



Servicebezoek

Procedure

## Inhoud

1. Servicebezoek.....	2
2. Procedure.....	2
2.1 Aanleveren informatie .....	2
2.2 Toekenning van de kosten .....	2
2.3 Kosten servicebezoek.....	2
2.4 Aanvraag.....	3

## 1. Servicebezoek

Topa Bathroom Products biedt zakelijke relaties de mogelijkheid om gebruik te maken van een (interne) service monteur. Indien u gebruik wil maken van onze servicemonteur voor het ter plaatse oplossen van een klacht, vragen wij u om onderstaande informatie zorgvuldig te bestuderen en in acht te nemen.

## 2. Procedure

Doorloop onderstaande procedure en vraag uw servicebezoek aan.

### 2.1 Aanleveren informatie

Voor het beoordelen van een aanvraag tot servicebezoek dient Topa van de juiste informatie te worden voorzien. Onderstaande informatie is vereist:

- Topa ordernummer;
- Artikel(en) die service behoeven;
- Duidelijke en uitgebreide omschrijving van de klacht;
- NAW-gegevens van de eindgebruiker;
- Telefoonnummer en e-mail van de eindgebruiker.

### 2.2 Toekenning van de kosten

De kosten van een service bezoek zijn voor rekening van Topa of de partij die het servicebezoek heeft aangevraagd.

De kosten zijn voor rekening van Topa in het geval dat:

- Het artikel een fabricage en/of productfout bevat;
- Vooraf per e-mail alternatieve afspraken zijn gemaakt, waarin Topa de kosten van een service bezoek voor eigen rekening neemt.

De kosten zijn voor rekening van de partij die het servicebezoek heeft aangevraagd in het geval dat:

- Het product verkeerd is geïnstalleerd;
- De door Topa meegeleverde voorschriften of instructies niet zijn opgevolgd;
- De klacht ongegrond is, bijvoorbeeld door het verstrekken van onjuiste informatie of het niet uitvoeren van aangedragen oplossingen vanuit Topa;
- De eindgebruiker niet aanwezig is op de afgesproken datum en tijd.

### 2.3 Kosten servicebezoek

Hieronder vindt u een kostenoverzicht van een servicebezoek:

Voorrijkosten: €75.00 (ex. btw)

Arbeidsloon: €50.00 per uur (ex. btw)

## 2.4 Aanvraag

Graag ontvangen wij op [info@topa-import.com](mailto:info@topa-import.com) een aanvraag tot servicebezoek waarin u akkoord geeft op bovenstaande voorwaarden. Na akkoord zal onze servicemonteur door een van onze medewerkers ingepland worden voor een serviceafspraak. Daarop-volgend zal een afspraakbevestiging worden gestuurd per e-mail naar uw organisatie. Afsluitend wordt een kort rapport toegestuurd met de bevindingen van onze servicemonteur.