



GARANTIE- EN SERVICEVOORWAARDEN

Garantie | Bestellen | Service | Retourneren

Inhoud

1. Garantie	3
1.1 Algemene garantievoorwaarden	3
1.2 Product specifieke garantievoorwaarden	4
1.2.2 Badmeubelen, wastafels, spiegels en verlichting	4
1.2.3 Kranen en accessoires	5
1.2.4 Glas	6
2. Bestelvoorwaarden	6
2.1 Annuleren verkooporders	6
2.1.1 Annuleren verkooporders uitlevering binnen 48 uur	7
2.1.2 Annuleren verkooporders met uitgestelde levering	7
2.2 Artikelnummer leidend bij plaatsen bestelling	7
2.3 Annuleren / wijzigen Massief Eikenhout en Natural Walnut	7
3. Service- en retourvoorwaarden	8
3.1 Retour- en serviceaanvragen	8
3.2 Melding van schade, manco's en/of productgebreken	8
3.3 Aanmelden retouren	9
3.4 Maximale retourtermijn	9
3.5 Retourkosten	9
3.6 Logistieke afhandeling retouren	9

1. Garantie

Met ingang van 1 januari 2024 geldt voor alle producten een garantietermijn van vijf jaar. Elektronische elementen vormen hierop een uitzondering, hier geldt een garantietermijn van twee jaar.

Om aanspraak te kunnen maken op garantie verwachten wij van de eindgebruiker dat bepaalde richtlijnen in acht worden genomen.

1.1 Algemene garantievoorwaarden

Productinspectie

Producten dienen direct bij levering geïnspecteerd te worden. Eventuele schade of defecten moeten onmiddellijk gemeld worden. Garantieclaims op producten die al gemonteerd of in gebruik genomen zijn, worden in de basis niet kosteloos behandeld. Als een product gemonteerd is en er is achteraf duidelijke sprake van een productgebrek, wordt deze klacht wel onder garantie in behandeling genomen. Let er bij het openen van de verpakking op dat u het product niet beschadigt.

Melding gebreken

Eventuele gebreken dienen direct gemeld te worden. Klachten die pas na montage worden gemeld, kunnen niet kosteloos in behandeling worden genomen, tenzij er sprake is van een productiefout en/of productgebrek. Dergelijke meldingen worden wel onder garantie in behandeling genomen.

Comptabiliteit

Gebruik van de producten in combinatie met producten van andere merken kan de garantie tenietdoen, tenzij er vooraf schriftelijke toestemming is gegeven.

Ventilatie

Zorg voor goede ventilatie in de ruimte waar de producten worden gebruikt om vocht- en schimmelproblemen te voorkomen.

Installatie

Zorg voor een vakbekwaam installateur om de producten te installeren. Als blijkt dat producten niet juist zijn geïnstalleerd, kan er geen aanspraak worden gemaakt op garantie.

Onderhoudsvoorschriften

Bij het onderhouden van de producten dienen de onderhoudsvoorschriften opgevolgd te worden. Het niet naleven van deze voorschriften zal de garantie tenietdoen. Bij twijfel over het onderhoud verzoeken wij u contact op te nemen met het verkooppunt.

Productafwijkingen beeldmateriaal en showroompresentaties

Producten kunnen in het echt afwijken van (online) beeldmateriaal of een showroompresentatie. Wij trachten deze verschillen te minimaliseren, maar er kunnen altijd afwijkingen zijn omdat onze producten onderhevig zijn aan batchproducties.

1.2 Product specifieke garantievoorwaarden

1.2.2 Badmeubelen, wastafels, spiegels en verlichting

Montage:

- Het badmeubel dient minstens 1,5 meter van een inloopdouche verwijderd te blijven, ondanks de aanwezigheid van ventilatie. Doet u dit niet, dan kan de garantie vervallen.
- Het badmeubel dient op minimaal 50 cm van de rand van een bad te hangen, tenzij er een vaste wand tussen zit.
- Voor afdichting, gebruik enkel zuurvrije kit.
- Verwijder stof van ladegeleiders vóór gebruik.
- Schakel een professional in voor elektra-aansluitingen.

Gebruik:

- Gebruik het badmeubel niet als zit- of staanplaats.
- Houd het badmeubel vrij van natte voorwerpen om schade te voorkomen.
- Gebruik zachte reinigingsmiddelen en vermijd schurende stoffen. Neem het meubel af met een droge doek na het schoonmaken.
- Kies voor milde producten bij het reinigen van de spiegel en vermijd zure of alkalische middelen. Droog de randen zorgvuldig na reiniging.
- Verwijder vlekken op de spiegel direct met lauw water.

1.2.3 Kranen en accessoires

Montage

- Voordat (inbouw)kranen worden (af)gemonteerd dienen deze 24 uur onder waterdruk te staan om eventuele lekkages uit te sluiten. Tevens dient het product volledig getest te worden, zoals staat beschreven in de handleiding.
- Zorg voorafgaand montage dat de waterleidingen goed zijn doorgespoeld.

Gebruik

- Gebruik een zacht reinigingsmiddel zoals groene zeep, of een andere zachte zeep die ontvet.
- Gebruik reinigingsmiddelen niet direct op het product, maar eerst op een zachte doek of spons en maak daarmee het product schoon.
- Maak geen gebruik van agressieve reinigingsmiddelen, schuurmiddelen, schuursponsjes of microvezel doeken.
- Vermijd gebruik van reinigingsmiddelen die chloor, zoutzuur, azijnzuur of andere schadelijke agressieve zuren bevatten.
- Waterontharders kunnen agressief zijn ten opzichte van metalen, beschermlagen en kleurlagen van producten. Dit zien wij voornamelijk bij waterontharders van lage kwaliteit of waterontharders die slecht worden onderhouden. Bij een lage dH instelling neemt het risico op beschadigingen toe, daarom adviseren wij de waterontharder niet

lager in te stellen dan 4dH. Op producten die zijn aangetast door een waterontharder geven wij geen garantie.

- Droog de producten na gebruik af, dit voorkomt kalkvorming en vlekken en heeft positieve invloed op de levensduur van de producten.

1.2.4 Glas

Montage

- Voorafgaand montage adviseren wij om de glaswand(en) volledig te ontvetten.

Gebruik

- Reinig je douche naar iedere douchebeurt. Wanneer een douche nat blijft zal er kalkvorming ontstaan. Advies is om een glaswisser te gebruiken.
- Gebruik wekelijks een douchereiniger, hierdoor blijven de douchewanden in mooie staat.
- Reinig het bevestigingsmateriaal niet met agressieve schoonmaakmiddelen, dit tast de kleur van het product aan.
- Gebruik geen schuurmiddelen of schuursponsjes om het bevestigingsmateriaal schoon te maken.
- Gebruik een zachte doek en reinigingsmiddel zoals groene zeep, of een andere zachte zeep die ontvet.

2. Bestelvoorwaarden

Aanvullend op de leveringsvoorwaarden van Topa Bathroom Products, welke gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel, zijn er nog een aantal aanvullende bestelvoorwaarden.

2.1 Annuleren verkooporders

Bestellingen die op werkdagen vóór 12:00 uur worden besteld, met de wens het zo snel mogelijk uit te leveren, worden 48 uur later uitgeleverd. Topa levert niet uit in de weekenden.

2.1.1 Annuleren verkooporders uitlevering binnen 48 uur

Indien u een bestelling plaatst die zo snel mogelijk geleverd moet worden, dus 48 uur later, gaat de order automatisch het logistieke proces in en kan deze niet geannuleerd worden. Voor bestellingen met urgentie verzoeken wij u dan ook om goed na te denken alvorens u de bestelling plaatst. Als u van de bestelling af wil zien, zal deze na ontvangst van goederen aangemeld moeten worden als retour.

2.1.2 Annuleren verkooporders met uitgestelde levering

Het annuleren van orders met een uitgestelde levering, een bij bestelling aangevraagd toekomstig levermoment, kan tot twee werkdagen voorafgaand aan de uitlevering. Dit dient vóór 12:00 uur bij ons duidelijk te zijn.

Ter illustratie: als een order staat klaar om op donderdag uitgeleverd te worden, dan kan deze tot maandag 12:00 uur worden geannuleerd.

2.2 Artikelnummer leidend bij plaatsen bestelling

Als u bij Topa een bestelling plaatst is het artikelnummer leidend. Dit betekent dat als u een artikel doorgeeft met een afwijkende omschrijving, de order in behandeling wordt genomen op basis van het artikelnummer en niet de omschrijving.

2.3 Annuleren / wijzigen Massief Eikenhout en Natural Walnut

Producten gemaakt van massief eikenhout worden (speciaal) op order geproduceerd. Deze producten kunnen tot uiterlijk zes weken voorafgaand aan de uitlevering worden geannuleerd of gewijzigd.

Binnen de termijn van zes weken kunnen er geen wijzigingen meer plaatsvinden, u bent verplicht het product af te nemen.

3. Service- en retourvoorwaarden

Aanvullend op de leveringsvoorwaarden van Topa Bathroom Products, welke gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel, zijn er nog een aantal aanvullende service- en retourvoorwaarden.

3.1 Retour- en serviceaanvragen

Aanmelden van een retour of service moet per e-mail naar info@topa-import.com, onder vermelding van artikelnummer, omschrijving van het product, ordernummer, referentie, en datum van levering. Bij beschadiging of een productgebrek moet een foto of video worden toegevoegd om de schade of het gebrek te kunnen beoordelen. Afsluitend vragen wij een duidelijke omschrijving van de situatie en de reeds ondernomen stappen.

3.2 Melding van schade, manco's en/of productgebreken

Eventuele schade of manco's dienen tijdig aan ons doorgegeven te worden. We maken hierbij onderscheid in B2B en B2C leveringen:

- B2B leveringen:
 - o 0-2 maanden na levering: product wordt kosteloos opnieuw opgestuurd.
 - o 2-3 maanden na levering: product wordt opnieuw aangeboden tegen -75% korting op de bruto adviesprijs.
 - o 3 maanden of later: manco-melding zal worden afgewezen.
- B2C (dropship) leveringen:
 - o 0-2 weken na levering: product wordt kosteloos opnieuw opgestuurd
 - o 2 weken of later: manco-melding zal worden afgewezen.

Let op: de manco-termijn gaat in vanaf de levering vanuit Topa op het gevraagde afleveradres. Indien hierna verdere logistieke handelingen worden verricht, bijvoorbeeld uitlevering aan een consument door een wederverkoper, verandert de oorspronkelijke termijn niet.

Productgebreken, zoals het niet goed functioneren van een product, kunnen altijd

worden gemeld en worden in behandeling genomen.

3.3 Aanmelden retouren

Als u één of meerdere producten wil retourneren kunt u deze aanvraag indienen door te mailen naar info@topa-import.com. Er dient altijd een reden van retour op te worden gegeven. De binnendienst zal u voorzien van een retourbon, welke u op de doos moet plakken van het product. Let op: zonder retourbon zal de transporteur de producten niet mee retour nemen, indien een product via de pakketdienst terugkomt in het magazijn van Topa en daar blijkt dat er geen retourbon op het product zit, zal ook deze niet in behandeling worden genomen.

Producten dienen in de originele, onbeschadigde verpakking te worden geretourneerd, zonder extra tape aangebracht door de klant. Schrijven op dozen is verboden, daarmee zal een retour per definitie worden afgekeurd bij ontvangst in het magazijn van Topa.

3.4 Maximale retourtermijn

Producten kunnen tot maximaal drie maanden na uitlevering worden geretourneerd.

3.5 Retourkosten

Retourkosten van € 39,50 per order worden in rekening gebracht voor retouren of omruiling(en) zonder geldige reden, ongeacht de orderwaarde. 'Zonder geldige reden' zijn alle redenen om iets te retourneren waarbij Topa niet verwijtbaar heeft gehandeld, denk hierbij aan dat klant af ziet van de bestelling of iets wil omruilen.

3.6 Logistieke afhandeling retouren

Als u de retouren heeft aangemeld en bent voorzien van retourbonnen, zal de binnendienst u vragen ons te berichten wanneer de retouren klaar staan. Als dit bekend is, zal bij de eerstvolgende levering een retouropdracht bekend zijn bij onze transporteur Huisman Transport.

Let op: als er geen retourbon op de doos zit, retourneert u de producten op eigen risico. Er bestaat een kans dat wij niet kunnen herleiden op welke order het product is uitgeleverd, met als gevolg dat er geen financiële verrekening plaats kan vinden. U zal zelf aan moeten geven bij Huisman Transport dat er retouren klaarstaan in uw magazijn. De chauffeur zal niet uit zichzelf vragen of er retouren klaarstaan.

Topa Bathroom Products is vooral gericht op B2B leveringen. Retouren worden dan ook zo veel als mogelijk afgehaald in het magazijn van de wederverkoper. In overleg kan een uitzondering worden gemaakt, en kunnen producten worden opgehaald, dan wel omgeruild, bij de particulier. In overleg kunnen hier kosten voor berekend worden.