

TOPPOINT GARANTIE OVERZICHT

www.toppoint.eu

INHOUD

7-years warranty	3
Algemene fabrieksgarantie	4
Meldtermijnen & controle	4
Coupage	5
Wat valt niet onder garantie	5
Service buiten garantie	5
Retour- & annuleringsvoorwaarden	6
Transportschade	7



Wanneer uw raamdecoratie, outdoorscreen of horren defect of beschadigd zijn, heeft u uiteraard recht op reparatie. Bij Toppoint heeft u 7 jaar fabrieksgarantie op materiaal- en fabricagefouten. In het geval dat u gebruik wilt maken van de Toppoint garantie neemt u dan altijd contact op met het verkooppunt waar u uw Toppoint raamdecoratie heeft aangeschaft.

De verplichting van Toppoint is beperkt tot het repareren of vervangen van de defecte materialen of onderdelen met gelijke of vergelijkbare onderdelen.

Gedurende de eerste 2 jaar na aankoop bestaat de garantie uit de kosteloze voorrijkosten, demontage, reparatiewerkzaamheden, de te vervangen defecte materialen of onderdelen, transport of eventuele herinstallatie.

Gedurende de volgende 5 jaar vallen transport en de te vervangen defecte materialen of onderdelen onder de garantie; voorrijkosten, demontage, reparatiewerkzaamheden, herinstallatie vallen buiten de garantie.

Elektrische raamdecoratie en outdoorscreen voorzien van motoren: 5 jaar garantie.

Op de accu's geldt een garantie van 2 jaar. De aansluiting van elektrische raamdecoratie en outdoorscreen valt buiten de Toppoint garantie. De garantie geldt uitsluitend voor de eerste koper, na het tonen van het originele aankoopbewijs.

Uw raamdecoratie dient op de juiste manier te worden gebruikt en op juiste wijze te zijn geïnstalleerd. Schade aan het Toppoint product als gevolg van normale slijtage, onjuiste of ondeskundige montage, verandering, verwijdering, herinstallatie, blootstelling aan weerslementen, motorisering, ongeval, misbruik en fouten of nalaten ten aanzien van meten, reiniging of onderhoud is uitgesloten van deze garantie.

De garantie treedt in de plaats van alle andere verplichtingen, aansprakelijkheden en waarborgen. Toppoint is niet aansprakelijk voor directe schade anders dan zoals hierboven uiteen gezet, of voor welke indirecte, incidentele of vervolgschade, verliezen of onkosten dan ook. De garantie doet geen afbreuk aan de wettelijke rechten van de consument die in de toepasselijke wet- en regelgeving zijn vastgelegd, noch aan de rechten van de consument die voortvloeien uit het koopcontract met de dealer.

Een Toppoint hout product is gemaakt van echt hout en kan afwijken van ons stalenmateriaal. Verschillen in kleur en structuur en kleurveranderingen door blootstelling aan zonlicht zijn karakteristiek voor echt hout en vallen buiten de garantie. Ruimtes met een hoge warmte- of vochtigheidsgraad kunnen het verouderingsproces versnellen en krom trekken van het hout veroorzaken, hetgeen buiten de garantie valt. Stoffen kunnen afwijken van ons stalenmateriaal. Kleurveranderingen van stoffen worden beoordeeld aan de hand van ISO 105 BO2 norm.

Ook na afloop van de Toppoint fabrieks-garantietermijn kunt u met een gegronde klacht bij ons terecht. Bij reparaties of ruilingen die buiten de garantie vallen, is het soms redelijk om (een deel van) de kosten zelf te betalen. Zijn er voor u kosten verbonden aan het oplossen van uw artikelklacht, dan informeren we u hier vooraf over.

De garantie zoals boven beschreven is van toepassing op artikelen aangeschaft na 01-01-2021.

TOPPOINT GARANTIEOVERZICHT

ALGEMENE FABRIEKSGARANTIE

Duur: 7 jaar op materiaal- en fabricagefouten.

Geldig bij normaal gebruik en correcte montage volgens de instructies.

Garantie is alleen geldig voor de eerste koper, op vertoon van het originele aankoopbewijs.

Na een uitgevoerde reparatie of service wordt de oorspronkelijke garantieperiode van 7 jaar niet verlengd of opnieuw gestart. De resterende garantieperiode blijft van kracht zoals oorspronkelijk overeengekomen.

Dekkingstabel

Periode na aankoop	Dekking onderdelen	Transport	Voorrijkosten/ demontage/ herinstallatie / reparatie werkzaamheden
0 - 2 jaar	ja	ja	ja
2 - 7 jaar	ja	ja	nee

Specifiek voor elektrische producten

Elektrische raamdecoratie & outdoorscreens met motoren:

5 jaar garantie op motoren

Losse elektrische onderdelen:

1 jaar garantie

Accu's:

2 jaar garantie

MELDTERMIJNEN & CONTROLE

Om schade correct en snel te kunnen afhandelen, vragen wij onderstaande meldingen tijdig door te geven:

Bij levering

Beschadigde verpakking?

Meld dit binnen **48 uur** na ontvangst via onze dealersite. Gelieve dit zo duidelijk mogelijk te melden inclusief foto. Dit is noodzakelijk voor eventuele claims bij de transporteur en een gegronde klachtanalyse. Zorg ervoor dat u op de vrachtbrief/ontvangstbevestiging meldt dat u het product beschadigd hebt aangenomen. Dit gelieve te vermelden als "goederen ontvangen onder voorbehoud van inspectie".

Let op:

meldingen buiten deze termijn worden nog steeds behandeld, mits redelijk - wettelijke rechten blijven geldig.

Bij zichtbare gebreken (vlekken, beschadigingen, verkeerde maat/kleur)

- Claim wordt alleen in behandeling genomen bij duidelijke foto's:
 - 1 keer een foto van het gehele product & 1 keer een detailfoto met gebruik van het TIC-kaartje.
- Meld deze gebreken **binnen 21 werkdagen na ontvangst**.
- Claims die meer dan 60 dagen na de leverdatum worden ingediend, kunnen wij helaas niet meer in behandeling nemen. Deze termijn hanteren wij omdat zichtbare gebreken bij normaal gebruik of montage binnen redelijke tijd moeten worden opgemerkt.

Aangemelde service

Indien wij voor een service een afhaalbericht versturen dient dit product binnen één maand verstuurd te worden. Ontvangen wij het product na een reminder niet binnen één maand dan sluiten wij de aangemaakte service.

COUPAGE (losse stof)

- Controleer coupage direct bij ontvangst op de bestelde afmetingen.
- Na confectionie vervalt de mogelijkheid tot garantie.
Een geconfectioneerde stof kan niet meer gecontroleerd worden op fabrieksfouten.
- Op coupage groter dan 10 meter is er een tolerantie van 1 fout per 10 meter. Het is belangrijk dat u bij uw order de ondermaten kenbaar maakt. Indien er geen ondermaten worden doorgegeven kunnen we de klacht 1 fout per 10 meter niet accepteren.
- Coupage kleiner dan 10 meter kan bij een ongegronde klacht niet retour worden genomen.

WAT VALT NIET ONDER GARANTIE?

- Verkeerde meting of bestelfout door de consument.
(advies: altijd laten meten door een dealer of de meetservice via Toppoint)
- Klachten 60 dagen na levering omtrent afmetingen, fout of beschadiging in stof en beschadigingen aan het product.
- Slijtage door gebruik.
- Schade door: onjuiste montage
aanpassingen of eigen herstel
vocht, hitte of buitengebruik (tenzij product hiervoor bedoeld is)
onjuist gebruik of slecht onderhoud
- Een Toppoint hout product is gemaakt van echt hout en kan afwijken van ons stalenmateriaal. Verschillen in kleur en structuur en kleurveranderingen door blootstelling aan zonlicht zijn karakteristiek voor echt hout en vallen buiten de garantie. Ruimtes met een hoge warmte- of vochtigheidsgraad kunnen het verouderingsproces versnellen en krom trekken van het hout veroorzaken, hetgeen buiten de garantie valt.
Stoffen kunnen afwijken van ons stalenmateriaal. Kleurveranderingen van stoffen worden beoordeeld aan de hand van ISO 105 BO2 norm.

SERVICE BUITEN GARANTIE

- Is het product ouder dan 7 jaar? Of valt het probleem niet onder garantie?
 - Dan wordt de klacht nog steeds beoordeeld op redelijkheid.
 - De klant wordt vooraf geïnformeerd over de kosten.
- Raadpleeg voor meer informatie onze Toppoint Reparatie prijslijst.

RETOUR- EN ANNULERINGSVOORWAARDEN

Bij Toppoint streven we ernaar om producten te leveren die volledig zijn afgestemd op uw wensen. Omdat onze producten op maat worden gemaakt, hanteren wij specifieke retour- en annuleringsvoorwaarden. Deze zijn bedoeld om zowel de kwaliteit van onze dienstverlening als de efficiëntie van onze productieprocessen te waarborgen.

Annulering van uw bestelling

Onze Toppoint-producten worden speciaal voor u vervaardigd op basis van uw specifieke bestelling. Hierdoor geldt er geen wettelijke bedenktijd. Wilt u toch annuleren? Dat kan op basis van onderstaande voorwaarden:

1. Kosteloos tot 00:00 uur op de dag van bestelling.
2. De dag na de bestelling, hierbij brengen wij 10% van de verkoopprijs in rekening.
3. Twee dagen na de bestelling, hierbij brengen wij 20% van de verkoopprijs in rekening.

Neem hiervoor direct contact op met onze klantenservice.

Indien uw bestelling niet binnen de standaard levertijd kan worden geleverd, brengen wij u hiervan op de hoogte. In dat geval is het mogelijk om de bestelling kosteloos te wijzigen/annuleren.

Retourzendingen bij coupage

Bij verkeerd geplaatste bestellingen brengen wij verhandelingskosten per rol of pakket in rekening.

- Coupage korter dan 10 meter kan niet worden geretourneerd.
- Voor stoffen langer dan 10 meter wordt per geval beoordeeld of retourneren mogelijk is, afhankelijk van materiaaltype, bewerkingsstatus en herbruikbaarheid. De verhandelingskosten bij stoffen zijn altijd 10% van de orderwaarde.

Waarom deze voorwaarden?

Onze producten worden op maat gesneden en gepersonaliseerd, waardoor ze niet opnieuw verkocht kunnen worden. Door duidelijke retour- en annuleringsregels te hanteren, kunnen we verspilling voorkomen, onze productieplanning optimaliseren en u blijven voorzien van hoogwaardige, op maat gemaakte oplossingen.

TRANSPORTSCHADE

Moment van vaststelling			
Bij ontvangst	stap 1	stap 2	stap 3
	U kunt de goederen onder voorbehoud aannemen, als u vermoed dat het product beschadigd is, met een vermelding van beschadiging op de afleverbon. Dit gelieve te vermelden als "goederen ontvangen onder voorbehoud van inspectie".	Om discussies met transporteurs te voorkomen verzoeken wij u vriendelijk dit binnen 24 uur te mailen, onder vermelding ordernummer en een foto, naar service@toppoint.eu	Wij wachten af of uw product daadwerkelijk beschadigd is.
	U kunt uw zending uiteraard ook weigeren en retour geven aan de vervoerder. Let op dat er op de afleverbon een aantekening wordt gezet.	U hoeft niks te doen.	Wij zullen uw product controleren. Indien uw product onbeschadigd is zullen wij deze opnieuw verpakken en verzenden. Indien uw product beschadigd is zullen wij een nieuw product produceren of reparatie uitvoeren. Uiteraard houden wij u op de hoogte.
Op een later ogenblik	stap 1	stap 2	stap 3
	Meldt binnen 21 werkdagen na ontvangst, via onze dealersite		Wij nemen contact met u op om dit zo spoedig mogelijk samen op te lossen.