



Procedure Servicebezoek

Indien u gebruik wilt 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.

Aanleveren informatie

Voor het plannen van een servicebezoek is het noodzakelijk dat onze medewerkers van voldoende en juiste informatie worden voorzien. Onderstaande informatie is absoluut vereist:

- Topa ordernummer/referentie;
- Artikel(en) die service behoeven;
- Duidelijke en uitgebreide omschrijving van de klacht;
- Adresgegevens van de consument;
- Telefoonnummer van de consument.

Toekenning van de kosten

In enkele gevallen is Topa genoodzaakt om de kosten van een service bezoek *in rekening te brengen aan de klant*. Dit geldt hoe dan ook in het geval dat;

- De consument niet aanwezig is op de afgesproken datum en tijd;
- 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 de aangedragen oplossingen vanuit Topa.

De kosten van een service bezoek 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.

Kosten servicebezoek

Voorrijkosten: € 75,00 (exclusief btw)
Arbeidsloon: € 35,00 (per uur, exclusief btw)

Akkoord

Graag ontvangen wij per e-mail een akkoord op bovenstaande voorwaarden. Na akkoord zal onze servicemonteur door een van onze medewerkers ingepland worden voor een serviceafpraak. Daaropvolgend zal een afspraakbevestiging worden gestuurd per e-mail naar uw organisatie. Afsluitend wordt een kort rapport toegestuurd met de bevindingen van onze servicemonteur.