

CONDITIONS STOVEPLANET

CONTACT

Stoveplanet s'engage à communiquer de manière fluide par des moyens digitaux. Cela peut se faire via :

- Mail: service@stoveplanet.com
- Site web: www.pelletkachel-service.be

PROCEDURE INTERVENTIONS

Stoveplanet est au service de ses clients en les assistant par e-mail ou par une intervention dans des situations problématiques.

Les interventions ne seront acceptées que si la demande est introduite de manière complète et claire sur www.pelletkachel-service.be.

Les interventions sous garantie ne sont effectuées que si les conditions de base suivantes sont remplies:

- L'appareil a moins de 2 ans sur présentation de la facture
- Maintenance annuelle prouvée par facture
- Aucune trace de mauvais usage
- Conduit de fumée installé selon les conditions d'installation

En cas d'entretien insuffisant ou inexistant, Stoveplanet se réserve le droit d'effectuer le nettoyage nécessaire ou de procéder à l'entretien complet du poêle (contre paiement, voir ci-dessous) avant de procéder à l'intervention.

S'il n'est pas possible de nettoyer l'appareil et que l'intervention peut donc être considérée comme inutile, le coût de transport sera en tout cas facturé.

Les interventions dans les habitations de plus de 10 ans peuvent être facturées à 6% de TVA. À cette fin, le particulier signe un certificat de confirmation.

PRIX EXCL. TVA

ATTENTION: Veuillez tenir compte que nous ne sommes pas responsables du nettoyage de la cheminée. Il est recommandé de le faire AVANT l'entretien du poêle.

ENTRETIEN

- Tarif mai - septembre: € 205 excl. TVA (transport incl.)
- Tarif octobre - avril: € 230 excl. TVA (transport incl.)

HEURES DE TRAVAIL

Le première heure sera facturée en totalité, ensuite elle sera facturée par quart d'heure.

- BE: € 75/h excl. TVA
- NL: € 75/h excl. TVA

TRANSPORT

- BE: € 95 excl. TVA
- NL: € 95 excl. TVA

QUAND AI-JE DROIT A LA GARANTIE

CONDITIONS

- Entretien annuel effectué (appareil + cheminée) (certificat/facture d'entretien) par un professionnel
- Installation correct
- Utilisation correct
- Facture d'achat disponible

La garantie ne s'applique plus si l'une de ces conditions n'est pas respectée.

DUREE DE LA GARANTIE

- **2 ans sur le composants techniques**
- 1 an de garantie sur les pièces de rechange après la période de garantie
- La garantie ne couvre pas la livraison de pièces de rechange; en principe, les heures de travail peuvent être facturées

GARANITE FABRICANT	PAS DE GARANTIE FABRICANT
ELEKTRONIQUE - Bougie d'allumage - Ventilateur fumée - Ventilateur convection - Carte mère - Panneau de commande - Télécommande - Câbles - Motoréducteur - ... STRUCTURE	ARTICLES SOUMIS A L'USURE - Joints (également joint de porte) - Vitres - Pierres réfractaires - Habillage - Pot de combustion/brasero - Grilles

COMMANDE DE PIECES DE RECHANGE

Si vous souhaitez commander une pièce de rechange, nous vous renvoyons à votre point de vente où vous avez acheté le poêle. Vous y trouverez des instructions complémentaires. Les données de base pour la commande sont:

- Type de poêle exact (à trouver sur la plaque signalétique)
- Date d'achat + copie de facture
- Description exacte de la pièce concernée + éventuellement une photo.

DOMMAGE TRANSPORT

Le transport lui-même fait parfois partie de notre service, mais nous devons signaler à nos clients qu'ils sont eux-mêmes responsables de la réception des livraisons.

Nos transporteurs utilisés par vous; Mainfreight, Dematra en DHL ont tous les mêmes règles en matière de dommages:

- La signature sur le reçu compte comme un transfert contractuel des biens à votre propriété.
- La signature pour la « bonne réception » relève donc entièrement de la responsabilité du destinataire.
- Les rapports de dommages ultérieurs ne sont pas acceptés par les transporteurs et ne sont donc JAMAIS récupérables.
- Vous avez le droit / le devoir de TOUJOURS inspecter les marchandises reçues. Les conducteurs pressés doivent éveiller les soupçons. Le manque de temps pour inspection peut entraîner des coûts importants non récupérables.

QUE FAIRE APRES RECEPTION DE MARCHANDISES ENDOMMAGEES?

Mentionner sur le manifeste que le conducteur laisse derrière lui + le faire signer par le conducteur (c'est la seule preuve).

Signaler le dommage dans les plus brefs délais à sales@stoveplanet.com

- Copie du manifeste signé
- Copie du bon de livraison avec indication du l'endroit du dommage
- Eventuelle photos des dégâts