



Procedure voor interventieaanvraag

De interventieaanvraag in het kader van Dienst Na Verkoop (DNV) van Aldes dient door de installateur van het systeem te worden aangevraagd. Mocht de installateur niet meer bereikbaar zijn, dan kan de interventie rechtstreeks aan de DNV van Aldes worden aangevraagd, zowel door een particulier (eindklant) als door een vakman (installateur, fabrikant, distributeur, enz.).

De DNV van Aldes behandelt enkel aanvragen met betrekking tot geïnstalleerde producten (onder garantie) die defect of beschadigd zijn. Als er tijdens een levering een probleem optreedt, moet dit binnen 48 uur per e-mail aan Aldes worden gemeld op info@aldesbenelux.com en niet via het aanvraagdocument voor DNV interventie.

Verloop van de aanvraag

- Onderstaande documenten per e-mail sturen naar warranty.be@aldes.com
 1. Het ingevuld aanvraagdocument voor DNV interventie
 2. Een kopie van de factuur van de installateur of die van Aldes
 3. Foto's van het betrokken apparaat of van het probleem
- Na ontvangst van uw aanvraag, zal Aldes een Approved Technical Partner (ATP) opdragen uw aanvraag te behandelen.

Voorwaarden voor interventie

De interventie gebeurt enkel voor het apparaat dat onder garantie is.

- Indien het apparaat in dienst gesteld werd door Aldes of een Aldes ATP, heeft de aanvrager recht op 2 jaar garantie op onderdelen en arbeid vanaf de datum van de indienststelling. De interventie is dus gratis.
- Indien de indienststelling niet door Aldes noch door een Aldes ATP werd uitgevoerd, heeft de aanvrager enkel recht op 2 jaar garantie op onderdelen vanaf de factuurdatum van Aldes voor het apparaat. Het onderdeel is gratis, maar de arbeid is ten laste van de aanvrager

Facturatievoorwaarden

- Elke interventie wordt gefactureerd aan minimum € 74 excl. btw. Voor elk begonnen ½ uur wordt € 37 (excl. btw) extra in rekening gebracht.
- De verplaatsingskosten bedragen € 1,50 (exclusief btw)/km.
- Voor elke interventie wordt een dossierkost van € 20 excl. btw aangerekend.
- Indien de filters moeten worden vervangen, worden ze in rekening gebracht aan de catalogusprijs.
- Als de interventie moet plaatsvinden in meerdere appartementen of rijhuizen, wordt er per appartement/rijhuis een minimumbedrag van € 74 excl. btw aangerekend.
- Indien twee technici zich moeten verplaatsen om veiligheidsredenen of om het onderdeel te verplaatsen, wordt de interventie van de tweede technicus gefactureerd aan hetzelfde tarief (€ 74 excl. btw, € 37 excl. btw voor elk extra begonnen ½ uur).
- Als er geen interventie mogelijk is (afwezigheid, onbereikbare groep, enz.) en Aldes niet 48 werkuren op voorhand werd verwittigd, wordt een forfaitair bedrag van € 74 excl. btw + verplaatsingskosten in rekening gebracht voor de interventie.

Aldes intervenueert niet rechtstreeks voor apparaten die niet meer onder garantie vallen. De aanvrager dient hiervoor zijn installateur of een Aldes ATP (www.aldesbenelux.com/nl/approved-technical-partners/) te contacteren om een interventie volgens hun voorwaarden aan te vragen.

Contactgegevens

ALDES Benelux

60 Rue Jean Verkruyts | 4681 Hermalle-sous-Argenteau | Tel. : +32 4 374 98 20
E-mail : warranty.be@aldes.com | www.aldesbenelux.com



Gegevens eindklant

Naam en voornaam:
Adres:
Postcode:
Plaats:
GSM:
E-mail:

Installateur of bouwbedrijf

Adres:
Postcode:
Plaats:
Tel:
E-mail:
BTW N°:

Distributeur (indien van toepassing)

Naam: Adres:
Postcode: Plaats:

Productgegevens

Artikelnummer: Factuurnummer:
Serienummer: Omschrijving:
Installatiedatum:

**Checklist – deze checklist moet worden ingevuld om de interventieaanvraag in
aanmerking te kunnen nemen.**

Werd er een inbedrijfstelling uitgevoerd van de installatie? Ja Nee — Indien ja, op welke datum?
Werd de installatie gewijzigd sinds de plaatsing? Ja Nee — Indien ja, op welke datum?

En wat is (zijn) die wijziging(en)?

Waar bevindt de groep zich?

Is de installatie gemakkelijk toegankelijk? Ja Nee a/neen. Indien neen, beschrijf hoe je ze kunt bereiken (ladder)

- Hangt de installatie op een niet-geïsoleerde zolder? Ja Nee

Wat is de staat van

- de filters? nieuw verouderd
- het toevoerrooster? OK verstopt
- het afvoerrooster? OK verstopt

Zijn de ventilatieventielen gemakkelijk toegankelijk? Ja Nee Indien neen, beschrijf hoe je ze kunt bereiken (ladder)

Omschrijving van uw aanvraag

.....
.....

Bij te voegen documenten aan uw aanvraag

Kopie van de factuur van de installateur of van Aldes

Foto's van het defect apparaat

Voor meer informatie,
neem contact op met uw specialist bij Aldes
Benelux, ga naar aldesbenelux.com
of volg ons op



Handtekening, datum en stempel van de installateur