

Garantie & Reparatie Regeling 2013



Somfy Nederland – Garantie & Reparatie Regeling 2013

Voorblad	p.1
Index	p.2
1. Beschrijving garantietermijn	p.2
2. Verzendkosten	p.2
3. Individuele retourzending	p.3
4. Binnen garantietermijn, buiten de garantievoorwaarden	p.3
5. Voorbeelden	p.3
6. Toepassing van de garantie	p.8
7. Product valt buiten garantietermijn	p.9
Tip voor uw retourzending	p.9
Extra informatie	p.9

1. Beschrijving van de garantietermijn van SOMFY

De Algemene Verkoop –en Leveringsvoorwaarden van SOMFY blijven onverkort gelden. Dit geeft dus aan dat de garantie direct afhankelijk is van het product.

- De garantie op motoren bedraagt 5 jaar vanaf de productiedatum die op de motor is aangeduid.
- De standaard garantie van de garagedeuren motoren is 3 jaar vanaf de productiedatum die op de motor is aangeduid. Voor de Dexxo Pro en Dexxo Optimo is de garantie 5 jaar vanaf de productiedatum.
- De garantie op besturingen bedraagt 5 jaar vanaf de productiedatum
- De garantie op zonnepanelen voor onze motoren bedraagt 5 jaar vanaf de productiedatum .
- De garantie op batterijen voor de Oximo WireFree RTS bedraagt 2 jaar
- De garantie op hekmotoren bedraagt 3 jaar vanaf de productiedatum

Opmerking: Accessoires en batterijen, behalve de batterijen voor de Oximo Wirefree RTS, zijn niet opgenomen onder de garantievoorwaarden.

2. Verzendkosten

De verzendkosten van de producten die ter analyse of ter vernietiging zijn opgestuurd, zijn ten laste van de klant.

SOMFY neemt de kosten voor het verzenden van een gerepareerd product of een vervangend nieuw product onder garantie op zich.

Een product dat onder garantie vervangen werd, wordt als eigendom van SOMFY beschouwd en zal niet teruggestuurd worden.

3. Individuele retourzending

- Individuele retourzendingen krijgen bij Somfy prioriteit
- Een product dat u terugstuurt voor analyse en dat binnen de garantievoorwaarden valt, wordt afgewerkt volgens de in dit document beschreven wijze
- Uitzonderingen op de garantievoorwaarden ziet u op de bijgevoegde foto's; deze producten repareren of vervangen wij niet.
- Voor automaten geldt ook vijf jaar garantie, behalve indien de automaat stuk gaat door: blikseminslag, kortsluiting door foute bekabeling en dergelijke; voor deze producten ontvangt u dus geen vervangend product
- Gegroepeerde terugzendingen worden door Somfy niet prioritair behandeld, Somfy zal dagelijks eerst de individuele terugzendingen analyseren en daarna verder gaan met de gegroepeerde terugzendingen

4. Binnen garantietermijn, maar buiten garantievoorwaarden

Uitsluiting van garantie:

- Product blootgesteld aan mechanische impacten.
- Oxidatie van het product.
- Behuizing doorboord, ingeslepen of uitdrukkelijk beschadigd.
- Product geopend door de klant.
- Effecten die ontstaan na thermisch werken van de motor.
- Andere defecten die direct afleidbaar zijn uit foutieve montage of aansluiting (parallel geschakelde motoren, kortsluiting, niet conforme aansturing,...).
- Producten beschadigd door blikseminslag.
- Onleesbaar gemaakte productiecodes of productiedatum op het product.

In deze gevallen zal het product vervangen worden tegen uw normale aankoopprijs.

5. Voorbeelden van defecten die niet onder garantie vallen :

- Motor gevallen : eindafstelling afgebroken, buis van de motor geopend, uitgaande as afgebroken ...





- De motor is geoxydeerd :





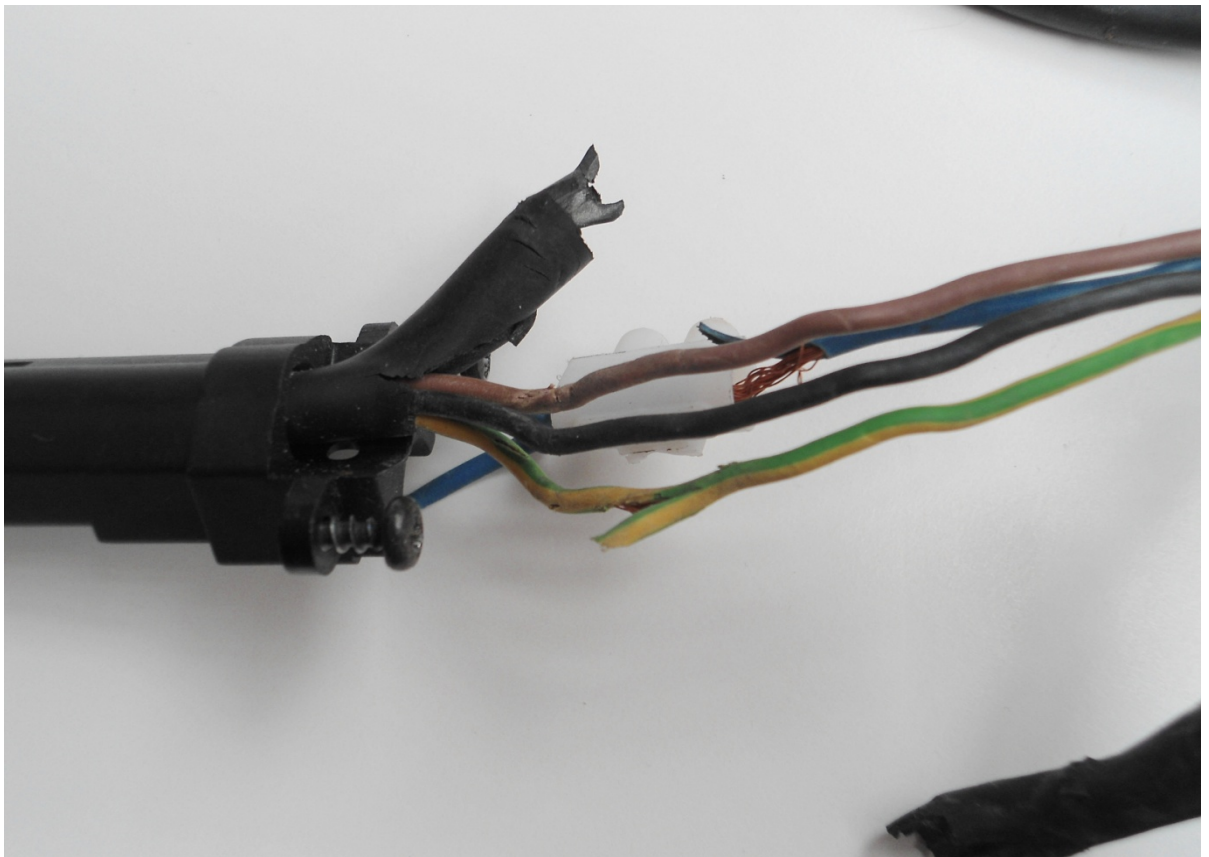
- De motor is diep gegroefd of doormidden 'geslepen' door het gebruik van te lange schroeven



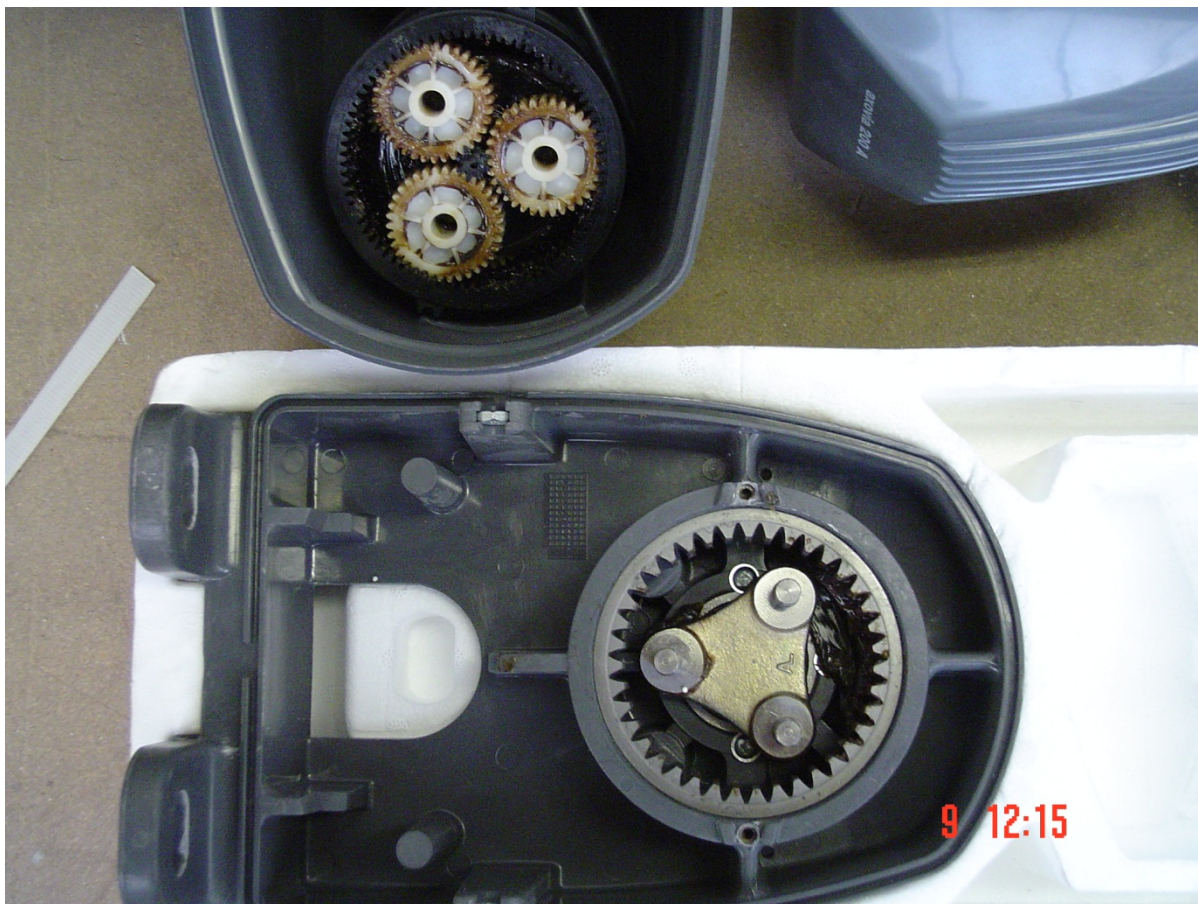
- De motor is doorboord



- De kabel is beschadigd door losdraaiende as of motor (torsiebeschadiging)



- De motor werd geopend



6. Toepassing van de garantie.

Het teruggezonden product zal geanalyseerd worden. Indien het een defect onder garantie betreft sturen wij u het gerepareerde product of een nieuw gelijkwaardig product toe. Een specifiek analyserapport zal bij het teruggestuurde product worden toegevoegd in geval van reparatie.

Om een correcte analyse op het teruggezonden product te kunnen uitvoeren, hebben wij uw medewerking nodig. Een melding van het geconstateerde probleem, bijvoorbeeld “reageert niet op de zonsensor” stelt ons in staat een gerichte analyse uit te voeren.

Op www.somfypro.nl/service-reparatie-regeling kunt u een document downloaden dat u zelf kunt uitprinten en waar u alle relevante informatie kunt invullen.

Producten die na analyse geen defect vertonen, verzameld onder de noemer DNR (Defect Not Reproduced), zal Somfy terugsturen met een bijgevoegd analyserapport. Deze producten worden op kosten van de klant teruggestuurd. Tarief voor administratie en transport: 10€ per colli.

7. Een teruggezonden product valt buiten de Somfy garantie

Het teruggestuurde product valt buiten de garantieperiode, deze producten worden niet langer hersteld.

Somfy Nederland hanteert een specifieke coulance regeling voor producten buiten de garantieperiode.

Een product ouder dan vijf jaar, jonger dan twaalf jaar zal automatisch vervangen worden door een nieuw Somfy product tegen een gereduceerd tarief. U betaalt uw standaard nettoprijs voor dit product met **extra korting**. Op de verzendnota / factuur zal melding gemaakt worden van deze regeling met de tekst "nieuw product voor speciale prijs". Op het nieuwe product is vanzelfsprekend opnieuw de garantieperiode van vijf jaar van toepassing. Mogelijk wordt er 10€ transport –en administratiekosten berekend indien de prijs van het product lager is dan het franco leverbedrag van 125€

Product bij 6 jaar	Uw nettoprijs – 15%
Product bij 7 jaar	Uw nettoprijs – 13%
Product bij 8 jaar	Uw nettoprijs – 11%
Product bij 9 jaar	Uw nettoprijs – 9%
Product bij 10 jaar	Uw nettoprijs – 7%
Product bij 11 jaar	Uw nettoprijs – 5%

Tip voor uw retourzending

Demonteer steeds de accessoires die op de motor aanwezig zijn. U kan deze meestal hergebruiken op de gerepareerde of nieuw te ontvangen motor. Dit geldt voor alle zwarte kunststof adapters en meenemers.

Extra informatie

Op www.somfypro.nl/service-reparatie-regeling kunt u een leeg retourdocument downloaden dat u zelf kunt uitprinten en waarop u de product storingsinformatie dient in te vullen. Voeg vervolgens het ingevulde formulier bij het product in de verzenddoos. Stuur het pakket met voldoende frankering naar ons toe. Zelf afgeven aan de servicebalie van Somfy in Hoofddorp is ook mogelijk tijdens kantooruren.