

Algemene service en garantievoorwaarden Frilec Januari 2024

Deze garantie en servicevoorwaarden hebben betrekking op de aanschaf van producten van ons merk Frilec.

Artikel 1

Garantie

Dat garantie en service belangrijk zijn bij een aankoop is een feit. Wij verkopen onze producten aan jou, omdat wij vertrouwen hebben in de kwaliteit en levensduur van onze apparaten. Ervaar je toch klachten bij product van ons, dan vinden wij dat wij garant horen te staan voor de oplossing van die klacht. Zo kunnen wij als oplossing een monteur langs sturen, sturen wij onderdelen op om kapotte onderdelen te vervangen of ruilen wij het apparaat voor je om. Een defect aan een apparaat of onderdeel vraag meld je aan via <https://service.domest.nl/>. Via die weg kunnen we het snelst met jou contact opnemen en helpen.

Wat wordt er verstaan onder 5 jaar garantie *:

- Geen (verplichte) registratie van jouw modellen bij ons. Maar registratie van jouw apparaten bij aankoop maakt het wel gemakkelijker.*
- Géén voorrijkosten of kosten voor reparatie en/of onderdelen.*
- Alle producten van Frilec vallen onder deze garantie m.u.v. klein huishoudelijke apparaten en accessoires.*
- Een service afdeling die voor jou klaar staat om jouw zorgen omtrent garantie van jouw Frilec apparaten weg te nemen!*

*Onderstaande voorwaarden van artikel 2 zijn van toepassing.

Artikel 2

*Voorwaarden

1. Op alle producten (m.u.v. kleinhuishoudelijke apparaten, airco's en vrijstaande magnetrons) van het Frilec merk krijg jij van ons 5 jaar Frilec garantie.
2. Binnen deze periode, geteld vanaf jouw aankoopdatum, wordt een defect product of onderdeel gerepareerd, of als reparatie niet mogelijks is/niet de juiste oplossing is, omgeruild voor een nieuw apparaat. Dit heeft betrekking op producten waarbij door een defect het normaal functioneren van het apparaat onmogelijk is geworden.
3. Om aanspraak te maken op de 5 jaar garantie, kun je binnen 2 maanden na ontdekking van de storing of het defect teruggaan naar de winkel waar je het product hebt gekocht of contact opnemen met de afdeling service van Domest via www.domest.nl/service
4. Jouw garantieperiode vangt aan vanaf de datum van jouw aankoop. Het originele aankoopbewijs van jouw product is dus ook jouw garantiebewijs.
5. Als gevolg dien je voor het aanspraak maken op de garantie ook een kopie van jouw aankoopbewijs mee te sturen met de service- en/of onderdelen aanvraag.
6. De 5 jaar Frilec garantie heeft enkel betrekking op normaal huishoudelijk gebruik van jouw Frilec producten in de Benelux.
7. Enkele zaken zijn uitgesloten van garantie. Deze kun je vinden bij artikel 3 "Uitgesloten van Frilec garantie".

Artikel 3

Uitgesloten van Frilec garantie

1. De 5 jaar Frilec garantie is niet van toepassing indien:
 - De gebruiks-, installatie- of onderhoudsvoorschriften zoals beschreven in de gebruikershandleiding van het product niet nageleefd is/wordt.
 - Er sprake is van zakelijk of bedrijfsmatig gebruik van een product.
 - Er onoordeelkundig of oneigenlijk is/wordt omgegaan met het product.
 - Een serienummer en/of ratinglabel mist op het product.
 - De schade of defect ontstaan is als gevolg van buitenkomende oorzaken zoals diefstal, storm, hagel, etc.
 - Er sprake is van normale slijtage aan onderdelen. Denk hierbij aan scharnieren, schroeven, knoppen, draaiende onderdelen, riemen, banden, toetsen, etc.
 - Het een normale verbruiksartikel betreft zoals koolstoffilters, plasma filters, vetfilters, batterijen, lampjes, bakblikken, roosters, maar ook niet indien er sprake is van een breuk van/in glazen onderdelen, krassen op glazen-, kunststof-, plastic onderdelen, glazen accessoires, etc.
 - Er onvoldoende, verkeerd of niet tijdig onderhoud of schoonmaak heeft plaatsgevonden van de onderdelen van een product. Denk hierbij aan zeven in drogers, schoonmaken van filters in vaatwassers, etc.
 - Het apparaat ondeskundig gemonteerd en/of geïnstalleerd is. Hieronder valt ook montage en installatie welke niet volgens de installatie- of gebruikershandleiding is uitgevoerd. Dit heeft ook betrekking op het foutief inbouwen en/of aansluiten of het missen van aan- en afvoer van lucht voor de correcte werking van apparaten.
 - Reparaties of pogingen tot reparaties hebben plaatsgevonden welke zijn gedaan door niet geautoriseerde derden of door de consument zelf net als het repareren van het product met niet-originele onderdelen.
2. Transportschades aan producten welke niet zijn veroorzaakt door Frilec of één van haar vervoerders. Controleer daarom ook je gekochte producten nadat je deze ontvangen hebt vanuit Frilec én in gebruik neemt op potentiële transportschade(s). Mocht je transportschade vinden, meld dit dan ook uiterlijk binnen 2 werkdagen bij de desbetreffende verkopende partij waar je het product hebt gekocht. Indien transportschade wordt gemeld nadat een derde partij het product heeft vervoerd, dan is Frilec niet aansprakelijk voor de schade.
3. Producten welke gekocht zijn als B-keus producten en producten die ingebouwd zijn geweest in een showroom bij een verkopende partij vallen niet onder de 5 jaar Frilec garantie.
4. Van garantie en/of vervanging zijn uitgesloten: defecten aan, verlies van en beschadiging aan het product als gevolg van een gebeurtenis welke normaliter verzekerd is onder de eigen inboedelverzekering.
5. Dit geldt ook voor optische beschadigingen zoals deuken, krassen, strepen, eventuele lichte gebruikssporen en breuk van glazen, kunststof en plastic delen. Deze zijn uitgesloten van garantie wanneer deze producten zijn gekocht als B-keus, 2^e-keus of indien ze ingebouwd zijn geweest in een showroom.

Artikel 4

Aanmelden van storingen aan huishoudelijke witgoed apparatuur

1. Storingen of defecten aan producten dienen te allen tijde aangemeld te worden via <https://service.domest.nl/> of via de verkopende partij waar het product gekocht is.
2. Bij het aanmelden dient een kopie van het originele aankoopbewijs te worden meegestuurd. Zonder kopie hiervan kan er geen aanspraak worden gemaakt op de garantie van het product. De beoordeling hiervan ligt ten alle tijden bij Domest Multibrand Sales & Services.
3. Wanneer er een storing of defect aangemeld is via <https://service.domest.nl/>, dan is Domest Multibrand Sales & Services altijd op de hoogte van de status.
4. Indien er binnen 2 maanden na aanschaf een storing of een defect plaats vindt welke betrekking heeft op jouw gekochte product, adviseren wij je om contact op te nemen met de verkopende partij waar je het product gekocht hebt.
5. Als er een omruiling van jouw defecte product plaatsvindt, geldt de resterende garantietermijn volgens het aankoopbewijs van jouw defecte, initiële en aangeschafte Frilec product.
6. Indien er een storing of defect is aan een door jou gekocht Frilec product, beslist de Service afdeling van Frilec of er een onderdeel zal worden opgestuurd, er een service monteur langs dien te komen of dat het product omgeruild zal worden. De keuze hierin ligt ten alle tijden bij Domest Multibrand Sales & Services.
7. Indien er geen vervanger van het aangekochte model leverbaar is, zal de Service afdeling van Frilec kiezen welk product wordt aangeboden om het defecte Frilec product om te ruilen. Indien er sprake is van een beter gekwalificeerd product dan het defecte Frilec product, dan kan het zijn dat er extra kosten in rekening gebracht dienen te worden. De keuze hierin ligt ten alle tijden bij Frilec.

Artikel 5

Aanmelden van storingen of defecten aan witgoed producten die buiten de garantie(periode) vallen

1. Storingen of defecten aan producten dienen aangemeld te worden via <https://service.domest.nl/>.
2. Bij witgoedproducten kan Frilec op jouw verzoek een monteur langs sturen ter reparatie van een defect product. Kosten hiervoor worden dan aan je in rekening gebracht tegen de op dat moment actuele tarieven. De tarieven voor deze kosten (voorrijkosten, kosten voor onderdelen en arbeidslon) zijn op te vragen via <https://service.domest.nl/>.
3. De Service afdeling van Frilec zal vooraf een indicatie geven van de kosten voor de controle én voor de reparatie van het Frilec product. Vooraf dien je akkoord te gaan met deze indicatie van de te verwachten reparatiekosten. De te vervangen onderdelen zijn pas bekend ná controle of reparatie van het product en de kosten van de onderdelen verhogen de totale herstelkosten van het defecte product. Je zal hier van op de hoogte gehouden worden.
4. Aan het onderzoek naar de mogelijkheid tot repareren zijn kosten verbonden. Vooraf dien je akkoord te geven op deze kosten.
5. Bij reparatie door een service monteur zullen de kosten van de reparatie ter plekke betaald moeten worden aan de service monteur. Indien anders, zal dit op voorhand worden gecommuniceerd.

Artikel 6

Algemene belangrijke zaken en/of mededelingen

- Schade aan vloeren, kasten, wanden en andere zaken dienen door de consument gemeld te worden aan de inboedelverzekering van de consument.
- Schade veroorzaakt aan vloeren, wanden of vloerbedekking die voortkomen uit het verschuiven van de apparaten door de consument zijn voor het eigen risico van de consument. Frilec is hiervoor dan ook niet aansprakelijk.
- Herstel of omruiling van een defect product of een onderdeel van dit defecte product verlengt niet de oorspronkelijke garantietermijn die plaats vond op het moment van de aankoop van het defecte product.
- Als bij een monteursbezoek blijkt dat de klacht ongegrond is (het product werkt zoals het zou moeten), dan worden de kosten die het monteursbezoek anders met zich mee zouden brengen belast aan de consument. Deze hoogte van deze kosten zullen de op dat moment geldende tarieven betreffen.
- Indien een reparatie of omruil plaatsvindt door een servicemonteur, worden de vervangen onderdelen en omgewisselde apparaten meegenomen door de servicemonteur. Frilec wordt hierdoor eigenaar van deze vervangen en/of omgeruilde zaken.
- Apparaten welke niet meer werken of waar een defect aan is dienen leeg en schoon te zijn wanneer de servicemonteur langs komt om de reparatie of omruiling te bespoedigen. Indien dit niet het geval is, kan de monteur of vervoerder de omruiling weigeren.
- Aansprakelijk van Frilec voor schade welke ontstaat uit het al dan niet uitvoeren van de verplichtingen die voortvloeien uit de algemene service- en garantievoorwaarden is beperkt tot maximaal het bedrag dat uit hoofde van de door Frilec gesloten aansprakelijkheidsverzekering mogelijk is.
- Indien het aangemelde product niet van het merk Frilec is, kan het zijn dat de service monteur geen onderzoek en/of reparatie kan verrichten. In dat geval worden dan monteurskosten in rekening gebracht.
- Wanneer een service bezoek ingepland is, maar dit wordt gecancelled 24 uur alvorens het bezoek, dan worden er alsnog service kosten in rekening gebracht. Indien anders wordt dit van tevoren aangegeven.
- Na verloop van de garantieperiode zullen alle kosten (herstel-, vervangen-, onderdelen-, voorrijkosten en arbeidsloon) in rekening gebracht worden.
- Frilec producten welke buiten de Benelux gebruikt worden, wordt geen service voor verleent. Dit heeft ook betrekking op producten welke in het buitenland gekocht worden, maar in de Benelux gebruikt worden. Indien een Frilec product niet op de markt in de Benelux te vinden is, valt dit niet onder de garantievoorwaarden die in de Benelux gehanteerd worden.
- Frilec is niet aansprakelijk voor schade welke ontstaan is als gevolg van onjuiste inbouwsituaties, foutieve aansluiting op water en/of elektriciteit en inbouwfouten.
- Defecten of storingen die het gevolg zijn van aansluitingen door de consument, daar waar de handleiding vereist dat dit door een erkend installateur wordt gedaan, vallen niet onder de garantie van Frilec. Frilec is ook niet verantwoordelijk voor eventuele schade die hieruit voortkomt.
- Frilec is niet aansprakelijk voor schade aan apparaten waarvan de oorzaak buiten het apparaat ligt.

- Op deze garantie- en servicevoorwaarden is het Nederlands recht van toepassing met uitzondering van het Weens Koopverdrag. Geschillen worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter.