

1. Definities

Garantievoorwaarden: de garantievoorwaarden van Luca Sanitair die hier geraadpleegd kunnen worden.

Luca Sanitair: sanitair groothandel die staat ingeschreven onder nummer 28101564 bij de Kamer van Koophandel te Den Haag.

Producten: alle producten van Luca Sanitair die in Nederland en België verkocht worden.

Voorwaarden: deze servicevoorwaarden.

Website: www.lucasanitair.nl

Opdrachtgever: de Luca dealer die een serviceverzoek bij Luca Sanitair aanvraagt.

2. Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op onder de garantievoorwaarden of buiten de garantie uitgevoerde reparaties.

3. Aanvraag

Een serviceverzoek kan aangevraagd worden via het serviceformulier op de website.

4. Serviceverzoek

Luca Sanitair heeft een digitaal serviceformulier ontwikkeld waarmee dealers gemakkelijk een verzoek tot service kunnen indienen. Om een serviceverzoek naar tevredenheid te kunnen afwikkelen is het van belang dat het formulier volledig en correct is ingevuld. Afhankelijk van de ingevulde gegevens verwerken wij een verzoek middels een telefonisch of schriftelijk advies of het toesturen van een onderdeel.

5. Onderzoek

Luca Sanitair zal het ingediende serviceverzoek beoordelen en, indien nodig, onderzoek verrichten om de oorzaak van de storing of het gebrek vast te stellen en te bepalen of het defect onder de garantie valt. We controleren ook of het product volgens de gebruiksvoorschriften van de fabrikant is geïnstalleerd en gebruikt. Afhankelijk van de bevindingen wordt het verzoek opgevolgd met een telefonisch of schriftelijk advies, het toesturen van een onderdeel, of het inzetten van een technisch specialist. Als het product niet volgens de installatie- of gebruiksvoorschriften is geïnstalleerd of gebruikt, blijft de opdrachtgever verantwoordelijk voor de reparatie- werkzaamheden en kunnen kosten in rekening worden gebracht.