

A. Rechten en plichten Verstrekker (A-meubel)

A.01 Conform wetgeving en conform de geldende garantie op uw aangekochte producten willen wij graag garantie verlenen.

Wij streven ernaar u binnen acht weken een oplossing aan te bieden. Eventuele levertijd van nieuwe/te vervangen onderdelen zit hier niet bij inbegrepen.

A.02 A-meubel behoudt zich het recht om de service op te lossen naar eigen inzicht volgens het regulerend recht. Hierbij is het toegestaan de schade-/service-melding te laten vaststellen/controleren door een servicedienst (zie Artikel C).

A.03 Uw persoonsgegevens mogen door ons worden gedistribueerd aan derde, mits wij hiermee een oplossing kunnen bieden of het probleem kunnen oplossen. **Denk hierbij aan een servicedienst welke mogelijk terplekke de service kan oplossen.**

B. Rechten en plichten Afnemer (klant)

B.01 Er kan alleen aanspraak worden gemaakt op garantie indien alle openstaande bedragen al voldaan zijn.

B.02 Klant is verantwoordelijk voor het melden van schades/klachten.

B.03 **Optische en transport-schades van producten moeten binnen 3 dagen van de levering bij de klant (u) worden gemeld aan A-meubel.** Bij optische en/of transportschade-meldingen welke achteraf worden ingediend is het doorgaans niet mogelijk om beschadigde onderdelen, dan wel producten, kosteloos te vervangen. Bij zelfmontage dient de melding gemaakt te worden voordat het meubel is gemonteerd. Meldingen na montage door de klant (u) kunnen enkel tegen vergoeding worden opgelost. Wij adviseren u het meubel niet verder te monteren, zolang uw service-melding bij A-meubel loopt. Schades die zijn ontstaan na (her-)montage vallen niet onder de garantie.

B.04 Onder optische transport-schades verstaan wij het volgende: krassen, deuken, afgebroken (onder)delen, missende onderdelen, onjuist(e) (geleverde) onderdelen.

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

B.06 Onder mechanische schades verstaan wij het volgende: niet werkende onderdelen zoals scharnieren en ander beslag, inbouwverlichting in meubels en motorisch gestuurde objecten (overige verlichting en batterijen uitgesloten). Maar ook het doorzitten of kraken van zitmeubelen zoals banken, stoelen en fauteuils.

B.07 U heeft ten alle tijden het recht om navraag te doen naar de status van uw service. Dit kan per telefoon, post of per email.

B.08 Eventuele te maken kosten zullen, mits mogelijk, altijd vooraf met u besproken worden.

B.09 U kunt bij ons 24/7 uw melding doorgeven per email of per post. Wij streven er naar om uw melding binnen 5 werkdagen in behandeling te nemen, maar hier kan uitloop op zitten ten tijde van piekperiodes. Ten tijde van vakantie en/of feestdagen is de serviceafdeling van A-meubel gesloten en krijgt u mogelijk niet direct bericht. Uw service-melding zal worden bevestigd wanneer wij deze in behandeling nemen.

C. Vaststellen van een schade door een Servicedienst

C.01 A-meubel behoudt zich het recht om een servicedienst in te schakelen voor het vaststellen, dan wel oplossen van een service; Wij dienen hiervoor schriftelijk uw akkoord te krijgen, zonder uw akkoord kunnen/zullen wij uw service-aanvraag niet verder in behandeling nemen.

C.02 Een servicedienst is een extern bedrijf dat wordt ingeschakeld door A-meubel of in dienst is van de leverancier/ fabriek.

A-meubel werkt enkel samen met externe service-experts welke doorgaans door de Geschillencommissie worden ingeschakeld.

C.03 De uitspraak van een servicedienst zien wij als bindend met betrekking tot de door u aangevraagde service.

C.04 A-meubel behoudt zich het recht om € 75,00 borg in rekening te brengen bij de klant voor een service-bezoek. Indien uw klacht gegrond wordt verklaard door de servicemonteur, krijgt u deze borg retour op uw rekening gestort. Wanneer uw klacht ongegrond is, kan de borg in mindering worden gebracht op de eindfactuur van het servicebezoek.

D. Oordeel over een service-aanvraag: ongegrond en gegrond

D.01 **Indien een service-aanvraag gegrond wordt verklaard door A-meubel of de servicedienst, zal A-meubel de te leveren service vergoeden overeenkomstig de geldende CBW garantie of overeenkomstig de onderling gemaakte afspraken welke schriftelijk zijn vastgesteld ten tijde van de verkoop.**

D.02 Indien een service-aanvraag ongegrond wordt verklaard door A-meubel of servicedienst, houdt A-meubel u verantwoordelijk voor de gemaakte onkosten. Deze zullen wij beperken tot de kosten van de servicedienst, welke bestaan uit voorrijkosten en de mogelijk extra geleverde diensten door deze servicedienst. Doorgaans beginnen deze kosten vanaf € 125,00 inclusief BTW.

D.03 A-meubel zal mogelijke kosten altijd tezamen met u bespreken. Daarnaast kunt u altijd aan de servicemonteur navraag doen wat de extra kosten zijn om een probleem toch te laten verhelpen. Prijzen die worden gehanteerd door de betreffende servicedienst, worden altijd één op één aangehouden door A-meubel. Dat betekent dat wij geen winst willen/zullen maken op uw service-aanvraag.