

Conditie STOVEPLANET

CONTACT

Stoveplanet verbindt zich ertoe vlot te communiceren via digitale weg. Dit kan via:

- Mail: service@stoveplanet.com
- Website: www.pelletkachel-service.be

PROCEDURE INTERVENTIES

Stoveplanet staat ten dienste van haar cliënteel door per mail of via een interventie te assisteren bij probleemsituaties.

Interventies worden uitsluitend aanvaard indien de aanvraag volledig en duidelijk wordt aangemeld op www.pelletkachel-service.be.

Interventies onder garantie worden enkel uitgevoerd indien aan de volgende elementaire voorwaarden wordt voldaan:

- Toestel is minder dan 2 jaar oud mits voorleggen van factuur
- Jaarlijks onderhoud aangetoond via factuur
- Geen sporen van foutief gebruik
- Rookkanaal conform geïnstalleerd

Bij gebrekkig of geen onderhoud eigent Stoveplanet zich het recht toe de kachel de noodzakelijke reinigingswerken in regie of een compleet onderhoud uit te voeren (tegen betaling, zie verder) alvorens over te gaan tot de interventie.

Indien niet kan overgegaan worden tot reiniging van het toestel en aldus de interventie als nutteloos beschouwd kan worden, wordt sowieso de voorrijkost aangerekend.

Interventies in woningen ouder dan 10 jaar kunnen gefactureerd worden aan 6% BTW. Daarvoor ondertekent de particulier een attest ter bevestiging.

PRIJZEN EXCL. BTW

Opgelet: Hou er wel rekening mee dat wij niet instaan voor het reinigen van de schouw. Het is aangeraden dit uit te voeren VOOR het onderhoud van de kachel.

ONDERHOUD

- Tarief mei – september: € 205 excl. BTW (incl. voorrijkosten)
- Tarief oktober – april: € 230 excl. BTW (incl. voorrijkosten)

WERKUREN IN REGIE

Het eerste uur wordt integraal gerekend, nadien wordt er per kwartier gerekend.

- BE: € 75/u excl. BTW
- NL: € 75/u excl. BTW

VOORRIJKOSTEN

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

WANNEER HEB IK RECHT OP GARANTIE

VOORWAARDEN

- Jaarlijks onderhoud uitgevoerd (toestel + rookkanaal) (onderhoudsattest/factuur) door een professional
- Correcte installatie
- Correct gebruik
- Factuur van aankoop beschikbaar

De garantie komt te vervallen indien aan één van deze voorwaarden niet wordt voldaan.

DUUR GARANTIE

- **2 jaar op de technische onderdelen**
- 1 jaar garantie op wisselstukken die na garantieperiode worden vervangen
- De garantie dekt enkel de levering van wisselstukken; werkuren kunnen in principe aangerekend worden

FABRIEKSGARANTIE	GEEN FABRIEKSGARANTIE
ELEKTRONICA - Ontstekingskaarsen - Rookgasventilatoren - Convectieventilatoren - Moederborden - Bedieningspanelen - Afstandsbedieningen - Kabels - Reductiemotoren - ... STRUCTUUR	STUKKEN ONDERHEVIG AAN SLIJTAGE - Dichtingen (ook deurdichtingen) - Glazen - Vuurvaste stenen - Bekleding - Branderpotten - Roosters

BESTELLEN VAN VERVANGONDERDELEN

Wil u een bestelling plaatsen van een vervangonderdeel, dan verwijzen wij u naar uw verkooppunt waar u de kachel aangekocht heeft. Deze zal u verdere instructies geven. Elementaire gegevens voor bestelling zijn:

- Exact type kachel (o.a. te vinden op typeplaatje)
- Datum aankoop + copy factuur
- Exacte beschrijving van het betreffende onderdeel + eventueel foto.

TRANSPORTSCHADE

Het transport zelf maakt soms deel uit van onze dienstverlening, echter dienen wij onze klanten erop te wijzen dat deze zelf verantwoordelijk zijn voor ontvangst van de leveringen.

Onze door u gebruikte transporteurs; Mainfreight, Dematra en DHL hebben allen dezelfde regels m.b.t. schade:

- Onze door u gebruikte transporteurs; Mainfreight, Dematra en DHL hebben allen dezelfde regels m.b.t. schade.
- Tekenen voor “goede ontvangst” ligt dan ook volledig binnen de verantwoordelijkheid van de ontvanger.
- Achteraf schade melden wordt niet aanvaard door de transporteurs en is dus NOOIT te recupereren.
- U heeft het recht / de plicht de ontvangen goederen ALTIJD te inspecteren. Gehaaste chauffeurs moeten argwaan wekken. Te weinig tijd uittrekken voor controle kan grote, niet te recupereren kosten met zich meebrengen.

WAT DOEN NA ONTVANGST BESCHADIGDE GOEDEREN?

Melding maken op het manifest dat de chauffeur achterlaat + dit laten aftekenen door de chauffeur (dit geldt als enige bewijs).

De schade zo spoedig mogelijk melden aan sales@stoveplanet.com

- Kopie van het afgetekend manifest
- Kopie leverbon met aanduiding waar schade
- Eventuele foto's van de schade