

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 een product van ons, dan vinden we 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 vraag over een onderdeel 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 kosten voor reparatie en 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 je 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 mogelijk 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, om aanspraak te maken op de garantie, ook een kopie van het 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 is ontstaan door 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 verbruiksartikel betreft zoals koolstof-, plasma- en vetfilters, batterijen, lampjes, bakblikken, roosters, maar ook niet indien er sprake is van een breuk van/in glazen onderdelen, krassen op glazen en kunststof 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 die 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 die zijn gedaan door niet geautoriseerde derden of door de consument zelf zoals het repareren van het product met niet-originele onderdelen.
2. Transportschades aan producten die niet zijn veroorzaakt door Frilec of één van haar vervoerders. Controleer daarom ook de gekochte producten nadat je deze ontvangen hebt vanuit Frilec en voordat je deze installeert en in gebruik neemt op potentiële transportschade(s). Mocht je transportschade constateren, 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 die zijn gekocht 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 die normaliter verzekerd is onder de eigen inboedelverzekering.
5. Dit geldt ook voor optische beschadigingen zoals deuken, krassen, strepen, eventuele lichte gebruikssporen en breuk van glas- en kunststof 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 te allen tijde 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 optreedt wat 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 het door jou initieel aangeschafte defecte 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 dient 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 te vervangen. 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 worden. De keuze hierin ligt te allen tijde bij Frilec.

Artikel 5

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

1. Storingen of defecten aan producten dienen te worden aangemeld 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 in rekening gebracht tegen de op dat moment actuele tarieven. De tarieven voor deze kosten (voorrijkosten, kosten voor onderdelen en arbeidsloon) 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 van het product en de kosten van de onderdelen verhogen de totale herstellkosten van het defecte product. Je zal hiervan op de hoogte worden gehouden.
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 moeten worden betaald 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 te worden gemeld 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 inging op het moment van de aankoop van de originele aankoop.
- Als bij een monteursbezoek blijkt dat de klacht ongegrond is (het product werkt zoals het zou moeten), dan worden de kosten van het monteursbezoek volgens het actuele tarief in rekening gebracht.
- Indien een reparatie of omruil uitgevoerd wordt 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 dienen leeg en schoon te zijn wanneer de servicemonteur langs komt voor de reparatie of omruiling. Indien dit niet het geval is, kan de monteur of vervoerder de omruiling weigeren.
- De aansprakelijkheid van Frilec voor schade, die ontstaat door het al dan niet uitvoeren van de verplichtingen die voortvloeien uit deze voorwaarden, is beperkt tot de maximale dekking van de door Frilec afgesloten aansprakelijkheidsverzekering.
- 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 voorrijkosten in rekening gebracht.
- Wanneer een service bezoek is ingepland, maar dit wordt minder dan 24 uur van tevoren afgezegd, dan worden er alsnog service kosten in rekening gebracht. Indien anders, wordt dit van tevoren aangegeven.
- Na het verlopen van de garantieperiode zullen alle kosten (herstel-, vervangings-, onderdelen-, voorrijkosten en arbeidsloon) in rekening worden gebracht.
- Op Frilec producten die buiten de Benelux gebruikt worden, wordt geen service op verleent. Dit heeft ook betrekking op producten die buiten de Benelux zijn gekocht, maar in de Benelux worden gebruikt. Indien een Frilec product niet op de markt in de Benelux te vinden is, valt deze niet onder de garantievoorwaarden die in de Benelux worden gehanteerd.
- Frilec is niet aansprakelijk voor schade die ontstaan is als gevolg van onjuiste inbouwomstandigheden, foutieve aansluiting op water en/of elektriciteit en inbouw-/installatiefouten.
- Defecten of storingen die het gevolg zijn van installatie door de consument, daar waar de handleiding vereist dat dit door een erkend installateur moet worden 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.

General service and warranty conditions for Frilec, January 2024

These warranty and service conditions apply to the purchase of products from our Frilec brand.

Article 1

Warranty

That warranty and service are important when making a purchase is a fact. We sell our products to you because we have confidence in the quality and lifespan of our appliances. However, if you do experience complaints about one of our products, we are committed to resolving them. As a solution, we can send a service-technician, send replacement parts to replace defective components, or exchange the appliance for you. To report a defect in an appliance or inquire about a part, please use www.service.domest.nl. This way, we can quickly get in touch with you and assist you.

What does the 5-year warranty include*:

- No (mandatory) registration of your model(s) with us. But registration of your appliances at the time of purchase does make it easier.*
- No costs for repairs and spare parts.*
- All Frilec products are covered by this warranty except small household appliances and accessories*.
- A service department ready to help you with your Frilec appliance warranty concerns*.

*The following conditions in Article 2 apply.

Article 2

*Conditions

1. We will give you a 5-year Frilec warranty on all products (except small household appliances, air conditioners and free-standing microwaves) of the Frilec brand.
2. Within this period, starting on the date of purchase, a defective product or part will be repaired or, if repair is not possible/not the right solution, exchanged for a new appliance. This applies to products where a defect has made normal functioning of the device impossible.
3. To claim the 5-year warranty, you can return to the shop where you bought the product within 2 months of discovering the malfunction or defect or contact Domestic's service department at www.domest.nl/service.
4. Your warranty period starts on the date of your purchase. The original purchase receipt of your product is therefore also your warranty certificate.
5. Consequently, to claim warranty, you must also send a copy of the original purchase receipt along with the service and/or spare parts request.
6. The 5-year Frilec warranty only covers normal household use of your Frilec products in the Benelux.
7. Some items are excluded from the warranty. These can be found in article 3 'Excluded from Frilec warranty'.

Article 3

Excluded from Frilec warranty

1. The 5-year Frilec warranty does not apply if:
 - The usage, installation, or maintenance instructions as described in the user/installation manual of the product are not followed.
 - The product is used for commercial or business purposes.
 - The product is handled improperly or inappropriately.
 - The product lacks a serial number and/or rating label.
 - The damage or defect is caused by external factors such as theft, storm, hail, etc.
 - There is normal wear and tear on parts. This includes hinges, screws, knobs, moving parts, belts, tires, buttons, etc.
 - It concerns a consumable item such as carbon-, plasma- and grease filters, batteries, bulbs, baking trays, grids but also not if there is a breakage in/of glass parts, scratches on glass- and plastic parts, glass accessories, etc.
 - Insufficient, incorrect, or untimely maintenance or cleaning of the parts of a product has occurred. This includes sieves in dryers, cleaning filters in dishwashers, etc.
 - The device is improperly assembled and/or installed. This includes mounting and installation that is not performed according to the installation- or user manual. This also includes incorrect installation and/or connection or lack of air intake and exhaust for the proper operation of devices.
 - Repairs or attempted repairs have been made by unauthorized third parties or by the consumer him/herself, such as repairing the product with non-original parts.
2. Transport damage to products not caused by Frilec or one of its carriers. Therefore, you should also check the purchased products after you have received them from Frilec and before you install and use them for potential transport damage(s). If you notice any transport damage, please report this to the seller where you bought the product within 2 working days at the latest. If transport damage is reported after a third party has transported the product, Frilec will not be liable for the damage.
3. Products purchased as B-choice products and products which have been installed in a showroom at a (re)seller are not covered by the 5-year Frilec warranty.
4. Excluded from warranty and/or replacement are: defects to, loss of and damage to the product as a result of an event which is normally insured under its own insurance.
5. This also applies to optical damage such as dents, scratches, streaks, any slight traces of use and breakage in/of glass- and plastic parts. These are excluded from the warranty if these products were bought as B-model, 2nd choice model or if they were installed in a showroom.

Article 4

Reporting malfunctions of (white goods) domestic appliances

1. Faults or defects in products must always be reported via www.domest.nl/service, or through the seller where the product was purchased.
2. When reporting, a copy of the original purchase receipt must be included. Without a copy, no claim can be made on the product's warranty. The assessment of this lies with Domest Multibrand Sales & Services at all times.
3. When a malfunction or defect is reported via www.domest.nl/service, Domest Multibrand Sales & Services is always informed of the status.
4. If a malfunction or defect occurs within 2 months of purchase concerning your purchased product, we advise you to contact the seller where you purchased the product.
5. If an exchange of your defective product takes place, the remaining warranty period stated on the original purchase receipt of the defective Frilec product.
6. If there is a malfunction or defect in a Frilec product you purchased, the service department of Frilec will decide whether a part will be sent, a service technician will come or if the product will be exchanged. Domest Multibrand Sales & Services will make the decision in this matter at all times.
7. If no replacement for the purchased model is available, the service department of Frilec will choose which product to offer to replace the defective Frilec product. If a better qualified product than the defective Frilec product is available, additional costs may be charged. The decision in this matter lies with Frilec at all times.

Article 5

Reporting malfunctions or defects in (white goods) domestic appliances outside the warranty period

1. Product malfunctions or defects should be reported at www.domest.nl/service.
2. In the case of white goods appliances, Frilec can send a service technician to repair a defective product at your request. Costs for this will be charged at the current rates. The rates for these costs (call-out charges, parts and labour costs) can be requested via www.domest.nl/service.
3. The Frilec service department will give an indication of the costs for the inspection and repair of the Frilec product in advance. You must verify and agree to this estimate of the expected repair costs in advance. The parts that need to be replaced will not be known until after the inspection of the product and the cost of the parts will increase the total repair costs of the faulty product. You will be kept informed of this.
4. There are costs for examining the possibility of repair. You must agree to these costs in advance.
5. In the event of repair by a service technician, the costs of the repair must be paid to the service technician on site. If otherwise, this will be communicated in advance.

Article 6

General matters of importance and/or communications

- Damage to floors, cabinets, walls and other items must be reported to the consumer's own insurance.
- Damage caused to floors, walls or floor coverings resulting from the shifting of appliances by the consumer are at the consumer's own risk. Frilec is not liable for this.
- Repair or replacement of a defective product or part of this defective product does not extend the original warranty period that commenced at the time of the purchase of the original product.
- If during a service technician's visit it is established that the claim is unfounded (the product works as it should), the costs of the technician's visit will be charged according to the current rate.
- If a repair or replacement is carried out by a service technician, the replaced parts and exchanged appliances will be taken back by the service technician. Frilec becomes the owner of these replaced and/or exchanged items.
- Appliances must be empty and clean when the service technician comes for repair or replacement. If this is not the case, the technician or carrier may refuse the replacement.
- The liability of Frilec for damage(costs), arising from whether or not carrying out the obligations ensuing from these conditions, is limited to the maximum coverage of the liability insurance taken out by Frilec.
- If the reported product is not of the Frilec brand, the service technician may not be able to conduct an inspection and/or repair. In this case, call-out fees will be charged.
- If a service visit is scheduled but canceled less than 24 hours in advance, service charges will still be charged. If otherwise, this will be communicated in advance.
- After the warranty period has expired, all costs (repair, replacement, parts, call-out fees, and labor costs etc.) will be charged.
- No service will be provided for Frilec products used outside the Benelux. This also applies to products purchased outside the Benelux but which are used in the Benelux. If a Frilec product is not available on the market in the Benelux, it is not covered by the warranty conditions applied in the Benelux.
- Frilec is not liable for damages resulting from incorrect installation conditions, incorrect connection to water and/or electricity and installation errors.
- Defects or malfunctions resulting from installation works by the consumer whereof the manual clearly states this to be executed by a professional installer, are not covered by the Frilec warranty. Frilec is also not responsible for any resulting damage.
- Frilec is not liable for damage to appliances resulting from external causes to the appliance.
- These warranty and service conditions are governed by Dutch law, with the exception of the Vienna Sales Convention. Disputes will be settled by the competent Dutch court.

Conditions générales de service et de garantie Frilec Janvier 2024

Ces conditions de garantie et de service s'appliquent à l'achat de produits de notre marque Frilec.

Article 1

L'importance de la garantie et du service lors d'un achat est un fait. Nous vous vendons nos produits car nous faisons confiance en la qualité et la durabilité de nos appareils. Si vous rencontrez des problèmes avec l'un de nos produits, nous en assumons la responsabilité et ferons de notre mieux pour trouver une solution au problème en question. En cas de besoin, nous vous envoyons un de nos techniciens qualifiés pour réparer, remplacer une ou plusieurs pièces détachées défectueuses ou d'échanger l'appareil si le problème s'avère plus sérieux. Pour signaler un défaut sur un appareil ou si vous avez une question concernant une pièce, veuillez nous contacter via <https://service.domest.nl/>. Ainsi, nous pourrions vous contacter pour vous aider et résoudre le problème le plus vite possible.

Qu'entend-on par 'garantie de 5 ans'* :

- Pas d'enregistrement obligatoire de vos modèles chez nous. Mais l'enregistrement de vos appareils au moment de l'achat simplifie les choses*.
- Pas de frais de réparation et de pièces de rechange.
- Tous les produits de Frilec sont couverts par cette garantie, à l'exception des petits appareils électroménagers et des accessoires.*
- Un service après-vente est disponible pour prendre en charge vos soucis liés à la garantie de vos appareils Frilec!*

*Les conditions ci-dessous de l'article 2 s'appliquent.

Article 2

*Conditions

1. Vous bénéficiez de notre garantie de 5 ans sur tous les produits Frilec (à l'exception des petits appareils électroménagers, des climatiseurs et des micro-ondes autonomes).
2. Durant cette période, à partir de la date d'achat, tout produit ou composant présentant un défaut sera réparé. Si la réparation n'est pas réalisable, l'article sera remplacé par un nouvel appareil. Cette garantie concerne les produits ne pouvant pas fonctionner normalement à cause d'un défaut.
3. Pour bénéficier de la garantie de 5 ans, vous devez retourner au magasin où vous avez acheté le produit ou contacter le SAV de Domest via www.domest.nl/service dans les 2 mois suivant la constatation du défaut ou de la défectuosité.
4. Votre période de garantie débute à la date d'achat et votre reçu original fait office de preuve de garantie.
5. Ainsi, pour bénéficier de cette garantie, il est nécessaire de joindre une copie de votre bon d'achat à votre demande de service et/ou de pièces de rechange.
6. La garantie Frilec de 5 ans ne couvre que l'utilisation domestique normale des produits Frilec au sein du Benelux.
7. Certains articles sont exclus de cette garantie. Vous pouvez les consulter dans l'article 3 intitulé « Exclus de la garantie Frilec ».

Article 3 Exclus de la garantie Frilec

1. La garantie Frilec de 5 ans ne couvre pas les cas suivants :
 - Les instructions d'utilisation, d'installation ou d'entretien décrites dans le manuel d'utilisation du produit n'ont pas été respectées.
 - Le produit est utilisé à des fins commerciales ou professionnelles.
 - Le produit est manipulé de manière imprudente ou inappropriée.
 - Le numéro de série et/ou la plaque signalétique sont absents sur le produit.
 - Les dommages ou défauts résultent de causes extérieures telles que le vol, la tempête, la grêle, etc.
 - Il s'agit d'une usure normale. Pensez aux charnières, aux vis, aux boutons, aux pièces rotatives, aux courroies, aux sangles, aux clés, etc.
 - Il s'agit d'un article consommable tel que les filtres à charbon, les filtres à plasma et les filtres à graisse, les batteries, les ampoules, les moules à gâteaux, les grilles, mais aussi en cas de casse ou de rayures sur des pièces en verre et en plastique, des accessoires en verre, etc.
 - Entretien ou nettoyage insuffisant ou incorrect des composants du produit. Comme le nettoyage des filtres dans les séchoirs, le nettoyage des filtres dans les lave-vaisselle, etc.
 - L'appareil a été monté et/ou installé de manière non professionnelle. Ainsi que le montage et l'installation non conformes aux instructions mentionnées dans le manuel d'utilisation. Cela concerne également les erreurs de montage et/ou de raccordement ou l'absence de ventilation et d'extraction d'air pour le bon fonctionnement des appareils.
 - Des réparations ou des tentatives de réparation ont été effectuées par des tiers non qualifiés ou par le consommateur lui-même, telles que la réparation du produit avec des pièces de rechanges non originales.
2. Les dommages causés lors du transport des produits Frilec par des transporteurs qui ne sont pas partenaires de Frilec ou qui ne travaillent pas chez Frilec. Il faut donc contrôler l'appareil que vous avez acheté chez Frilec directement après l'avoir reçu et avant de l'installer et de l'utiliser, afin de découvrir d'éventuels dommages dus au transport. Si vous constatez des dommages causés par le transport, veuillez également les signaler dans les 2 jours ouvrables au vendeur duquel vous avez acheté le produit. Si ces dommages dus au transport sont signalés après qu'un tiers ait transporté le produit, Frilec ne sera pas responsable des dommages en question.
3. Les produits choix-B achetés ou les produits issus d'un showroom ne sont pas couverts par la garantie de 5 ans de Frilec.
4. Sont exclus de la garantie et/ou du remplacement : les défauts, la perte et les dommages au produit résultant d'un événement normalement couvert par l'assurance habitation personnelle.
5. C'est aussi le cas des dommages optiques tels que les bosses, les rayures, les marques, les légères traces d'utilisation et la casse des parties en verre et en plastique. Sont également exclus de la garantie si ces produits ont été achetés en tant que choix-B ou des produits de deuxième choix, ou s'ils proviennent d'un showroom.

Article 4 Signalement des pannes des appareils électroménagers

1. Les pannes ou défauts des produits doivent être directement signalés via <https://service.domest.nl/> ou chez le vendeur qui vous a vendu l'appareil.
2. Lors du signalement, une copie du bon d'achat original doit être fournie. Sans cette copie, aucune réclamation ne pourra être faite sur la base de la garantie du produit. L'évaluation de celle-ci relève de la compétence de Domest Multibrand Sales & Services.
3. Domest Multibrand Sales & Services est toujours informé de la situation lorsqu'une panne ou un défaut a été signalé via <https://service.domest.nl/>.
4. Si une panne ou un défaut survient dans les 2 mois suivant l'achat du produit, nous vous conseillons de contacter le vendeur qui vous a vendu l'appareil.
5. Si un échange de votre produit défectueux est effectué, la période de garantie restante s'applique selon le bon d'achat du produit Frilec défectueux initialement acheté.
6. En cas de panne ou de défaut d'un produit Frilec acheté, le service après-vente de Frilec décide si une pièce de rechange doit être envoyée, si un technicien doit intervenir ou si le produit doit être remplacé. Le choix est toujours fait par Domest Multibrand Sales & Services.
7. Si aucun remplaçant du modèle acheté n'est disponible, le SAV de Frilec choisira un produit Frilec pour remplacer celui qui est en panne. Si le produit proposé est de meilleure qualité que le produit Frilec défectueux, des frais supplémentaires peuvent être facturés. La décision finale revient toujours à Frilec.

Article 5 Signalement des dysfonctionnements ou des défauts des produits électroménagers qui ne sont pas couverts par la garantie (période)

1. Les dysfonctionnements ou défauts des produits doivent être signalés via <https://service.domest.nl/>.
2. Pour les appareils électroménagers présentant un défaut, Frilec peut envoyer un technicien qualifié pour les réparer. Les coûts supplémentaires sont alors facturés selon les tarifs en vigueur. Vous trouverez les tarifs de ces coûts (frais de déplacement, coûts des pièces de rechange et main-d'œuvre) sur <https://service.domest.nl/>.
3. Le SAV de Frilec vous fournira une estimation préalable des coûts pour le diagnostic et la réparation du produit Frilec. Vous devez accepter cette estimation des coûts de réparation prévus à l'avance. Les pièces de rechange ne seront connues qu'après le diagnostic du produit, et le coût de ces pièces s'ajoute au coût total de réparation du produit défectueux. Vous serez tenu informé à ce sujet.
4. Des frais sont à prévoir pour étudier la possibilité d'une réparation. Vous devez accepter ces coûts à l'avance.
5. En cas de réparation par un technicien, les frais de réparation devront être payés au technicien sur place. Autrement, cela vous sera communiqué à l'avance.

Article 6 Informations générales importantes et/ou avis

- Les dommages aux revêtements de sols, aux armoires, aux parois et à d'autres éléments doivent être signalés par le consommateur à l'assurance habitation du consommateur.
- Les dommages causés aux sols, aux murs ou aux revêtements de sol suite au déplacement des appareils par le consommateur sont de la responsabilité de ce dernier. Frilec n'en est donc pas responsable.
- La réparation ou l'échange d'un produit défectueux ou d'une pièce de ce produit défectueux ne prolonge pas la période de garantie initiale qui a commencé au moment de l'achat initial.
- Si lors d'une visite d'un technicien, il s'avère que la plainte est infondée (le produit fonctionne comme il se doit), les frais de la visite du technicien seront facturés au tarif en vigueur.
- Si une réparation ou un échange est effectué par un technicien qualifié, les pièces remplacées et les appareils échangés sont emportés par le technicien. Frilec devient ainsi propriétaire de ces articles remplacés et/ou échangés.
- Les appareils doivent être vides et propres lorsque le technicien vient pour la réparation ou le remplacement. Si ce n'est pas le cas, le technicien ou le transporteur peut refuser le remplacement.
- La responsabilité de Frilec pour les dommages résultant de l'exécution ou de la non-exécution de ses obligations en vertu des présentes conditions générales est limitée à la couverture maximale de l'assurance responsabilité civile souscrite par Frilec.
- Si le produit signalé n'est pas de la marque Frilec, il se peut que le technicien ne puisse pas effectuer de recherche et/ou de réparation. Dans ce cas, des frais de déplacement seront facturés.
- Lorsqu'une visite de service est programmée mais annulée moins de 24 heures à l'avance, des frais de service seront tout de même facturés. Sauf indication contraire, cela sera communiqué à l'avance.
- Après l'expiration de la période de garantie, tous les frais (réparation, remplacement, pièces, frais de déplacement et main-d'œuvre) seront facturés.
- Les produits Frilec utilisés en dehors du Benelux ne bénéficient pas de SAV. Cela concerne également les produits achetés en dehors du Benelux mais utilisés dans le Benelux. Si un produit Frilec n'est pas disponible sur le marché du Benelux, il n'est pas couvert par les conditions de garantie applicables dans le Benelux.
- Frilec n'est pas responsable des dommages résultant de conditions d'installation incorrectes, de raccordements incorrects à l'eau et/ou à l'électricité, et d'erreurs d'installation.
- Les défauts ou dysfonctionnements résultant de l'installation par le consommateur, là où le manuel exige qu'un technicien qualifié doit effectuer l'installation, ne sont pas couverts par la garantie de Frilec. Frilec n'est pas non plus responsable des dommages éventuels résultant de cela.
- Frilec n'est pas responsable des dommages aux appareils dont la cause est extérieure à l'appareil.
- Ces conditions de garantie et de service sont régies par le droit néerlandais, à l'exception de la Convention de Vienne. Les litiges seront réglés par le tribunal néerlandais compétent.

Allgemeine Service- und Garantiebedingungen Frilec Januar 2024

Diese Garantie- und Servicebedingungen gelten für den Kauf von Produkten unserer Marke Frilec.

Artikel 1

Garantie

Beim Kauf sind Garantie und Service bei uns eine Tatsache. Wir verkaufen Ihnen unsere Produkte, weil wir in die Qualität und Lebensdauer unserer Geräte trauen haben. Wenn Sie dennoch Probleme mit einem unserer Produkte haben, sind wir der Meinung, dass wir eine Lösung für dieses Problem garantieren sollten.

Als Lösung können wir Ihnen einen Mechaniker schicken, Teile schicken um defekte Teile zu ersetzen oder können wir das Gerät für Sie umtauschen. Wenn Sie einen Defekt an einem Gerät haben oder eine Frage zu einem Ersatzteil haben, melden Sie es bitte über: <https://service.domest.nl/>. Dies ist der schnellste Weg für uns, Sie zu kontaktieren und Ihnen zu helfen.

Was ist mit 5 Jahren Garantie gemeint*:

- Keine (verpflichtende) Registrierung Ihrer Modelle bei uns. Aber die Registrierung Ihrer Geräte beim Kauf macht es einfacher.*
- Keine Kosten für Reparaturen und Ersatzteile*.
- Diese Garantie gilt für alle Frilec-Produkte mit Ausnahme von Haushaltskleingeräten und Zubehör*.
- Eine Serviceabteilung, die sich um Ihre Anliegen bezüglich der Garantie Ihrer Frilec-Geräte kümmert*.

*Die nachfolgenden Bedingungen von Artikel 2 sind anwendbar.

Artikel 2

*Bedingungen

1. Für alle Produkte (mit Ausnahme von Kleingeräten, Klimaanlage und freistehenden Mikrowellen) der Marke Frilec erhalten Sie 5 Jahre Frilec-Garantie von uns.
2. Innerhalb dieses Zeitraums, gerechnet ab dem Kaufdatum, wird ein defektes Produkt oder ein defektes Teil repariert oder, falls eine Reparatur nicht möglich / nicht die richtige Lösung ist, gegen ein neues Gerät ausgetauscht. Dies bezieht sich auf Produkte, bei denen ein Defekt das normale Funktionieren des Geräts unmöglich gemacht hat.
3. Um die 5-Jahres-Garantie Anspruch zu nehmen, können Sie innerhalb von 2 Monaten nach Feststellung des Fehlers oder Defekts im Geschäft, in dem Sie es gekauft haben, zurückgeben oder sich an die Serviceabteilung Domest wenden: www.domest.nl/service.
4. Die Garantiezeit beginnt ab dem Datum Ihres Kaufs. Der Originalkaufbeleg Ihres Produkts ist daher auch Ihr Garantieschein.
5. Um die Garantie in Anspruch nehmen zu können, müssen Sie daher eine Kopie des Kaufbelegs zusammen mit der Service- und / oder Ersatzteilanfrage mitschicken.
6. Die 5-Jahres-Garantie von Frilec gilt nur für den normalen Hausgebrauch Ihrer Frilec-Produkte in den Beneluxländern.
7. Einige Artikel sind von der Garantie ausgeschlossen. Diese finden Sie im Artikel 3 "Von der Frilec-Garantie ausgeschlossen".

Artikel 3

Von der Frilec-Garantie ausgeschlossen:

6. Die 5-Jahres-Garantie von Frilec gilt nicht, wenn:
 - Die Gebrauchs-, Installations- oder Wartungsanweisungen gemäß der Bedienungsanleitung des Produkts nicht beachtet wurden/werden.
 - Das Produkt wird für geschäftliche oder berufliche Zwecke verwendet.
 - Das Produkt unsachgemäß oder zweckentfremdet verwendet wird/war.
 - Am Produkt fehlt eine Seriennummer und/oder ein Typenschild.
 - Der Schaden oder Defekt ist auf äußere Ursachen wie Diebstahl, Sturm, Hagel usw. zurückzuführen
 - Normale Abnutzung an Teilen vorliegt. Hierzu gehören Scharniere, Schrauben, Knöpfe, rotierende Teile, Riemen, Bänder, Tasten usw.
 - Es handelt sich um Verbrauchsmaterialien wie Kohle-, Plasma- und Fettfilter, Batterien, Glühbirnen, Backformen, Roste, aber auch nicht um Bruch von/in Glasbauteilen, Kratzern auf Glas- und Kunststoffteilen, Glaszubehör usw.
 - Unzureichende, falsche oder nicht rechtzeitige Wartung oder Reinigung der Teile eines Produkts stattgefunden hat. Denken Sie an die Siebe in Wäschetrocknern, die Reinigung der Filtern in Geschirrspülern usw.
 - Das Gerät wurde unsachgemäß zusammengebaut und/oder installiert. Dazu gehören Montage und Installation, die nicht in Übereinstimmung mit der Installations- oder Gebrauchsanleitung durchgeführt wurden. Dies bezieht sich auch auf unsachgemäße Montage und/oder Anschluss oder fehlende Zu- und Abluft für den korrekten Betrieb von Geräten.
 - Reparaturen oder Reparaturversuche durch nicht autorisierte Dritte oder durch den Verbraucher selbst, wie z. B. die Reparatur des Produkts mit nicht originalen Teilen.
7. Transportschäden an Produkten, die nicht von Frilec oder einem ihrer Transportunternehmen verursacht wurden. Überprüfen Sie daher auch Ihre gekauften Produkte auf mögliche Transportschäden nachdem Sie sie von Frilec erhalten haben und vor Installation und Gebrauch. Wenn Sie Transportschäden feststellen, melden Sie dies bitte innerhalb von 2 Werktagen beim entsprechenden Verkäufer, bei dem Sie das Produkt gekauft haben. Wenn ein Transportschaden gemeldet wird nachdem ein Dritter das Produkt transportiert hat, haftet Frilec nicht für den Schaden.
8. Produkte, die als B-Ware oder Ausstellungsstücke in einem Showroom bei einem Verkäufer gekauft wurden, sind von der 5-Jahres-Garantie von Frilec ausgeschlossen.
9. Von Garantie und/oder Ersatz ausgeschlossen sind: Defekte, Verlust oder Beschädigung des Produkts aufgrund eines Ereignisses, das normalerweise durch die eigene Hausratversicherung abgedeckt ist.
10. Dies gilt auch für optische Beschädigungen wie Beulen, Kratzer, Schlieren, leichte Gebrauchsspuren und Bruch von Glas- und Kunststoffteilen. Diese sind von der Garantie ausgeschlossen, wenn sie als B-Ware, Zweitwahl oder als Ausstellungsstück in einem Showroom gekauft wurden.

Artikel 4

Die Meldung von Störungen an weißen Haushaltsgeräten

8. Störungen oder Defekte an Produkten sollten immer über <https://service.domest.nl/> oder über den Verkäufer bei dem das Produkt gekauft wurde, gemeldet werden.
9. Bei der Meldung muss eine Kopie des Original-Kaufbelegs beigefügt werden. Ohne eine Kopie kann keine Garantie für das Produkt in Anspruch genommen werden. Die Beurteilung liegt zu jeder Zeit bei Domestic Multibrand Sales & Services.
10. Wenn eine Störung oder ein Defekt über <https://service.domest.nl/> gemeldet wird, wird Domestic Multibrand Sales & Services immer über den Status informiert.
11. Wenn innerhalb von 2 Monaten nach dem Kauf ein Fehler oder Defekt an Ihrem gekauften Produkt auftritt, empfehlen wir Ihnen, sich an den Verkäufer zu wenden, bei dem Sie das Produkt gekauft haben.
12. Wenn ein Austausch Ihres defekten Produkts erfolgt, gilt die verbleibende Garantielaufzeit gemäß dem Kaufbeleg des ursprünglich erworbenen defekten Frilec-Produkts.
13. Liegt ein Störung oder Defekt an einem von Ihnen gekauften Frilec-Produkt vor, dann entscheidet die Serviceabteilung von Frilec ob ein Ersatzteil gesendet wird, ein Servicemitarbeiter vorbeikommt oder das Produkt umgetauscht wird. Die Entscheidung liegt immer bei Domestic Multibrand Sales & Services.
14. Wenn kein Ersatzmodell für das gekaufte Modell verfügbar ist, wird die Serviceabteilung von Frilec entscheiden, welches Produkt als Ersatz für das defekte Frilec-Produkt angeboten wird. Wenn es ein besser qualifiziertes Produkt als das defekte Frilec-Produkt gibt, können zusätzliche Kosten anfallen. Die Entscheidung in dieser Hinsicht liegt immer bei Frilec.

Artikel 5

Die Meldung von Störungen oder Defekten an weißen Haushaltsgeräten, die außerhalb der Garantiezeit liegen

1. Störungen oder Defekte an Produkten sollten über <https://service.domest.nl/> gemeldet werden.
2. Im Falle von Weißwaren kann Frilec auf Ihren Wunsch hin einen Servicemitarbeiter zur Reparatur eines defekten Produkts schicken. Die Kosten hierfür werden Ihnen dann gemäß den aktuellen Tarifen in Rechnung gestellt. Die Tarife für diese Kosten (Anfahrtskosten, Kosten für Ersatzteile und Arbeitskosten) können über <https://service.domest.nl/> angefragt werden.
3. Die Serviceabteilung von Frilec wird Ihnen die Kosten für die Inspektion und Reparatur des Frilec-Produkts im Voraus mitteilen. Sie müssen dieser Angabe der voraussichtlichen Reparaturkosten im Voraus zustimmen. Die zu ersetzenden Teile stehen erst nach der Inspektion des Produkts fest und die Kosten für die Teile erhöhen die Gesamt-Reparaturkosten für das fehlerhafte Produkt. Sie werden darüber informiert.
4. Die Prüfung der Möglichkeit einer Reparatur ist mit Kosten verbunden. Sie müssen diesen Kosten im Voraus zustimmen.
5. Bei einer Reparatur durch einen Servicemitarbeiter müssen die Reparaturkosten vor Ort an den Servicemitarbeiter bezahlt werden. Andernfalls wird dies im Voraus mitgeteilt.

Artikel 6

Allgemeine wichtige Angelegenheiten und/oder Mitteilungen

- Schäden an Böden, Schränken, Wänden und anderen Gegenständen sind vom Verbraucher an die Hausratversicherung des Verbrauchers zu melden.
- Schäden an Böden, Wänden oder Bodenbelägen, die durch das Verschieben der Geräte durch den Verbraucher verursacht werden, gehen zu Lasten des Verbrauchers. Frilec haftet daher nicht für solche Schäden.
- Durch die Reparatur oder den Austausch eines defekten Produkts oder eines Teils dieses defekten Produkts wird die ursprüngliche Garantiezeit, die zum Zeitpunkt des ursprünglichen Kaufs begann, nicht verlängert
- Wenn sich bei einem Besuch des Servicemitarbeiter herausstellt, dass die Beschwerde unbegründet ist (das Produkt funktioniert ordnungsgemäß), werden die Kosten für den Servicemitarbeiterbesuch gemäß dem aktuellen Tarif berechnet.
- Wenn eine Reparatur oder ein Austausch durch einen Servicemitarbeiter durchgeführt wird, werden die ersetzten Teile und die ausgetauschten Geräte vom Servicemitarbeiter mitgenommen. Frilec wird damit Eigentümer dieser ersetzten und/oder ausgetauschten Teile.
- Die Geräte müssen leer und sauber sein, wenn der Servicemitarbeiter zur Reparatur oder zum Austausch kommt. Ist dies nicht der Fall, kann der Servicemitarbeiter oder Spediteur den Austausch ablehnen.
- Die Haftung von Frilec für Schäden, die sich aus der Erfüllung oder Nichterfüllung der Verpflichtungen aus diesen Bedingungen ergeben, ist auf die maximale Deckung der von Frilec abgeschlossenen Haftpflichtversicherung beschränkt.
- Handelt es sich bei dem gemeldeten Produkt nicht um ein Produkt der Marke Frilec, kann der Servicetechniker möglicherweise keine Prüfung und/oder Reparatur durchführen. In diesem Fall werden die Anfahrtskosten in Rechnung gestellt.
- Wenn ein Servicetermin geplant ist, aber weniger als 24 Stunden im Voraus abgesagt wird, werden trotzdem Servicekosten in Rechnung gestellt. Andernfalls wird dies im Voraus mitgeteilt.
- Nach Ablauf der Garantiezeit werden alle Kosten (Reparatur-, Ersatz-, Teile-, Anfahrts- und Arbeitskosten) in Rechnung gestellt.
- Frilec-Produkte, die nicht in den Benelux-Länder verwendet werden, erhalten keinen Service. Dies gilt auch für Produkte, die nicht in den Benelux-Länder gekauft sind, aber in den Benelux-Ländern verwendet werden. Wenn ein Frilec-Produkt nicht auf dem Markt in den Benelux-Ländern zu finden ist, unterliegt es nicht den Garantiebedingungen, die in den Benelux-Ländern gelten.
- Frilec haftet nicht für Schäden, die auf falsche Einbausituationen, fehlerhaften Wasser- und/oder Stromanschluss und Installations-/Einbaufehler zurückzuführen sind.
- Defekte oder Störungen, die auf eine Installation durch den Verbraucher zurückzuführen sind, wo die Anleitung vorschreibt, dass dies von einem anerkannten Installateur durchgeführt werden muss, fallen nicht unter die Garantie von Frilec. Frilec ist auch nicht für daraus resultierende Schäden verantwortlich.
- Frilec haftet nicht für Schäden an Geräten, deren Ursache außerhalb des Geräts liegt.
- Diese Garantie- und Servicebedingungen unterliegen dem niederländischen Recht mit Ausnahme mit Ausnahme des Wiener Kaufrechts. Streitigkeiten werden durch die zuständigen niederländischen Gerichte beigelegt.