

Servicebeleid

Algemeen

Soms is een product niet goed en dat kan erg vervelend zijn. Om u toch zo goed mogelijk te kunnen helpen verzoeken wij u om dan een melding te doen op: www.kufa.nl/klacht

De Service wordt onder de volgende voorwaarden in behandeling genomen:

- Klachten zijn alleen te melden per order.
- Ordernummer van Kufa Raamsystemen is verplicht.
- Duidelijke omschrijving van de klacht.
- Waar nodig ook duidelijk het merk vermelden.

Mocht een door Kufa Raamsystemen geleverd product onherstelbaar beschadigd zijn dan levert zij een nieuw product, uiteraard moet de oorzaak dan wel bij Kufa Raamsystemen liggen.

Kufa Raamsystemen levert producten maar monteert deze niet. Kufa Raamsystemen kan in geval van service niet verantwoordelijk zijn voor de montage. Dus ook voor reeds ingebouwde producten geldt dat Kufa Raamsystemen niet verantwoordelijk is voor de montage.

Service op locatie

Indien wij langs gaan dan zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

- Er dient te allen tijden ook iemand aanwezig te zijn van uw bedrijf
- Mocht onze servicemonteur hulp worden gevraagd met montage, dan mag onze servicemonteur hier niet aan meewerken.
- Mochten de defecten veroorzaakt zijn door foutieve montage en/of toepassing, dan zal Kufa Raamsystemen de kosten voor dit serviceonderzoek/werkzaamheden doorberekenen. Mede daarom dient altijd onze opdrachtgever aanwezig te zijn, zodat de conclusies meteen gedeeld kunnen worden en onderbouwd.
- Pas na een schriftelijk akkoord van onze opdrachtgever, samen met het eerder verkregen ticketnummer, zal Kufa Raamsystemen een afspraak inplannen.

Belangrijk

Lees de volgende voorschriften goed door alvorens een klacht te melden:

- Afstel informatie, www.kufa.nl/afstelinformatie
- Montage voorschriften, www.kufa.nl/montagevoorschriften
- Onderhoud voorschriften, www.kufa.nl/onderhoud