



## Serviceprotocol Deurenfabriek Van der Plas B.V.

**Servicemelding:** Een service kan uitsluitend schriftelijk worden gemeld (bij voorkeur per mail) op het volgende emailadres:

[Service@deurenfabriekvanderplas.nl](mailto:Service@deurenfabriekvanderplas.nl)

Een servicemelding dient altijd voorzien te zijn van de volgende gegevens:

1. Een duidelijke omschrijving van de servicemelding, bij voorkeur voorzien van foto's.
2. Klantnaam (opdrachtgever van Deurenfabriek van der Plas).
3. Ordernummer waaronder Deurenfabriek Van der Plas heeft geleverd, terug te vinden op het prestatielabel aan de hangzijde van de deur, zie figuur I op pagina 2.
4. Adresgegevens van de service-locatie. (Bewoners/Bouwbedrijf)
5. Contactgegevens van bewoners/uitvoerder (Liefst meerdere telefoonnummers).
6. Zijn de deuren afgehangen door Deurenfabriek Van der Plas?  
Ja/Nee?

**Registratie:** De service wordt binnen 2 werkdagen geregistreerd door onze Servicecoördinator Service & Montage en voorzien van een servicenummer.

**Afspraken:**

1. Indien mogelijk wordt binnen 2 werkdagen na de melding wordt door Deurenfabriek van der Plas een bezoekafpraak gemaakt met de door de opdrachtgever opgegeven contactpersoon.
2. Na het maken van de afspraak wordt deze teruggekoppeld naar de opdrachtgever.

**Servicebezoek:** Op de dag van de afspraak zal onze servicemonteur aan de hand van de GND garantievoorwaarden beoordelen of het een gegronde servicemelding is. Indien mogelijk zal de servicemonteur de service ter plaatse oplossen. Indien de service niet ter plaatse kan worden opgelost zal binnen 2 werkdagen een vervolgspraak worden gemaakt.

**Rapportage:** De servicemonteur maakt een serviceraapport van zijn bezoek waarin hij zijn bevindingen vastlegt. Dit serviceraapport wordt na het oplossen van de service ter ondertekening aangeboden aan de bewoners/ uitvoerder.



## Serviceprotocol Deurenfabriek Van der Plas B.V.

**Terugmelding:** Het serviceraapport wordt binnen 3 werkdagen na het bezoek teruggekoppeld aan de opdrachtgever.

**Garantie:** Indien de servicemonteur heeft vastgesteld dat een deur onder garantie vervangen dient te worden zal op korte termijn na het servicebezoek een bevestiging worden verstuurd naar de opdrachtgever. Ook zal de bewoner/uitvoerder op de hoogte worden gesteld wanneer de garantiedeur zal worden geplaatst.

**Uitsluitingen:** In de volgende gevallen zal Deurenfabriek Van der Plas slechts na overleg met de opdrachtgever een bezoek brengen aan de servicemelding:

1. Servicemeldingen over niet goed functionerende deuren waarbij Deurenfabriek van der Plas geen invloed heeft gehad op het afhangen van de deuren.
2. Servicemeldingen over hang en/of sluitwerk wat niet geleverd en/of gemonteerd is door Deurenfabriek Van der Plas.
3. Servicemeldingen over deuren welke zonder GND garantie zijn geleverd.

**Geschillen:** Bij eventuele geschillen heeft de opdrachtgever de mogelijkheid het GND in te schakelen als onafhankelijke partij.

**Let op:** Bij een onterecht servicebezoek kunnen kosten in rekening worden gebracht.

Figuur I

