

Service voorwaarden A-meubel



A. Rechten en Plichten van de Verstrekker (A-meubel)

A.01 In overeenstemming met de geldende wetgeving en de garantievoorwaarden op de door u aangekochte producten, bieden wij graag garantie. Wij streven ernaar u binnen acht weken een oplossing te bieden. Eventuele levertijd van nieuwe of te vervangen onderdelen is hierbij niet inbegrepen.

A.02 A-meubel behoudt zich het recht voor de service naar eigen inzicht op te lossen, conform het toepasselijke recht. Het is toegestaan de schade- of service-melding te laten verifiëren of vaststellen door een servicedienst (zie Artikel C).

A.03 Uw persoonsgegevens mogen door ons worden gedeeld met derden, indien dit nodig is om een oplossing te bieden of het probleem te verhelpen. Dit kan bijvoorbeeld inhouden dat een servicedienst ter plaatse de benodigde service kan uitvoeren.

B. Rechten en Plichten van de Afnemer (Klant)

B.01 Aanspraak op garantie kan uitsluitend worden gemaakt indien alle openstaande betalingen zijn voldaan.

B.02 De klant is verantwoordelijk voor het tijdig melden van schades en klachten.

B.03 Optische en transportschades van producten dienen binnen 3 dagen na levering bij de klant te worden gemeld aan A-meubel. Meldingen van optische en/of transportschade die achteraf worden ingediend, komen doorgaans niet in aanmerking voor kosteloze vervanging van beschadigde onderdelen of producten. Bij zelfmontage dient de schade melding te worden ingediend voordat het meubel is gemonteerd. Meldingen na montage door de klant kunnen enkel tegen vergoeding worden opgelost. Wij adviseren u om het meubel niet verder te monteren zolang uw service-melding bij A-meubel in behandeling is. Schades die ontstaan na (her)montage vallen niet onder de garantie.

B.04 Onder optische en transportschades verstaan wij: krassen, deuken, afgebroken (onder)delen, ontbrekende onderdelen, of onjuiste (geleverde) onderdelen.

B.05 Mechanische schades kunnen gedurende de gehele garantieperiode worden ingediend. De garantieperiode is schriftelijk vastgelegd ten tijde van de verkoop en is doorgaans conform de CBW-voorwaarden, tenzij anders is overeengekomen.

B.06 Onder mechanische schades verstaan wij: niet-werkende onderdelen zoals scharnieren en ander beslag, inbouwverlichting in meubels, en motorisch gestuurde objecten (met uitzondering van overige verlichting en batterijen). Daarnaast omvat dit het doorzitten of kraken van zitmeubelen, zoals banken, stoelen en fauteuils.

B.07 U heeft te allen tijde het recht om navraag te doen over de status van uw service-melding. Dit kan per telefoon, post of e-mail.

B.08 Eventuele kosten die verbonden zijn aan de service zullen, indien mogelijk, altijd vooraf met u worden besproken.

B.09 U kunt uw melding 24/7 bij ons indienen via e-mail of post. Wij streven ernaar om uw melding binnen 5 werkdagen in behandeling te nemen, echter kan er uitloop zijn tijdens piekperiodes. Tijdens vakantie- en/of feestdagen is de serviceafdeling van A-meubel gesloten en ontvangt u mogelijk niet direct bericht. Uw service-melding zal worden bevestigd zodra wij deze in behandeling nemen.

C. Vaststelling van Schade door een Servicedienst

C.01 A-meubel behoudt zich het recht voor een servicedienst in te schakelen voor het vaststellen of oplossen van een servicekwestie. Hiervoor dient voorafgaand schriftelijk akkoord van de klant te worden verkregen. Zonder dit akkoord kan en zal A-meubel de service-aanvraag niet verder in behandeling nemen.

C.02 Een servicedienst betreft een extern bedrijf dat wordt ingeschakeld door A-meubel of in dienst is van de leverancier/fabrikant. A-meubel werkt uitsluitend samen met externe service-experts die doorgaans door de Geschillencommissie worden aangesteld.

C.03 De uitspraak van een servicedienst wordt door A-meubel als bindend beschouwd met betrekking tot de door u aangevraagde service.

C.04 A-meubel behoudt zich het recht voor om een borg van € 75,00 in rekening te brengen bij de klant voor een servicebezoek. Indien de klacht door de servicemonteur gegrond wordt verklaard, zal deze borg volledig aan de klant worden geretourneerd. In het geval de klacht ongegrond wordt bevonden, kan de borg worden verrekend met de eindfactuur van het servicebezoek.

D. Oordeel over een Service-aanvraag: Gegrond en Ongegrond

D.01 Indien een service-aanvraag door A-meubel of de ingeschakelde servicedienst gegrond wordt verklaard, zal A-meubel de te leveren service vergoeden conform de geldende CBW-garantievoorwaarden of op basis van de onderling gemaakte afspraken, welke schriftelijk zijn vastgelegd ten tijde van de verkoop.

D.02 Indien een service-aanvraag door A-meubel of de servicedienst ongegrond wordt verklaard, blijft de klant verantwoordelijk voor de gemaakte onkosten. Deze kosten zullen worden beperkt tot de kosten van de servicedienst, inclusief voorrijkosten en eventueel extra geleverde diensten. De kosten voor een servicebezoek beginnen doorgaans vanaf € 125,00 inclusief BTW.

D.03 A-meubel zal mogelijke kosten altijd vooraf met u bespreken. Daarnaast heeft u te allen tijde de mogelijkheid om bij de servicemonteur navraag te doen over eventuele extra kosten om een probleem alsnog te verhelpen. De tarieven gehanteerd door de betreffende servicedienst worden door A-meubel één op één overgenomen, hetgeen betekent dat A-meubel geen winst zal maken op uw service-aanvraag.