

GARANTIEVOORWAARDEN KWC

Service/Herstelling/Garantie-Aanvraag (SHGA)

Vanaf 01-01-2010 heeft u 5 jaar all-in garantie (voorrijkosten, arbeidsloon, onderdelen) op uw KWC kraan. Heeft u de kraan voor 01-01-2010 aangeschaft dan heeft u 5 jaar onderdeel garantie en 2 jaar op de KWC kraan.

Na ontvangst van een Service/Herstelling/Garantie-Aanvraag wordt door KWC een referentienummer aan de aanvraag toegekend. Bij alle correspondentie en telefonische contacten wordt u verzocht dit nummer te vermelden. De aanvraag wordt door KWC beoordeeld op urgentie. Een volledig, en naar waarheid ingevuld aanvraag formulier zal bijdragen aan een correcte en snelle urgentiebepaling, om u snel en adequaat de juiste service te kunnen verlenen.

KWC kan indien noodzakelijk contact opnemen met de particulier of de installateur om telefonische ondersteuning te bieden. Mocht dit geen adequate oplossing bieden dan zal KWC een servicebezoek inplannen. Bij het inplannen tracht KWC rekening te houden met eventuele wensen van de particulier inzake bezoeksdatum en tijdstip. Hieraan kan niet in alle gevallen gehoor gegeven worden en er kunnen ook geen rechten aan worden ontleend. Van de particulier wordt verwacht initiatief te tonen om KWC de gelegenheid te bieden een servicebezoek doorgang te geven. Indien hierin geen of onvoldoende medewerking wordt verleend zal er een nieuwe datum worden vastgesteld en vervalt de urgentie.

Bij geen garantie zal een servicebezoek alleen ingepland worden bij gecompliceerde situaties zoals bij sommige inbouwdelen en Badrandsystemen.

De datum van het servicebezoek wordt zowel aan de opdrachtgever als de particulier schriftelijk bevestigd. Van de particulier wordt verwacht, de ontvangst van de brief als mede het ingeplande servicebezoek telefonisch te bevestigen. Pas na een telefonische bevestiging zal het bezoek definitief doorgang vinden. Eén dag van te voren kan de particulier contact opnemen met de service afdeling van KWC voor een indicatie van het geplande dagdeel.

De particulier zal bij aanvang van het servicebezoek de aanschafnota aan de KWC medewerker dienen te overleggen. Bij het ontbreken van de aanschafnota (of elk ander schriftelijk bewijs waaraan de aanschaf datum is te herleiden) is de service medewerker er niet aan gehouden om service te verlenen.

Afsluiting water

Er dient te allen tijde iemand aanwezig te zijn om de hoofdkraan af te sluiten. Onze service monteur mag/kan de hoofdkraan niet afsluiten dit i.v.m. verantwoordelijkheid niet goed functioneren hoofdkraan wateraansluiting. Indien de hoofdkraan niet afgesloten kan worden i.v.m. technische storingen aan de hoofdkraan en wij onverhoopt geen service kunnen uitvoeren, zullen wij bij een volgend bezoek de voorrijkosten en arbeid in rekening brengen.

Vervangende onderdelen

In sommige gevallen is het mogelijk dat KWC een vervangend onderdeel naar de particulier of de installateur verstuurt. In deze gevallen dient het defecte onderdeel te allen tijde retour gestuurd worden naar KWC om zodoende te kunnen bepalen of er sprake is van garantie. Bij een retourzending dient het referentienummer van de Service/Garantie-Aanvraag vermeld te worden en dient een kopie van de aanschafnota bijgevoegd te worden. Indien de defecte onderdelen niet binnen 14 dagen aan KWC worden geretourneerd ontvangt de opdrachtgever een factuur voor de geleverde onderdelen.

Servicekosten

Indien de garantietermijn van vijf jaar is verstreken of er géén aanschafnota kan worden overlegd aan de servicemedewerker, zal KWC voorrijkosten en arbeidsloon in rekening moeten brengen (alvorens service te verlenen). De particulier dient voor deze kosten een volmacht voor een automatische incasso te ondertekenen. (De servicemedewerker heeft hiervoor de benodigde documenten in bezit).

Eventuele onderdelen worden binnen de periode van 5 jaar gratis uitgewisseld.

Na het servicebezoek zal KWC de opdrachtgever schriftelijk informeren over het verloop van het servicebezoek c.q. de Service/Garantie-Aanvraag afmelden. De particulier zal na het servicebezoek een factuur ontvangen. Hierop staan de kosten vermeldt en voor welke betaalwijze er gekozen is. Indien er sprake is geweest van service onder garantie ontvangt de particulier een nul-factuur, met specificatie van de vervangen onderdelen / uitgevoerde werkzaamheden. Indien de opdrachtgever hierom verzoekt kan er worden gekozen om de factuur van het servicebezoek aan deze te berekenen.

GARANTIEBEPALINGEN KWC

1. Toepassingsgebied

Deze garantiebepalingen gelden voor alle producten die onder de naam KWC verkocht worden.

2. Garantieverklaring

Alle KWC producten voldoen aan de huidige stand van techniek, de geldende normen voor drinkwaterinstallaties, de bouw- en keuringsprincipes en de KIWA-eisen.

KWC garandeert een hoogwaardige constructie en fabricage van haar producten, welke volledig worden gecontroleerd en getest alvorens zij worden uitgeleverd. Bij juist gebruik en behandeling volgens de onderhoudsvorschriften staat KWC garant voor betrouwbaarheid en een lange levensduur van haar producten.

Mocht zich onverhoopt een probleem voordoen bij een van de produkten, dan zijn de hierna volgende garantiebepalingen van toepassing.

3. Garantiebepalingen

De garantietermijn voor de chroom laag van de producten bedraagt 5 jaar; op de laklaag van gekleurde producten wordt 1 jaar garantie gegeven.

Deze garantie is uitsluitend van toepassing wanneer het product in overeenstemming met onze onderhoudsvorschriften is behandeld. Deze voorschriften worden in de verpakking van alle producten meegeleverd.

Wanneer blijkt dat de kleur- of chroom laag is aangetast als gevolg van schade van buitenaf (bijvoorbeeld krassen of stoten, het gebruik van agressief schoonmaakmiddel en/of schuurspunten e.d.), kan KWC hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.

Voor regeldelen van thermostaten, keramische binnenwerken en het universele stuurpatroon van alle ééngreepsmengkranen geldt een garantietermijn van 2 jaar + 3 jaar in het kader van coulance, mits de keramische patronen niet zijn blootgesteld aan een temperatuur hoger dan 80° Celsius en de maximale bedrijfsdruk niet hoger is dan 10 bar.

Er kan uitsluitend aanspraak worden gemaakt op de garantie, indien de aanschaffactuur wordt overlegd, waarop duidelijk de aankoopdatum is vermeld.

De garantietermijn gaat in op de datum van aanschaf van het product. Wanneer er tussentijds reparaties aan het product zijn uitgevoerd, kan hieraan geen verlenging van de garantietermijn worden ontleend.

Reclamaties die zonder aanschaffactuur bij KWC worden ingediend, kunnen niet in behandeling worden genomen.

4. Verantwoordelijkheden

KWC zal binnen de hiervoor genoemde garantietermijnen alle storingen van haar producten verhelpen, mits de oorzaak ervan is terug te voeren op haar producten.

KWC zal in eerste instantie proberen de storing middels een reparatie op te lossen, waarbij de defecte onderdelen eigendom van KWC worden. Wanneer er daadwerkelijk sprake is van garantie, zullen de gemaakte voorrij- arbeids-, materiaal- en vrachtkosten niet in rekening worden gebracht. Voorrijkosten worden alleen na het verstrijken van het 2^e jaar van de garantietermijn berekend.

Wanneer een storing waarop garantie van toepassing is, niet binnen een redelijke termijn door middel van een reparatie kan worden opgelost, dan zal KWC kosteloos een vervangend product leveren.

Indien blijkt dat op de storing geen garantie meer van toepassing is, en de installateur / detaillist heeft ter plaatse geconstateerd dat hij niet in staat is de storing op te lossen dan kan er, bij wijze van uitzondering, contact opgenomen worden met KWC om in overleg met de detaillist / installateur de storing alsnog te verhelpen. Indien de servicedienst van KWC ingeschakeld wordt zal KWC voorrij-, arbeids- en materiaalkosten in rekening brengen. De cliënt zal door KWC worden geïnformeerd over de hoogte van deze kosten, alvorens de reparatie wordt uitgevoerd.

5. Schade of storingen waarop geen garantie van toepassing is:

- Schade of storingen die opzettelijk of door slordigheid zijn ontstaan.
- Schade of storingen als gevolg van foutieve montage en/of onderhoudswerkzaamheden, alsmede het verwaarlozen van het toepassingsgebied van onze producten.
- Schade of storingen die te wijten zijn aan vervuiling of verkalking van het product.
- Schade of storingen die optreden wanneer door niet gemachtigde personen werk aan het product wordt uitgevoerd, of wanneer op het product onderdelen worden toegepast, welke niet van KWC afkomstig zijn.

6. Aansprakelijkheid

Is schade ontstaan aan zaken of personen, welke te wijten is aan een van onze producten, dan dient de directie van KWC AG Sales Office Benelux hiervan direct op de hoogte te worden gesteld, waarna een beroep zal worden gedaan op de aansprakelijkheidsverzekering. Het betreffende product dient ter bewijsvoering aan KWC AG Sales Office Benelux te worden geretourneerd.