

Service procedure en voorwaarden

1. Algemeen

Om ervoor te zorgen dat u optimaal kunt profiteren van onze service en garantie, is dit document de leidraad. In dit document vindt u duidelijke informatie over onze garantievoorzaken, serviceprocedures en de manier waarop u contact met ons kunt opnemen voor ondersteuning. We raden u aan dit document zorgvuldig door te nemen.

Mocht u vragen hebben of verdere uitleg wensen, aarzel dan niet om contact op te nemen met onze klantenservice.

2. Definities

- **Opdrachtgever:** Degene die de opdracht tot uitvoering van servicewerkzaamheden verstrekt.
- **Verkrijger van de garantie:** De eigenaar van de woning of het gebouw waarin de producten waarop service van toepassing is zijn verwerkt.
- **Serviceverzoek:** Het verzoek van de Opdrachtgever om servicewerkzaamheden uit te voeren.

3. Garantieaanvragen en garantievoorzaken

- Garantieaanvragen dienen schriftelijk te worden ingediend bij Kegro Deuren via het webformulier op: <https://kegro.nl/servicemelding/>;
- Het webformulier dient volledig ingevuld te worden zodat Kegro Deuren de serviceaanvraag op een juiste wijze kan beoordelen, niet volledig ingevulde formulieren worden niet in behandeling genomen;
- Kegro kent een viertal garantievoorzaken:
 - Voor deuren die verkocht zijn met GND Garantie, gelden de GND-Garantievoorzaken;
 - Voor deuren die niet onder de GND Garantie vallen, is de Kegro Fabrieksgarantie van toepassing;
 - Alle door Kegro verkochte ramen vallen onder de Kegro Fabrieksgarantie;
 - Bij een aantal types buitendeuren is het mogelijk om een aanvullende Garant+ garantie af te sluiten;
- Raadpleeg de laatste pagina's van dit document voor een beknopte beschrijving van de GND-Garantie voorwaarden, de Kegro Fabrieksgarantie, Garant+ en de bijbehorende termijnen;
- Raadpleeg de volgende website (<https://kegro.nl/downloads/>) voor de complete GND-Garantievoorzaken, de Kegro Fabrieksgarantie, of de Garant+ voorwaarden;
- Kegro Deuren zal binnen 2 werkdagen na ontvangst van het serviceverzoek een servicemelding aanmaken indien de melding gegrond is. De melder ontvangt dan een bevestiging per email. Indien de melding onterecht is zal er een schriftelijke melding vanuit de service afdeling verstuurd worden naar de melder.

4. Uitvoering van Garantiewerkzaamheden

- Garantiewerkzaamheden worden uitgevoerd door gekwalificeerde medewerkers van Kegro Deuren of door Kegro Deuren geautoriseerde derden;

- De Opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat de locatie waar de Garantiewerkzaamheden plaatsvinden vrij is van obstakels en goed toegankelijk is voor de medewerkers als hierboven genoemd;
- De Opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat de medewerkers, als hierboven genoemd, het werk op veilige en verantwoorde manier kunnen uitvoeren. Zie hiervoor ook onze inmeet- en montagevoorschriften. In geval van twijfel dient de Opdrachtgever vooraf contact op te nemen met Kegro Deuren. Op het moment dat de medewerkers de situatie niet veilig achten, zullen de werkzaamheden worden gestaakt en zal Kegro Deuren aan de Opdrachtgever op nacalculatiebasis de kosten in rekening brengen;
- De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verstrekken van alle relevante informatie met betrekking tot de Garantiewerkzaamheden.

5. Garantie op Garantiewerkzaamheden

- Kegro Deuren biedt een garantie van 3 maanden op uitgevoerde garantiewerkzaamheden, mits deze niet vallen onder de oorspronkelijke garantiebepalingen;
- Gebreken die ontstaan door incorrecte uitvoering van de garantiewerkzaamheden worden kosteloos hersteld binnen de garantietermijn;
- Bij vervanging van een product blijft de oorspronkelijke garantietermijn van kracht vanaf de eerste leverdatum, tenzij anders overeengekomen.

6. Uitsluitingen

De volgende situaties vallen buiten de garantievoorwaarden:

- Schade als gevolg van onjuist gebruik, ondeugdelijk onderhoud of onjuiste installatie door derden;
- Schade veroorzaakt door externe invloeden, zoals extreme weersomstandigheden, brand, inbraak, molest, of natuurrampen;
- Schade voortvloeiend uit aanpassingen of reparaties die niet zijn uitgevoerd door Kegro Deuren of een door Kegro Deuren geautoriseerde partij;
- In dergelijke gevallen worden de gemaakte kosten voor inspectie, herstel of vervanging aan de Opdrachtgever in rekening gebracht.

7. Duur van de garantie

Hieronder volgen de meest voorkomende onderwerpen met betrekking tot de garantietermijnen en een uitleg daarvan. Voor een uitgebreidere uitleg of informatie raadpleeg dan de website van Kegro op www.Kegro.nl/downloads.

De garantietermijn treedt in gang op het moment van facturering naar de Opdrachtgever.

7.1 Garantietermijnen voor technische garantie op het geleverde deurblad (zoals houtrot, kromming en scheluwte):

Buitendeuren:

De garantietermijn is afhankelijk van de geleverde uitvoering en verwerking:

- 8 Jaar garantie bij verkoop onder GND garantie inclusief het Garant+ concept;
- 6 Jaar GND garantie bij verkoop onder GND voorwaarden;

- 2 Jaar fabrieksgarantie bij levering met volledige bewerking (zoals beglazing, hang- en sluitwerk en beslag), met of zonder aflakbehandeling, en montage door Kegro Deuren;
- 1 Jaar fabrieksgarantie bij levering zonder volledige bewerking.

Raadpleeg voor een uitgebreidere beschrijving van de voorwaarden de GND Garantievoorwaarden of fabrieksgarantie voorwaarden buitendeuren op www.Kegro.nl/downloads.

Binnendeuren(inpandige deuren):

De garantietermijn is afhankelijk van de geleverde uitvoering en verwerking:

- 6 Jaar GND garantie bij verkoop onder GND voorwaarden;
- 6 Jaar fabrieksgarantie bij volledige afwerking en montage door of onder verantwoording van Kegro Deuren;
- 2 jaar fabrieksgarantie bij deuren inclusief bewerking (zoals beglazing, hang- en sluitwerken en beslag), zonder aflak;
- 1 Jaar fabrieksgarantie bij onbewerkte en/of onbehandelde deuren.

Raadpleeg voor een uitgebreidere beschrijving van de voorwaarden de GND Garantievoorwaarden of fabrieksgarantie voorwaarden inpandige deuren op www.Kegro.nl/downloads.

Ramen:

De garantietermijn is afhankelijk van de geleverde uitvoering en verwerking:

- 1 Jaar garantie bij levering in voorlak of aflak, zonder volledige beglazing;
- 6 jaar garantie bij afgelakte, volledig beglaasde en bewerkte ramen.

Raadpleeg voor een uitgebreidere beschrijving van de voorwaarden de fabrieksgarantie voorwaarden ramen op www.Kegro.nl/downloads.

Buitendeuren Garant+ concept:

Dit concept is enkel van toepassing op een selectie van vlakke en massieve buitendeuren verkocht onder GND Garantie inclusief het Garant+ concept. De duur van de garantie betreft 6 jaar GND Garantie met 2 jaar extra garantie op gebreken als beschreven in de Kegro garantievoorwaarden Garant+ concept buitendeuren, deze zijn te raadplegen via www.Kegro.nl/downloads.

7.2 Reclamatietermijn schade

Wanneer er schade op een element zit dient deze binnen 2 werkdagen gemeld te worden bij Kegro Deuren:

- Voor leverdeuren dient dit gemeld te worden bij leverdeuren@kegro.nl;
- Voor afgehangen deuren dient dit gemeld te worden bij montagebonnen@kegro.nl.

7.3 Garantietermijn op hang- en sluitwerk en overige montage artikelen

De garantietermijn op door Kegro geleverd en gemonteerd hang- en sluitwerk bedraagt 1 jaar.

7.4 Garantietermijn op glas

Op fabricagefouten van glas geldt een garantietermijn van 2 jaar.

7.5 Garantietermijn op coating

Voor wat betreft de garantie op coating van elementen geleverd of afgehangen door Kegro Deuren zijn 3 situaties van toepassing namelijk, deuren verkocht in dekkende afwerking als aflak of voorlak en deuren verkocht in transparante afwerking. Voor uitgebreide informatie rondom onderhoud van de coating op elementen van Kegro Deuren zijn een aantal documenten te raadplegen op <https://kegro.nl/downloads/> onder het kopje Verwerking en Onderhoud.

Dekkende afwerking aflak

Indien de deuren in een dekkende afwerking aflak zijn geleverd of afgehangen betreft de garantietermijn 6 jaar mits voldaan is aan de GND-onderhoudsvoorschriften buitendeuren. Deze deuren dienen in het 2^e jaar een kwaliteitscontrole te krijgen en in het 6^e jaar overgeschilderd te worden.

Dekkende afwerking voorlak

Indien de deuren in een dekkende afwerking voorlak zijn geleverd of afgehangen betreft de garantietermijn 6 jaar mits voldaan is aan de GND-onderhoudsvoorschriften buitendeuren en de deuren binnen 18 maanden in de aflak zijn overgeschilderd.

Transparante afwerking

Indien elementen in een transparante afwerking zijn geleverd, is intensiever onderhoud vereist. Deze elementen moeten uiterlijk na 2 jaar overgeschilderd te worden, en deze 2-jaarlijkse cyclus blijft zich herhalen. Een uitzondering hierop vormen deuren die zijn opgebouwd met eiken fineerplaten voorzien van eiken opbouw, zoals glaslatten, weldorpels en sierlijsten. Deze deuren moeten binnen 1 jaar met een extra schilderbeurt afgewerkt worden.

7.6 Door derden gemonteerde accessoires

Op door derde gemonteerde accessoires wordt vanuit Kegro geen garantie gegeven. Kegro is niet aansprakelijk is voor schade of gebreken die voortvloeien uit de installatie of montage van accessoires door derden.

8. Afhanggarantie

Wanneer Kegro Deuren deuren heeft afgehangen dan geeft Kegro Deuren hier afhanggarantie op. Het sluiten van een deur kan beïnvloed worden door het werken van het hout. Kegro Deuren heeft stel mogelijkheden in onze producten voorzien om dit probleem te verhelpen. Deze stel mogelijkheden zijn het stellen van de sluitkommen (hoofd- en bijzetkommen) of het verwijderen van de vulplaatjes achter de scharnieren.

De verkrijger van de garantie dient eerst de instructies van de sluitmiddelen fabrikant te raadplegen om de stel mogelijkheden toe te passen, deze zijn te vinden op onze website via de link: www.Kegro.nl/veelgestelde-vragen.

Mocht het probleem niet zelf op te lossen zijn, dan geldt de Kegro afhanggarantie, deze is 1 jaar en 3 maanden voor nieuwbouwdeuren en 1 jaar voor renovatiedeuren en ramen. Binnendeuren zijn uitgesloten van afhanggarantie.

9. Kosten

- Servicewerkzaamheden die vallen binnen de garantiebepalingen worden kosteloos uitgevoerd.
- Voor servicewerkzaamheden buiten de garantieperiode of die niet onder de garantievoorwaarden vallen, zal Kegro, op nacalculatiebasis, kosten in rekening brengen aan de opdrachtgever. Deze kosten bestaan uit voorrijkosten van €75, een uurtarief van €75 en eventuele materiaal kosten tegen kostprijs. Door opdracht te geven voor herstelwerkzaamheden, verklaart de Opdrachtgever zich akkoord met deze kosten; hiervoor is geen afzonderlijk getekende opdracht vereist, tenzij hierover vooraf andere afspraken zijn gemaakt tussen de Opdrachtgever en Kegro Deuren.