

Servicevoorwaarden

1. Definities

In deze servicevoorwaarden wordt verstaan onder:

Garantievoorwaarden:	de Garantievoorwaarden van Lagoo B.V.
Gebruiksvoorschriften:	de Gebruiksvoorschriften zoals meegeleverd met het Product.
Installatievoorschriften:	de Installatievoorschriften zoals meegeleverd met het Product.
Lagoo:	Lagoo B.V., statutair gevestigd te Hoofddorp, ingeschreven in het handelsregister bij de Kamer van Koophandel onder nummer 81690606.
Opdrachtgever:	de eindgebruiker van een Product of wederverkoper van Lagoo Producten die een serviceverzoek indient.
Producten:	alle in Nederland verkochte Producten van Lagoo.
Voorwaarden:	onderstaande Servicevoorwaarden

1. Toepasselijkheid

Deze Voorwaarden zijn van toepassing op reparaties die binnen de Garantievoorwaarden of buiten de Garantievoorwaarden worden uitgevoerd.

2. Aanvraag

De Opdrachtgever kan via het serviceformulier op www.lagoo.nl een serviceverzoek indienen. Daarnaast is het mogelijk om serviceverzoeken via service@lagoo.nl in te dienen. Bij een serviceverzoek dient een kopie van de factuur, een foto van het Product en de NAW-gegevens van de eindgebruiker vermeld te worden. Na acceptatie van het serviceverzoek ontvangt de Opdrachtgever hiervan een bevestiging en een servicenummer.

3. Acceptatie

Ieder serviceverzoek wordt door onze service experts beoordeeld. Zij zullen onderzoek doen naar de oorzaak van het gebrek of storing en op basis daarvan vaststellen of een eventueel gebrek al dan niet onder de Garantievoorwaarden valt. Tevens zullen onze service experts beoordelen of het Product volgens de Installatievoorschriften, zoals meegeleverd met het Product, is geïnstalleerd en volgens de Gebruiksvoorschriften, zoals meegeleverd met het Product, is gebruikt.

Op basis van de uitkomst van het onderzoek zal er opvolging worden gegeven aan het serviceverzoek. Deze opvolging kan bestaan uit het geven van telefonisch advies, het toesturen van een onderdeel of het inzetten van een servicemonteur.

Indien blijkt dat het Product niet volgens de Installatievoorschriften is geïnstalleerd of niet volgens de Gebruiksvoorschriften is gebruikt, verricht Lagoo de reparatiewerkzaamheden voor rekening en risico van Opdrachtgever.

4. Servicemonteur

Indien een servicemonteur wordt ingezet om de storing of defect te verhelpen, zal Lagoo ernaar streven om binnen twee werkdagen de datum en het tijdstip van het bezoek door de servicemonteur te bevestigen.

Indien Lagoo op basis van het serviceverzoek niet heeft kunnen vaststellen of het Product volgens de Installatievoorschriften is geïnstalleerd en volgens de Gebruiksvoorschriften is gebruikt, zal de monteur dit ter plekke beoordelen. Indien blijkt dat het Product niet volgens de Installatievoorschriften is geïnstalleerd of niet volgens de Gebruiksvoorschriften is gebruikt, verricht Lagoo de reparatiewerkzaamheden voor rekening en risico van Opdrachtgever.

Indien gedurende de reparatie blijkt dat deze door redelijkerwijs onvoorziene omstandigheden niet tegen de begrote kosten kan worden uitgevoerd of wanneer er aanvullende werkzaamheden nodig zijn, zal in overleg met Opdrachtgever een herziene kostenindicatie worden opgesteld.

Een servicebezoek door een monteur wordt enkel toegepast binnen Nederland met uitsluiting van de Waddeneilanden.

5. Verrichten van werkzaamheden

Het serviceverzoek zal op basis van de onderstaande Voorwaarden worden uitgevoerd:

- I. De inbouwkraandelen en kraantechniek dienen bereikbaar te zijn;
- II. Er zal in geen enkel geval hak- of breekwerk worden verricht.

6. Afkeuring serviceverzoek

Indien niet aan de in artikel 5 genoemde Voorwaarden kan worden voldaan, keurt de monteur het serviceverzoek af en worden er geen reparatiewerkzaamheden verricht. Indien de monteur dit tijdens de beoordeling ter plekke concludeert, worden de voorrijkosten zoals vermeld op www.lagoo.nl in rekening gebracht

7. Kosten

Bij reparaties die onder de Garantievoorwaarden vallen is het herstel van de gebreken kosteloos. Voor alle overige reparaties gelden de tarieven zoals vermeld op www.lagoo.nl.

8. Betaling

Betaling geschiedt ter plaatse en uitsluitend door middel van een pintransactie.

9. Afzien van reparatie

Wanneer de Opdrachtgever minder dan 24 uur van tevoren afziet van de reparatie of niet akkoord gaat met de (herziene) kostenindicatie worden door Lagoo aan de Opdrachtgever de voorrijkosten zoals vermeld op www.lagoo.nl in rekening gebracht

10. Schade en aansprakelijkheid

Wanneer schade is ontstaan aan personen of zaken die vermoedelijk is veroorzaakt door een Product, dan moet Lagoo hiervan onverwijld schriftelijk in kennis worden gesteld. Het betreffende Product moet ter beoordeling aan Lagoo worden opgestuurd. In het geval dat opsturen onmogelijk is doordat het product ingebouwd is, zal Lagoo de beoordeling op locatie uitvoeren. De kosten hiervan worden gedragen door Lagoo.