|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Service Formulier** |  |

**Gegevens aanvrager:**Naam: Vul hier naam en voornaam in Straat + nr.: Vul uw straat en huisnummer in
Postcode: postcode . Gemeente: Vul hier uw gemeente in.
E-mail: Vul hier uw E-mail adres in. Tel/Gsm: Vul hier uw telefoonnummer in.
BTW nr.: Vul hier het BTW nr in.
**Gegevens consument:** ( Enkel in te vullen indien deze afwijkt van de aanvrager )Naam: Vul hier naam en voornaam in Straat + nr.: Vul uw straat en huisnummer in
Postcode: postcode . Gemeente: Vul hier uw gemeente in.
E-mail: Vul uw straat en huisnummer in Tel/Gsm: Vul hier uw telefoonnummer in.
**Gegevens Installateur:** ( Enkel in te vullen indien deze afwijkt van de aanvrager )Firma: Vul de firma naam in Straat + nr.: Vul de straat en huisnummer in
Postcode: postcode . Gemeente: Vul hier uw gemeente in.
E-mail: Vul de straat en huisnummer in Tel/Gsm: Vul hier uw telefoonnummer in.
BTW nr.: Vul hier het BTW nr in.

**Gegevens van het toestel.**Merk: Vul hier het merk in
Type/model: Vul hier het model in. Serienummer: Vul hier het serienummer in
Type/model: Vul hier het model in. Serienummer: Vul hier het model in.
Waarborg J/N: Kies een item. Aankoopdatum: Klik of tik om een datum in te voeren.
Bereikbaarheid van de toestellen: Beschrijf hier hoe gemakkelijk de toestellen bereikbaar zijn.( hoogte/verdieping…

|  |  |
| --- | --- |
| **Klacht Consument** |  Vul hier de beschrijving van de klacht in  |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**Klik op het icoontje om foto’s toe te voegen van het typeplaatje/ aankoopfactuur / Klacht
*Opmerking: - Om uw serviceaanvraag in te dienen moet je dit formulier doorsturen naar*** ***service@engels.be*** ***Als bijlage kan je altijd de nodige documenten bijvoegen als waarborgbewijs
- Al onze servicetarieven zijn inclusief Btw, verloning 24€/15min en 2€ per kilometer inclusief reistijd.
- Met het doorsturen van dit formulier gaat u automatisch akkoord met onze service voorwaarden welke je in bijlage kan raadplegen.***

**Bijlage 1:
Algemene voorwaarden dienst na verkoop Engels Group**

1. **Algemeen**

*Art.1.* Onder *‘businessunits van Engels Group’* worden in deze tekst uitsluitend verstaan:

1° D.Engels, Aankooporganisatie;

2° Thermo Comfort.

*Art.2.* Onder *‘toestellen’* wordt in deze tekst uitsluitend verstaan: toestellen die door *Engels Group* werden verkocht*.*

*Art.3. §1* Deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op de dienst na verkoop van *Engels Group* en doen onder geen beding afbreuk aan de algemene leverings- en verkoopsvoorwaarden van haar businessunits.

*§2* Deze algemene voorwaarden werken als aanvulling op de algemene leverings- en verkoopsvoorwaarden van de *businessunits*. Voor onderwerpen die in dit document niet besproken worden, wordt bijgevolg verwezen naar de algemene leverings- en verkoopsvoorwaarden van de betreffende businessunit.

1. **Herstellingen***1. Herstellingen aan huis*

*Art.4.* Enkel defecte toestellen, die deel uitmaken van een installatie en niet verplaatsbaar zijn door hun gewicht of grootte, komen in aanmerking voor herstelling aan huis. Overige toestellen dienen te worden hersteld in de werkplaats. *(cf. infra)*1.1. Herstelling aanvragen

* + 1. *Thermo Comfort*

*Art.5. §1* Het valt onder de uitsluitende verantwoordelijkheid van de klant om *schriftelijk* de aanvraag tot herstelling in te dienen, met vermelding van de contactgegevens, de gegevens van het defecte toestel en een duidelijke omschrijving van het defect.
*§2.* Onder ‘gegevens van het toestel’ worden verstaan:
 *1*° Volledig typenummer (en technische benaming);
 2° Serienummer.

*Art.6.* Indien de opgegeven gegevens bij herstelling niet correct blijken en de technieker van *Thermo Comfort* bijgevolggedwongen wordt om extra verplaatsingen te maken, zullen deze aan de klant worden gefactureerd. Dit geldt eveneens voor herstellingen onder garantie.

* + 1. *Engels Group, Aankoop organisatie*

*Art.7. §1* Het valt onder de uitsluitende verantwoordelijkheid van de klant om *schriftelijk* de aanvraag tot herstelling in te dienen, met vermelding van de contactgegevens, de gegevens van het defecte toestel en een duidelijke omschrijving van het defect.
*§2.* Onder ‘gegevens van het toestel’ worden verstaan:
 *1*° Volledig typenummer (of E-nummer);
 2° Serienummer;

*3°* FD – nummer.

*Art.8.* Indien de opgegeven gegevens bij herstelling niet correct blijken en de technieker,bijgevolg,gedwongen wordt om extra verplaatsingen te maken, zullen deze aan de klant worden gefactureerd. Dit geldt eveneens voor herstellingen onder garantie.

* 1. Afspraken

		1. *Thermo Comfort*

*Art.9* Voorgestelde data voor herstelling aan huis zijn niet bindend, behoudens na aanvaarding.

*Art.10. §1* De klant/installateur wordt geacht op de overeengekomen datum op de afgesproken locatie aanwezig te zijn.
*§ 2. 1°* Indien de klant/installateur niet aanwezig blijkt, zal onze technieker ter plaatse maximum 15 minuten wachten. Hij zal intussen trachten de klant alsnog te bereiken. Blijkt dit echter tevergeefs dan zal de technieker een kaartje achterlaten en vervolgens vertrekken.
*2°* De verplaatsingskosten, alsook één eenheid werk zullen worden aangerekend. Dit geldt eveneens voor herstellingen onder garantie.

*Art.11.* De klant dient ervoor te zorgen dat de technieker van *Thermo Comfort* de te herstellen toestellen vlot en veilig kan bereiken. Hij zal hiertoe het nodige materieel voorzien, rekening houdend met de veiligheidsvoorschriften uit het *ARAB*.

* + 1. *Engels Group, Aankooporganisatie*

*Art.12. §1* De klant/installateur wordt geacht op de overeengekomen datum op de afgesproken locatie aanwezig te zijn.
*§ 2. 1°* Indien de klant niet aanwezig blijkt ,waardoor de technieker onverrichterzake dient te vertrekken, worden de verplaatsingskosten aangerekend. Dit geldt eveneens voor herstellingen onder garantie.

 *Art.13* De klant dient ervoor te zorgen dat de technieker de te herstellen toestellen vlot en veilig kan bereiken.

*2. Herstellingen in de werkplaats*

*Art.14.* Alle defecte toestellen die niet in aanmerking komen voor herstelling aan huis, dienen te worden hersteld in de werkplaats.

*Art.16.* *1°* Indien defecte goederen, ter herstelling, werden afgeleverd aan de dienst na verkoop van *Engels Group*, zal de klant worden verwittigd zodra deze zijn hersteld en zal het toestel via de zelfde weg terug worden bezorgd zoals het is binnengekomen.

 *3. Herstelling onder garantie*

*Art.18.* *§1* Garantie wordt niet vermoed. Indien de klant zich op garantie wil beroepen, is hij verplicht hiervan een geldig bewijs voor te leggen bij aanvraag tot herstelling.
*§2.* Wanneer de klant niet in staat blijkt een geldig waarborgbewijs voor te leggen zal niet tot herstelling worden overgegaan, tenzij de klant *schriftelijk akkoord*  geeft om de herstelling *tegen betaling* uit te voeren of alsnog een geldig waarborgbewijs te leveren.

*Art.19. §1* Als geldig garantiebewijs worden uitsluitend beschouwd:
 1° Aankoopfactuur bij *Engels Group*;
 2° Verkoopfactuur .
*§2.* Alle andere papieren, zoals: leverbons, bestelbon, aankooporders etc. ...; zullen niet als geldig bewijs worden aanvaard.

*Art.20.* Bij melding van het defect aan een toestel binnen de garantietermijn, wordt het verloop van deze termijn geschorst tot de herstelling volledig is uitgevoerd.

*4. Prijsbestekken*

4.1. Thermo Comfort

*Art.21. §1* Wanneer de prijs voor herstelling de helft van de waarde van een nieuw, identiek toestel benadert of overschrijdt of wanneer het bedrag voor herstelling dit redelijkerwijs vereist, zal een prijsbestek worden opgemaakt.
*§2* Elk bestek wordt gemaakt onder voorbehoud van nog te ontdekken gebreken.
*§3* Elk bestek is geldig gedurende 10 (tien) dagen na verzending aan de klant, tenzij anders overeengekomen.

*Art.22.* In geval de klant het bestek weigert, zullen enkel de onderzoekskosten aangerekend worden.

4.2. Engels Group, Aankooporganisatie

*Art.23. §1* Wanneer de prijs voor herstelling economisch onaanvaardbaar is of de prijs van een nieuw identiek toestel benadert of overschrijdt of wanneer het bedrag voor herstelling dit redelijkerwijs vereist, zal een prijsbestek worden opgemaakt.
*§2* Elk bestek wordt gemaakt onder voorbehoud van nog te ontdekken gebreken.
*§3* Elk bestek is geldig gedurende 10 (tien) werkdagen na verzending aan de klant, tenzij anders overeengekomen.

*Art.24.* In geval de klant het bestek weigert, zullen enkel de onderzoekskosten aangerekend worden.

*5.* *Eigendomsrecht*

*Art.25. §1*Alle voor de herstelling gebruikte onderdelen blijven het eigendom van *Engels Group*, zo lang de volledige betaling van de herstelling niet is uitgevoerd.
§2 Bij niet-betaling, of slechts gedeeltelijke betaling behoudt *Engels Group* zich het recht voor om deze onderdelen te recupereren, na aangetekende ingebrekestelling.

*6. Facturatie*

*Art.26.§1* Alle facturen voor herstellingen zijn onmiddellijk na ontvangst te betalen.

*Art.27.* In beginsel wordt de factuur steeds naar de aanvrager gestuurd, behoudens schriftelijk akkoord van de consument of een derde.

*7. Garantie op herstellingen*

*Art.28.* Op herstellingen, uitgevoerd door de dienst na verkoop van *Engels Group*, is in beginsel 3 (drie) maanden garantie. Deze garantie geldt voor onderdelen, verplaatsingskosten en arbeidskosten indien hetzelfde onderdeel terug defect is.
Er is geen garantie op verborgen gebreken of defecten veroorzaakt van buitenaf.

1. **Technische terugname:**

*Art.29.*  De term *‘technische terugname’* betreft de procedure voor omruiling of creditering of waardebon (*cf. infra)* van defecte of beschadigd geleverde goederen binnen de garantieperiode.

1. *Aanvraag technische terugname*

*Art.30.* Elke aanvraag tot technische terugname dient *schriftelijk* te gebeuren en dient ten minste volgende elementen te bevatten:
 1° Naam, adres en contactgegevens van de aanvrager;
 2° Type, (technische benaming) en serienummer van het
 betreffende toestel;
 3° Duidelijke omschrijving van het defect;
 4° Foto’s van het volledige toestel, de schade en de verpakking;
 5° Een geldig garantiebewijs *(cf. Art.19)*.
 (6°Eventueel alternatief leveringsadres en contactpersoon)

*Art.31.* *§1* De bepaling van de wijze van genoegdoening is de uitsluitende bevoegdheid van *Engels Group*.
*§2* Elke belofte van een verkoper t.a.v. diens klant, bindt *Engels Group* niet, behoudens schriftelijk en voorafgaand akkoord.

1. *Omruilingen*

*Art.32.* Enkel toestellen die onder *‘omruilwaarborg’* vallen kunnen in voorgeschreven gevallen meteen worden omgeruild (*cf.infra)*

* 1. Omruiling vanwege technisch defect

*Art.33.* Defecte toestellen binnen garantietermijn zullen alleen dan omgeruild worden, wanneer herstelling onmogelijk is.

*Art.34*  Omruiling van een toestel schorst de garantietermijn.

* + 1. *Thermo Comfort*

*Art.35 §1,1* In de regel worden defecte toestellen onder garantie hersteld.

*§2.* Slechts wanneer deze toestellen onherstelbaar blijken tijdens het nazicht door onze technici, kan alsnog tot omruiling worden overgegaan.

*Art.36. §1* Voor defecte toestellen binnen garantietermijn, die deel uitmaken van een installatie en waarvoor een omruiling is toegekend, geldt dat het defecte toestel uiterlijk 20 werkdagen na levering van het nieuwe toestel beschikbaar dient te zijn voor afhaling door *Thermo Comfort*.
*§2.* Indien deze toestellen niet tijdig ter beschikking worden gesteld, zal het nieuw geleverde toestel worden behandeld als iedere normale aankoop en gefactureerd worden.

* + 1. *Engels Group, Aankooporganisatie*

*Art.37.§1* Voor geïnstalleerde toestellendie tot de bevoegdheidssfeer van *Engels Group, Aankooporganisatie* behoren is de regel, dat deze onder waarborg, aan huis hersteld worden. Voor de meeste merken zal de gebruiker worden doorverwezen naar de hersteldienst van de fabrikant zelf.

* 1. Omruiling vanwege uitwendige schade

		1. *Thermo Comfort*

*Art.38.* Uitwendige schade dient uiterlijk binnen 48 uren na levering te worden gemeld aan de aankooporganisatie D.Engels, wil de klant aanspraak kunnen maken op omruiling onder garantie.

*Art.39.* *§1* Beschadigde toestellen dienen, door de klant en onder diens uitsluitende verantwoordelijkheid, steeds in de originele verpakking te worden aangeboden aan de transporteur.

*Art.40.§1* Beschadigde toestellen die niet in de originele verpakking aan *Engels Group* worden terugbezorgd, zullen worden geacht de beschadiging opgelopen te hebben bij de klant.
*§2 Engels Group* behoudt zich het recht voor, in voorkomend geval, het toestel te weigeren.

*Engels Group, Aankooporganisatie*

*Art.41.* Uitwendige schade dient uiterlijk binnen 48 uren na levering te worden gemeld aan de dienst na verkoop van *Engels Group*, wil de klant aanspraak kunnen maken op omruiling onder garantie.

*Art.42.* *§1* Beschadigde toestellen dienen, door de klant en onder diens uitsluitende verantwoordelijkheid, steeds in de originele verpakking te worden aangeboden aan de transporteur.

*Art.43.§1* Beschadigde toestellen die niet in de originele verpakking aan *Engels Group* worden terugbezorgd, zullen worden geacht de beschadiging opgelopen te hebben bij de klant.
*§2 Engels Group* behoudt zich het recht voor, in voorkomend geval, het toestel te weigeren.

* 1. Omruilwaarborg

*Art.44.* Omruilwaarborg betreft bepaalde toestellen, die door hun geringe waarde niet worden hersteld, maar zullen worden omgeruild.

*Art.45. §1* Onze professionele klanten worden geacht, defecte toestellen onder omruilwaarborg op hun werking te testen.
*§2* Desbetreffende toestellen zullen daarom meteen worden omgeruild, na correct ingediende aanvraag.

1. *Creditering*

*Art.46.* Er zal slechts tot creditering worden overgegaan in geval geen zelfde type toestel of gelijkaardig toestel van dezelfde soort en waarde meer beschikbaar is.

*Art.47*. In aanvulling op artikel 30, dient bij aanvraag van creditnota steeds het aankoopfactuurnummer van de betreffende businessunit te worden opgegeven door de klant.

1. *Waardebon*

*Art.48.* De waardebon wordt (1°) enkel toegekend als genoegdoening aan particulieren en (2°) uitsluitend wanneer omruiling door hetzelfde type toestel niet mogelijk blijkt.

*Art.49*. De waardebon geeft recht op een nieuw toestel van dezelfde waarde uit het gamma van de betreffende businessunit*.*

1. **Transport**

*Art.50 .§1. 1°* Defecte goederen kunnen door professionele klanten worden gemeld bij de service dienst via het service formulier. De service dienst bezorgd een SOR bon welke bij het toestel moet worden gevoegd door de aanvrager. De transportdienst van Engels Group krijgt van de service dienst de opdracht om bij de eerstvolgende levering van aangekochte goederen het defecte toestel mee te nemen.
2° De chauffeur zal een afhaaldocument schrijven, waarvan de klant een dubbel ontvangt.
3° Indien de chauffeur van Engels Group oordeelt dat een, door de klant aangeboden toestel onvoldoende is verpakt, is deze bevoegd om desbetreffend toestel te weigeren.
4° Ingeval geen levering verwacht wordt, dienen deze toestellen door de klant, en op diens eigen risico, te worden verzonden.
§2 Voor particulieren wordt echter geen transport georganiseerd door Engels Group. Bijgevolg dienen defecte toestellen steeds, op eigen risico, te worden verzonden of worden afgegeven bij de verkoper.

*Art.51. De klant is verantwoordelijk voor de verpakking en de verzekering van betreffende toestellen. Engels Group kan geenszins verantwoordelijk worden geacht of aansprakelijk worden gesteld voor enige schade tijdens transport.*

*Art.52.* *§1* De teruggave van herstelde toestellen gebeurt in de regel op dezelfde wijze, waarop ze aan bij de dienst na verkoop van Engels Group werden binnengebracht.
§2 Het transport van Engels Group naar onze professionele klanten gebeurt in de regel door de transportdienst van Engels Group.

**IV. Onderdelen**

*Art.53.* De bestelling van onderdelen valt onder de algemene leverings- en verkoopsvoorwaarden van de business unit die instaat voor de verkoop van de betreffende toestellen waar deze onderdelen deel van uitmaken.