoudt zich het recht voor service of garantie te weigeren indien:

- het systeemwater vervuild is (cf. VDI 2035);
- corrosie aanwezig is;
- magnetietvorming werd vastgesteld;
- onvoldoende filtering aanwezig is;
- het systeem niet conform de technische voorschriften werd uitgevoerd.

Spoelen, reinigen, ontkalken of chemisch behandelen van installaties vallen niet onder standaard serviceverlening en worden afzonderlijk aangerekend.

Externe systemen en componenten van derden

GeoTherma is niet aansprakelijk voor defecten, storingen of incompatibiliteiten veroorzaakt door systemen, componenten of software die niet door GeoTherma werden geleverd.

Hieronder vallen onder meer:

- domoticasystemen;
- thermostaten;
- gebouwbeheersystemen;
- PV-installaties;
- batterijsystemen;
- internetnetwerken;
- externe sturingen;
- Spanningspieken en/of spanningsvallen t.g.v. onstabiele elektriciteitsvoorziening;
- systemen van derden.

Diagnose of ondersteuning van dergelijke systemen wordt aangerekend aan de geldende tarieven.

Back-upverwarming en vorstbescherming

De klant blijft verantwoordelijk voor:

- voldoende vorstbescherming;
- back-upverwarming indien noodzakelijk;
- bescherming van leidingen en installaties bij langdurige stilstand;
- bescherming van gebouwen tijdens afwezigheid.

GeoTherma kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade veroorzaakt door:

- bevriezing;
- stilstand van installaties;
- stroomuitval;
- internetuitval;
- onvoldoende toezicht door de klant.

Garantieregeling

Thermia

GeoTherma BV hanteert 24 maanden (2 jaar) omnium garantie op alle warmtepompen, boilers en buffervaten van Thermia beginnend vanaf de facturatiedatum. De garantieperiode kan nooit langer zijn dan 36 maanden gerekend vanaf de productiedatum. De omnium garantie omvat het herstellen of vervangen van onderdelen alsook de gepresteerde werkuren en bijhorende verplaatsingen.

GeoTherma BV hanteert 120 maanden (10 jaar) materiaalgarantie op de compressor van de geothermische warmtepompen van Thermia bij opstart door GeoTherma BV.

De hierboven vermelde materiaalgarantie van 120 maanden (10 jaar) op de compressor is niet van toepassing op de Thermia MEGA- en MORIX-warmtepompen. Voor deze toestellen geldt uitsluitend de standaard omniumgarantie van 24 maanden zoals hierboven beschreven.

GeoTherma BV hanteert 60 maanden (5 jaar) materiaalgarantie op de compressor van de lucht/water warmtepompen van Thermia bij opstart door GeoTherma BV.

De materiaalgarantie van 120 maanden voor geothermische warmtepompen en 60 maanden voor lucht/water warmtepompen is niet geldig op de inverter.

De materiaalgarantie van 120 maanden voor geothermische warmtepompen en 60 maanden voor lucht/water warmtepompen is enkel geldig indien de opstart is uitgevoerd door GeoTherma BV.

Weheat

GeoTherma BV hanteert 24 maanden (2 jaar) omnium garantie op alle warmtepompen, boilers en buffervaten van Weheat beginnend vanaf de facturatiedatum. De garantieperiode kan nooit langer zijn dan 36 maanden gerekend vanaf de productiedatum. De omnium garantie omvat het herstellen of vervangen van onderdelen alsook de gepresteerde werkuren en bijhorende verplaatsingen.

GeoTherma BV hanteert 60 maanden (5 jaar) omnium garantie op de ventilatorbladen en plastic bovenkap (aangeduid met Weheat)

Nibe

GeoTherma BV hanteert 24 maanden (2 jaar) garantie op alle onderdelen (exclusief buffers en boilers), gerekend vanaf de inbedrijfssteldatum. De inbedrijfsstelling dient te gebeuren door een Nibe erkend installateur. Bijkomend dient het Nibe product binnen de 4 weken geregistreerd te zijn op de Nibe-website. Als het product binnen de garantietermijn is vervangen, geldt een verlenging van de garantietermijn van 12 maanden op dit onderdeel of, indien langer, de einddatum van de initiële duur van de garantietermijn, onder dezelfde voorwaarden.

GeoTherma BV hanteert 60 maanden (5 jaar) garantie op boilers en buffers gerekend vanaf plaatsingsdatum (mits aantoonbaar, zoniet productiedatum) of maximaal 72 maanden (6 jaar) na productiedatum. De verrekenende vergoeding is een percentage van de oorspronkelijke netto aanschafwaarde afhankelijk van de leeftijd.

Garantieclaims op Nibe producten en goederen, verdeeld door GeoTherma BV, kunnen enkel verleend worden door Nibe.

Aansprakelijkheid en overmacht

GeoTherma is niet aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade waaronder, doch niet beperkt tot:

- comfortverlies;
- energieverlies;
- exploitatieverlies;
- productieverlies;
- winstderving;
- dataverlies;
- schade door stilstand;
- gevolgschade aan gebouwen;
- schade veroorzaakt door externe systemen.

De totale aansprakelijkheid van GeoTherma blijft in elk geval beperkt tot:

- het bedrag van de betrokken factuur;
- of het bedrag dat effectief wordt uitgekeerd door haar verzekeraar.

Deze beperking geldt behoudens wettelijke bepalingen van dwingend recht of in geval van bewezen opzet of zware fout.

De totale contractuele en buitencontractuele aansprakelijkheid van GeoTherma is in alle gevallen beperkt tot de waarde van de door GeoTherma gefactureerde dienstverlening waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, behoudens in geval van opzet of wettelijke niet-uitsluitbare aansprakelijkheid.

GeoTherma is niet aansprakelijk voor vertragingen of tekortkomingen veroorzaakt door overmacht, waaronder onder meer:

- extreme weersomstandigheden;
- pandemieën;
- stakingen;
- transportproblemen;
- materiaaltekorten;
- cyberincidenten;
- stroomstoringen;
- internetstoringen;
- beslissingen van overheden;
- vertragingen bij leveranciers of fabrikanten.

Tijdens situaties van overmacht worden de verplichtingen van GeoTherma opgeschort zonder recht op schadevergoeding.

Facturatie, garantie en aansprakelijkheid van service-interventies

Facturatie van service-interventies

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen worden alle prestaties uitgevoerd door GeoTherma aangerekend volgens de op het ogenblik van de interventie geldende tarieven.

Onder meer volgende kosten kunnen afzonderlijk worden gefactureerd:

- werkuren;
- verplaatsingskosten;

- wachttijden;
- parkeerkosten;
- diagnosekosten;
- softwarematige ondersteuning;
- dringende interventies;
- interventies buiten kantooruren;
- weekend- en feestdaginterventies;
- bijkomende materialen of onderdelen.

Een diagnose of interventie blijft verschuldigd, ook indien tijdens de interventie geen defect wordt vastgesteld, het probleem niet reproduceerbaar blijkt of de oorzaak van de storing extern blijkt te zijn.

Indien een storing veroorzaakt blijkt te zijn door foutief gebruik, instellingen van de gebruiker, defecten aan installaties van derden, netwerkproblemen of een gebrek aan onderhoud, worden de gepresteerde werkuren en verplaatsingen integraal aangerekend.

GeoTherma behoudt zich het recht voor een begonnen werkuur volledig aan te rekenen.

Garantie-interventies

Garantie-interventies worden uitsluitend uitgevoerd conform de geldende garantievoorwaarden van GeoTherma en/of de fabrikant.

GeoTherma behoudt zich het recht voor:

- defecte onderdelen te herstellen of te vervangen;
- alternatieve onderdelen toe te passen;
- een garantieclaim te weigeren indien de oorzaak buiten garantie valt.

Werkzaamheden die niet onder garantie vallen worden afzonderlijk gefactureerd.

Aansprakelijkheid

GeoTherma is niet aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade waaronder, doch niet beperkt tot:

- comfortverlies;
- energieverlies;
- exploitatieverlies;
- productieverlies;
- winstderving;
- dataverlies;
- schade door stilstand;
- gevolgschade aan gebouwen;
- schade veroorzaakt door externe systemen.

De totale aansprakelijkheid van GeoTherma blijft in elk geval beperkt tot:

- het bedrag van de betrokken factuur;
- of het bedrag dat effectief wordt uitgekeerd door haar verzekeraar.

Deze beperking geldt behoudens wettelijke bepalingen van dwingend recht of in geval van bewezen opzet of zware fout.

Definities

Onder de hierna vermelde begrippen wordt verstaan:

- *Service-interventie*: iedere technische interventie uitgevoerd door GeoTherma, zowel op locatie als op afstand.
- *Depannage*: interventie naar aanleiding van een storing of defect.
- *Onderhoud*: periodieke controle, reiniging, afregeling en inspectie van de installatie.
- *Monitoring*: opvolging van systeemp parameters via internetverbinding of cloudplatform.
- *Opstart / indienststelling*: eerste ingebruikname en configuratie van het toestel.
- *Remote support*: ondersteuning via telefoon, e-mail of externe verbinding.
- *Garantie-interventie*: interventie uitgevoerd binnen de voorwaarden van de toepasselijke garantie.
- *Betalende interventie*: iedere interventie die niet onder garantie of onderhoudscontract valt.

Introduction

Les présentes conditions de service s'appliquent à tous les services d'entretien, de maintenance, de dépannage, de monitoring, de mise en service, de diagnostic et de support fournis par GeoTherma BV, Bleyveldstraat 6, 3320 Hoegaarden.

Les présentes conditions de service complètent les conditions générales et les conditions de garantie de GeoTherma. En cas de contradiction, les présentes conditions spécifiques de service prévalent pour tout ce qui concerne les prestations réalisées après la livraison ou la mise en service.

En faisant appel aux services de GeoTherma, le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions de service et les accepter intégralement.

Services et prestations

GeoTherma BV est importateur des marques Thermia et Weheat pour la Belgique et distributeur de Nibe.

GeoTherma BV assure la mise en service des pompes à chaleur Thermia, Weheat et Nibe distribuées par ses soins. La mise en service peut être incluse dans notre offre initiale.

GeoTherma BV propose également l'entretien préventif des pompes à chaleur Thermia et Weheat, soit sur demande, soit dans le cadre d'un contrat d'entretien.

En tant qu'importateur Thermia et Weheat, GeoTherma BV assure également le service complet en cas de panne ou de dysfonctionnement.

Sauf convention écrite contraire expresse, GeoTherma n'intervient pas en qualité d'installateur ni d'entrepreneur principal de l'installation complète et n'est pas partie au contrat conclu entre le client final et l'entreprise d'installation. La responsabilité de la conception, du dimensionnement, de l'installation et de la conformité de l'installation incombe exclusivement à l'entreprise d'installation exécutante.

Nature et portée des prestations

GeoTherma exécute ses prestations au mieux de ses capacités et conformément aux règles de l'art applicables au secteur HVAC et aux pompes à chaleur. Les obligations de GeoTherma constituent toujours une obligation de moyens et jamais une obligation de résultat.

Bien que GeoTherma s'engage à analyser et à résoudre les pannes, défauts et problèmes techniques aussi rapidement et efficacement que possible, aucune garantie absolue ne peut être donnée concernant :

- le fonctionnement continu ou ininterrompu des installations ;
- des délais d'intervention fixes ou garantis ;
- des performances énergétiques ou rendements spécifiques ;
- la compatibilité avec les systèmes ou composants de tiers ;
- la disponibilité permanente des connexions internet, plateformes cloud ou services de monitoring.

Le client reconnaît expressément que les pompes à chaleur, les installations frigorifiques, les systèmes hydrauliques, les plateformes logicielles et les connexions internet dépendent de facteurs externes sur lesquels GeoTherma n'a pas toujours d'influence.

Sauf accord écrit contraire, les prestations de GeoTherma comprennent exclusivement :

- le diagnostic des défauts ;
- la réparation des composants défectueux ;
- les travaux d'entretien ;
- l'assistance logicielle ;
- l'assistance technique ;
- le remplacement de pièces ;
- la mise en service et la configuration des appareils ;
- le monitoring si prévu contractuellement.

Les prestations suivantes ne sont pas incluses sauf accord écrit exprès :

- modifications des installations hydrauliques ;
- modifications des installations électriques ;
- travaux de construction ;
- démontage de constructions fixes ;
- travaux de démolition ou de peinture ;
- interventions sur des installations ou composants fournis par des tiers ;
- nettoyage ou rinçage de systèmes fortement encrassés.

Conditions de service

Mise en service de la pompe à chaleur

La mise en service ou la mise en route d'une installation concerne exclusivement le contrôle, la configuration et la mise en service fonctionnelle des appareils fournis par GeoTherma.

Avant la mise en service prévue, le client et/ou l'installateur doit veiller à ce que :

- l'installation soit entièrement terminée ;
- tous les raccordements hydrauliques et électriques soient correctement réalisés ;
- l'installation soit entièrement remplie, rincée et purgée ;
- tous les circuits soient stables en pression ;
- les protections nécessaires soient présentes et correctement réglées ;
- l'installation soit réalisée conformément aux prescriptions et schémas en vigueur ;
- la connexion internet et les équipements réseau soient opérationnels si un monitoring ou des fonctions en ligne sont requis.

Si lors de la mise en service il s'avère que l'installation n'est pas prête à fonctionner, GeoTherma se réserve le droit de :

- reporter la mise en service ;
- facturer des heures de travail supplémentaires ;
- planifier un nouveau rendez-vous ;
- ou refuser la mise en service jusqu'à ce que l'installation soit réalisée conformément.

La mise en service par GeoTherma n'implique pas un contrôle technique complet ni une validation de l'ensemble de l'installation hydraulique, électrique ou de construction réalisée par des tiers. La responsabilité concernant le dimensionnement correct, la pose, la configuration hydraulique, le raccordement électrique et la conformité générale de l'installation reste entièrement à la charge de l'installateur et/ou des parties exécutantes.

Lors de la mise en service, les paramètres et réglages disponibles à ce moment sont vérifiés et configurés conformément aux directives du fabricant et aux informations disponibles. GeoTherma ne peut être tenu responsable des problèmes ultérieurs causés par des vices cachés, la contamination du système, un dimensionnement incorrect, des défauts de composants externes ou des modifications de l'installation après la mise en service.

Si l'installation est modifiée par des tiers après la mise en service sans l'approbation écrite de GeoTherma, cela peut entraîner un refus de garantie, de service ou d'assistance ultérieure.

Assistance technique

En plus de notre offre avec le support et l'ingénierie lors de la conception, GeoTherma BV peut vous assister lors du montage de l'installation de pompe à chaleur. Tous les composants doivent être présents et se trouver au bon endroit. L'assistance se fait sous les instructions de notre technicien ; la responsabilité légale du montage incombe au demandeur.

Entretien préventif

Pour les pompes à chaleur résidentielles, il n'existe généralement pas d'obligation légale générale d'entretien périodique comme pour les installations de combustion classiques, sauf obligations légales spécifiques pouvant découler du contenu en réfrigérant, de la réglementation applicable ou d'installations spécifiques. Un entretien préventif assure toutefois une durée de vie plus longue de l'appareil, un meilleur rendement et prévient d'éventuelles pannes.

Les travaux d'entretien peuvent notamment comprendre :

- nettoyage des filtres ;
- contrôle des vases d'expansion ;
- contrôle des concentrations de glycol ;
- purge des circuits ;
- contrôle de la pression du système ;
- contrôle des séparateurs de boues ;
- mises à jour logicielles ;
- analyse de la qualité de l'eau.

Intervention

Si la pompe à chaleur Thermia ou Weheat présente une panne ou une défaillance : n'hésitez pas à contacter d'abord votre entreprise/installateur actuel, qui connaît le mieux votre installation de pompe à chaleur. Si vous n'avez pas d'entreprise/installateur disponible ou si vous souhaitez un soutien supplémentaire de notre part en tant qu'importateur, vous pouvez faire appel au service GeoTherma.

Si la pompe à chaleur NIBE présente une panne ou une défaillance : n'hésitez pas à contacter d'abord votre entreprise/installateur actuel, qui connaît le mieux votre installation de chauffage et contactera si nécessaire NIBE pour une intervention. Plus d'informations sur les tarifs d'intervention de NIBE sont disponibles sur notre site web.

Délai d'intervention et disponibilité

GeoTherma organise ses interventions en fonction de l'urgence technique, de la sécurité, de la disponibilité du personnel et des pièces, des conditions météorologiques et de la planification

opérationnelle. GeoTherma se réserve par conséquent le droit de donner la priorité aux installations en panne totale, aux situations critiques pour la sécurité, aux clients disposant d'un contrat d'entretien ou de service, et aux applications commerciales ou industrielles.

Lors des périodes de pointe, des conditions hivernales, de force majeure, d'une affluence exceptionnelle ou de circonstances imprévues, les délais d'intervention peuvent s'allonger sans donner lieu à une indemnisation, une réduction de prix ou une résiliation du contrat.

Sauf accord écrit exprès, GeoTherma ne prévoit pas de permanence 24h/24 et 7j/7 ni de permanence garantie en dehors des heures d'ouverture normales.

Accès à l'installation

Le client doit veiller à ce que l'installation soit sûre, accessible et disponible pour les techniciens de GeoTherma.

Si :

- l'installation n'est pas accessible ;
- l'espace de travail est insuffisant ;
- l'environnement de travail est dangereux ;
- aucune possibilité de stationnement n'est disponible ;
- le client ou le responsable est absent ;
- ou l'installation se trouve derrière des constructions fixes,

GeoTherma se réserve le droit de reporter l'intervention et de facturer les frais de déplacement, d'attente ou d'heures de travail supplémentaires infructueux.

Les unités extérieures air/eau doivent toujours être installées de manière accessible pour l'entretien, le diagnostic et les réparations. Un espace de travail suffisant doit être disponible autour de l'unité extérieure afin que les interventions puissent être effectuées en toute sécurité et techniquement correctement.

Si des unités extérieures ont été intégrées, protégées, placées à des hauteurs, des toits ou des constructions difficiles d'accès, ou si des équipements supplémentaires tels que des nacelles élévatrices, des ascenseurs, des échafaudages ou des travaux de démontage sont nécessaires, les coûts qui en découlent sont intégralement à la charge du client.

GeoTherma se réserve également le droit de refuser les interventions si l'installation n'a pas été réalisée conformément aux prescriptions de sécurité en vigueur.

Performances énergétiques

Les valeurs COP, SPF, de rendement ou de consommation éventuellement mentionnées sont des valeurs théoriques ou indicatives.

Les performances réelles dépendent notamment de :

- la température extérieure ;
- la nature du sol ;
- la configuration hydraulique ;
- le système de distribution ;
- l'isolation du bâtiment ;
- le comportement de l'utilisateur ;
- l'état d'entretien ;
- les réglages ;

- la ventilation ;
- la contamination du système.

GeoTherma ne garantit pas :

- la consommation d'énergie ;
- les économies d'énergie ;
- les résultats EPC ;
- les rendements ;
- les subsides ;
- le confort ressenti.

Bruit et vibrations

Les pompes à chaleur et les installations techniques peuvent provoquer des bruits, des vibrations ou des résonances. L'expérience subjective du bruit dépend ;

- de l'environnement,
- de l'emplacement,
- des conditions météorologiques,
- des réflexions ;
- de la construction du bâtiment
- des propriétés acoustiques de l'espace.

GeoTherma ne peut pas être tenu responsable des nuisances sonores subjectives si l'installation a été placée conformément aux prescriptions et directives en vigueur.

Monitoring et connexion internet

Pour l'utilisation des services de monitoring, du support à distance, des fonctionnalités cloud ou des plateformes en ligne, le client doit disposer en permanence d'une connexion internet stable, d'un réseau local fonctionnant correctement et d'une couverture réseau suffisante sur le lieu d'installation.

Le client reste entièrement responsable du bon fonctionnement, de la sécurité et de la disponibilité de sa propre infrastructure réseau et internet.

GeoTherma ne peut pas être tenu responsable des pannes, interruptions ou limitations résultant de : pannes internet ;

- problèmes d'infrastructure wifi ou réseau ;
- pannes cloud ;
- pannes ou modifications de plateformes externes de fabricants ;
- cyberincidents ;
- indisponibilité temporaire de serveurs ;
- perte de données ou synchronisation différée.

Les plateformes externes et services en ligne des fabricants peuvent être modifiés, limités ou arrêtés à tout moment sans préavis et sans intervention ni responsabilité de GeoTherma.

Le client reconnaît que le monitoring à distance est un outil d'assistance technique, mais ne garantit jamais absolument la détection des erreurs, le suivi continu ou la prévention des défauts.

Exclusion de garantie ou de service

Qualité de l'eau et contamination du système.

Le client est responsable de la qualité de l'eau du système et de l'eau sanitaire utilisées. GeoTherma se réserve le droit de refuser le service ou la garantie si :

- l'eau du système est contaminée (cf. VDI 2035);
- de la corrosion est présente ;
- la formation de magnétite a été constatée ;
- le filtrage est insuffisant ;
- le système n'a pas été réalisé conformément aux prescriptions techniques.

Le rinçage, le nettoyage, le détartrage ou le traitement chimique des installations ne font pas partie des prestations de service standard et sont facturés séparément.

Systèmes externes et composants de tiers

GeoTherma n'est pas responsable des défauts, pannes ou incompatibilités causés par des systèmes, composants ou logiciels non fournis par GeoTherma, notamment :

- systèmes domotiques ;
- thermostats ;
- systèmes de gestion de bâtiment ;
- installations photovoltaïques ;
- systèmes de batteries ;
- réseaux internet ;
- commandes externes ;
- Pics de tension et/ou chutes de tension dus à une alimentation électrique instable;
- systèmes de tiers.

Le diagnostic ou l'assistance pour de tels systèmes est facturé aux tarifs en vigueur.

Chauffage de secours et protection contre le gel

Le client reste responsable de :

- une protection antigel suffisante ;
- un chauffage de secours si nécessaire ;
- la protection des canalisations et des installations en cas d'arrêt prolongé ;
- la protection des bâtiments pendant l'absence.

GeoTherma ne peut pas être tenu responsable des dommages causés

- par le gel,
- l'arrêt des installations ;
- es coupures de courant,
- les interruptions internet
- la surveillance insuffisante par le client.

Conditions de garantie spécifiques

Thermia

GeoTherma BV accorde une garantie omnium de 24 mois (2 ans) sur toutes les pompes à chaleur, boilers et ballons tampons Thermia à compter de la date de facturation. La période de garantie ne peut jamais dépasser 36 mois à compter de la date de fabrication. La garantie omnium comprend la réparation ou le remplacement des pièces, ainsi que les heures prestées et les déplacements associés.

GeoTherma BV accorde une garantie matérielle de 120 mois (10 ans) sur le compresseur des pompes à chaleur géothermiques Thermia, à condition que la mise en service soit effectuée par GeoTherma BV.

La garantie matérielle de 120 mois (10 ans) sur le compresseur mentionnée ci-dessus ne s'applique pas aux pompes à chaleur Thermia MEGA et MORIX. Pour ces appareils, seule la garantie omnium standard de 24 mois décrite ci-dessus est applicable.

GeoTherma BV accorde une garantie matérielle de 60 mois (5 ans) sur le compresseur des pompes à chaleur air/eau Thermia, à condition que la mise en service soit effectuée par GeoTherma BV.

La garantie matérielle de 120 mois pour les pompes à chaleur géothermiques et de 60 mois pour les pompes à chaleur air/eau n'est pas valable sur la régulation du compresseur.

La garantie matérielle de 120 mois pour les pompes à chaleur géothermiques et de 60 mois pour les pompes à chaleur air/eau n'est valable que si la mise en service a été effectuée par GeoTherma BV.

Weheat

GeoTherma BV accorde une garantie omnium de 24 mois (2 ans) sur toutes les pompes à chaleur, boilers et ballons tampons Weheat à compter de la date de facturation. La période de garantie ne peut jamais dépasser 36 mois à compter de la date de fabrication. La garantie omnium comprend la réparation ou le remplacement des pièces, ainsi que les heures prestées et les déplacements associés.

GeoTherma BV accorde une garantie omnium de 60 mois (5 ans) sur les pales de ventilateur et le capot supérieur en plastique (identifié Weheat).

Nibe

GeoTherma BV accorde une garantie de 24 mois (2 ans) sur toutes les pièces (à l'exclusion des ballons tampons et boilers), à compter de la date de mise en service. La mise en service doit être effectuée par un installateur agréé Nibe. En outre, le produit Nibe doit être enregistré sur le site web de Nibe dans un délai de 4 semaines. Si le produit est remplacé pendant la période de garantie, une prolongation de la garantie de 12 mois s'applique à la pièce remplacée.

GeoTherma BV accorde une garantie de 60 mois (5 ans) sur les boilers et ballons tampons à compter de la date d'installation (pour autant que celle-ci puisse être démontrée, à défaut la date de fabrication sera prise en compte) ou au maximum 72 mois (6 ans) après la date de fabrication. L'indemnisation accordée est calculée comme un pourcentage de la valeur nette d'achat initiale, en fonction de l'ancienneté du produit.

Les demandes de garantie relatives aux produits et équipements Nibe distribués par GeoTherma BV ne peuvent être approuvées que par Nibe.

Responsabilité et force majeure

GeoTherma n'est pas responsable des dommages indirects ou consécutifs, notamment mais sans s'y limiter :

- perte de confort ;
- perte d'énergie ;
- perte d'exploitation ;
- perte de production ;
- manque à gagner ;
- perte de données ;
- dommages dus à l'arrêt ;
- dommages consécutifs aux bâtiments ;
- dommages causés par des systèmes externes.

La responsabilité totale de GeoTherma est en tout cas limitée à :

- le montant de la facture concernée ;
- ou le montant effectivement versé par son assureur.

Cette limitation s'applique sauf dispositions légales d'ordre public ou en cas de dol ou faute grave prouvés.

GeoTherma n'est pas responsable des retards ou manquements causés par la force majeure, notamment :

- conditions météorologiques extrêmes ;
- pandémies ;
- grèves ;
- problèmes de transport ;
- pénuries de matériaux ;
- cyberincidents ;
- coupures de courant ;
- interruptions internet ;
- décisions des autorités ;
- retards chez les fournisseurs ou fabricants.

En cas de force majeure, les obligations de GeoTherma sont suspendues sans droit à indemnisation.

Facturation, garantie et responsabilité des interventions de service

Facturation des interventions de service

Sauf accord écrit contraire, toutes les prestations effectuées par GeoTherma sont facturées selon les tarifs en vigueur au moment de l'intervention.

Les coûts suivants peuvent notamment être facturés séparément :

- heures de travail ;
- frais de déplacement ;
- temps d'attente ;
- frais de stationnement ;
- frais de diagnostic ;
- assistance logicielle ;

- interventions urgentes ;
- interventions en dehors des heures de bureau ;
- interventions le week-end et les jours fériés ;
- matériaux ou pièces supplémentaires.

Un diagnostic ou une intervention reste dû, même si lors de l'intervention aucun défaut n'est constaté, le problème s'avère non reproductible ou la cause de la panne s'avère externe.

Si une panne s'avère causée par une utilisation incorrecte, des réglages de l'utilisateur, des défauts d'installations de tiers, des problèmes de réseau ou un manque d'entretien, les heures de travail prestées et les déplacements sont intégralement facturés.

GeoTherma se réserve le droit de facturer intégralement toute heure de travail commencée.

Interventions sous garantie

Les interventions sous garantie sont effectuées exclusivement conformément aux conditions de garantie en vigueur de GeoTherma et/ou du fabricant.

GeoTherma se réserve le droit de :

- réparer ou remplacer les pièces défectueuses ;
- utiliser des pièces alternatives ;
- refuser une demande de garantie si la cause ne relève pas de la garantie.

Les travaux ne relevant pas de la garantie sont facturés séparément.

Responsabilité

GeoTherma n'est pas responsable des dommages indirects ou consécutifs, y compris, mais sans s'y limiter;

- la perte de confort;
- la perte d'énergie ;
- la perte d'exploitation ;
- la perte de production ;
- le manque à gagner ;
- la perte de données
- les dommages dus à l'inactivité (perte d'immobilisation);
- les dommages consécutifs aux bâtiments ;
- les dommages causés par des systèmes externes.

La responsabilité totale de GeoTherma reste en tous cas limitée:

- au montant de la facture concernée;
- ou au montant effectivement versé par son assureur.

Cette limitation s'applique sous réserve de dispositions légales impératives ou en cas de dol (faute intentionnelle) ou de faute grave avérée.

Définitions

Les termes ci-après sont entendus comme suit :

- Intervention de service : toute intervention technique effectuée par GeoTherma, aussi bien sur site qu'à distance.
- Dépannage : intervention suite à une panne ou un défaut.
- Entretien : contrôle périodique, nettoyage, réglage et inspection de l'installation.
- Monitoring : suivi des paramètres du système via connexion internet ou plateforme cloud.
- Mise en service / mise en route : première utilisation et configuration de l'appareil.
- Support à distance : assistance par téléphone, e-mail ou connexion à distance.
- Intervention sous garantie : intervention effectuée dans le cadre des conditions de garantie applicables.
- Intervention payante : toute intervention ne relevant pas d'une garantie ou d'un contrat d'entretien.

Aanvullende bepalingen / Dispositions complémentaires

Privacy en monitoringdata

Bij gebruik van monitoringdiensten kunnen technische gegevens verwerkt worden conform het privacybeleid van GeoTherma BV.

Protection des données et monitoring

Dans le cadre des services de monitoring, certaines données techniques peuvent être traitées conformément à la politique de confidentialité de GeoTherma BV.

Toepasselijk recht

Op deze servicevoorwaarden is uitsluitend Belgisch recht van toepassing. Geschillen behoren tot de bevoegdheid van de rechtbanken van Leuven, behoudens dwingend recht.

Droit applicable

Les présentes conditions de service sont exclusivement régies par le droit belge. Tout litige relève de la compétence des tribunaux de Louvain, sauf disposition impérative contraire.