

Service formulier

Dit formulier is uitsluitend te gebruiken voor het aanvragen van service/repatrie aan meubelen die bij ons zijn aangeschaft.

Voor een snelle afhandeling vragen we u onderstaande gegevens zo volledig mogelijk en waarheidsgetrouw in te vullen.

Indien mogelijk verzoeken wij u om foto's van de klacht mee te zenden of door te mailen.

Binnen enkele dagen na ontvangst van dit formulier *met een kopie van de factuur*, krijgt u van ons bericht over de verdere afhandeling. Heeft u in de tussentijd nog vragen/opmerkingen dan kunt u bellen naar onze service afdeling.

De klantenservice is te bereiken van maandag t/m donderdag van 8.30 tot 12.30 en van 13.00 tot 16.00 uur en vrijdag tot 15.00 uur op telefoonnummer: 0578 569060 of stuur een e-mail naar info@rofrahome.nl o.v.v. Klantenservice.

Uw gegevens:

(A.u.b. zo volledig mogelijk invullen)

Naam:
Straat + huisnummer:
Postcode: Woonplaats:
E-mail adres:

Factuur datum: Ordernummer:
In welke Rofra winkel heeft u het item aangeschaft?
Datum van aflevering: Datum eerdere service:
Telefoonnummer:
Mobiel telefoonnummer:

Zet een vinkje bij uw antwoord:

1.) Het betreft een:

(indien mogelijk artikelcode & artikelnaam vermelden)

Eetkamerstoel
Art.code: Art.Naam: Aantal:
 Fauteuil
Art.code: Art.Naam: Aantal:
 Sofa, aantal zits:
Art.code: Art.Naam: Aantal:
 Salontafel
Art.code: Art.Naam: Aantal:
 Bijzettafeltje
Art.code: Art.Naam: Aantal:
 Anders, namelijk:

Footstool
Art.code: Art.Naam: Aantal:
 Loveseat
Art.code: Art.Naam: Aantal:
 Eetkamertafel
Art.code: Art.Naam: Aantal:
 Sidetable
Art.code: Art.Naam: Aantal:
 Kast
Art.code: Art.Naam: Aantal:

2.) Op welke plek zit het probleem?

Voorkant Achterkant Linkerzijkant Rechterzijkant
 Bovenkant Onderkant Binnenkant Voorpoot links
 Achterpoot links Voorpoot rechts Achterpoot rechts Tussenpoot
 Bovenblad Tussenblad Zitting Armleuning links
 Armleuning rechts Rugleuning Frame Glasplaat
 Deur Lade Glas Sluiting
 Anders, namelijk:

3.) Wat is de oorsprong van het probleem?

Verkeerde kleur Verkeerde maat Verkeerd model Kraakt / piept
 Scheef Zakt in / door Zit los Stiksel / bies / naad
 Breuk / gat Lak laat los Deuk Verkleuring / vlekken
 Kras / snee / schaafplek Litteken Plooivorming Kussenvulling
 Anders, namelijk:

4.) Is het probleem volgens u ontstaan door:

De fabrikant

De bezorgers

Door dagelijks gebruik

Anders:.....

5.) Uw aankoop is:

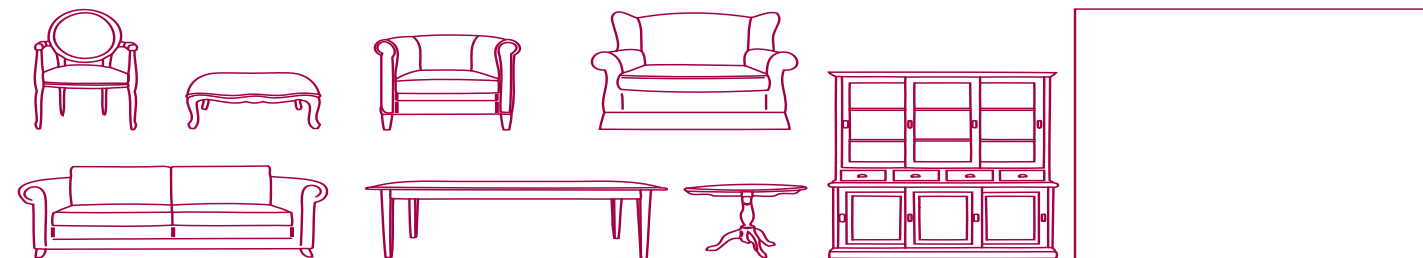
Door Rofra Meubelen bezorgd en bij u in huis afgeleverd

Door Rofra Meubelen bezorgd en u heeft zelf de meubels in huis geplaatst

Door u zelf meegenomen / afgehaald

6.) Geef op onderstaande tekening aan waar het probleem (of de beschadiging) zich bevindt.

U kunt natuurlijk ook in het aangegeven kader uw meubel zelf tekenen.



7.) Eventuele opmerkingen / aanvullende informatie:

Aldus geheel naar waarheid ingevuld.

Plaats: Datum: - -

Naam: Handtekening:

Heeft u het service formulier ingevuld en ondertekend?

Dan kunt u het (in een voldoende gefrankeerde envelop)

sturen naar: Rofra Meubelen B.V., T.a.v. Klantenservice, Postbus 10107, 7301 GC Apeldoorn.

ARTIKEL 6. Aansprakelijkheid en garantie

De afnemer kan beroep doen op de garantiebepalingen indien er een bewijs van betaling bij Rofra Home kan worden overlegd.

De afnemer is verplicht het geleverde terstond bij aflevering op eventuele uiterlijke tekortkomingen te controleren. Uiterlijke en zichtbare gebreken dienen op de bijgeleverde vrachtbrief / factuur te worden aangetekend. De afnemer kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen redelijke bewakende tijd nadat hij een bij aflevering verborgen gebrek heeft

ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken de aard en de omvang van het gebrek aan ons kenbaar heeft gemaakt. De bewijslast voor het gemeld hebben van de klacht ligt bij de afnemer. Onder redelijke bewakende tijd wordt verstaan binnen twee maanden na levering van het product, behoudens tegenbewijs. Duidelijk zichtbare tekortkomingen als krassen, breuk, en andere

beschadigingen die bij aflevering niet zijn aangetekend worden geacht te zijn ontstaan na levering en vallen dan ook buiten de garantie, behoudens tegenbewijs. Wij zijn aansprakelijk voor

fabricagefouten en gebruik van ondeugdelijk materiaal gedurende de levensduur van de meubels, te rekenen vanaf plaatsing van de gekochte zaken bij de afnemer. Onze aansprakelijkheid beperkt zich tot het repareren of geheel of gedeeltelijk vervangen van door ons geleverde zaken.

Wij gaan ervan uit dat bij normaal gebruik de door ons geleverde meubelen een levensduur genieten van maximaal 5 jaren. In geval van een vervanging die een aanzienlijke verlenging van de levensduur betekent (na meer dan één jaar) is Rofra Home gerechtigd een gebruikerspercentage in rekening te brengen aan de klant, afhankelijk van de duur dat het artikel aan de klant ter

beschikking heeft gestaan. Het gebruikerspercentage wordt als volgt berekend: Aankoopbedrag x (aantal reeds gebruikte jaren / 5 jaar) = gebruikerspercentage. Ingeval van ontbinding van de overeenkomst na meer dan 1 jaar krijgt de afnemer het aankoopbedrag terug minus het gebruikerspercentage.

Niet als een gebrek wordt beschouwd kleurverschillen in en andere natuurlijke kenmerken van natuurlijke materialen. Ook verkleuring van meubels onder invloed van licht, van zon en/of lampen wordt niet als een gebrek beschouwd. Bewust aangepaste veranderingen welke zich ook voordoen in het aan u bij verkoop getoonde meubel, model of ontwerp, zijn nimmer te beschouwen als een gebrek of een tekortkoming waarvoor wij aansprakelijk zouden kunnen worden gehouden. Aan onze modellen zijn bewust kenmerken toegebracht om deze een antiek uiterlijk te geven.

Modelwijzigingen welke de aard of bestemming van het gebruik niet beïnvloeden zijn, zonder dat wij hier vooraf mededelingen over doen, door de afnemer goed bevonden. Hierop is dan ook geen reclame mogelijk.

Buiten de garantie vallen gebreken die zijn ontstaan als gevolg van normale slijtage, verkeerd gebruik of enige andere van buitenaf komende oorzaak (bijvoorbeeld luchtvochtigheidsgraad anders dan tussen 50% en 60%). Wij zijn uitsluitend gehouden om reparaties uit te voeren op een door ons opgegeven locatie. De afnemer is verplicht om de desbetreffende te repareren zaak op die locatie ter reparatie aan te bieden binnen twee maanden na overeenstemming over de reparatie, behoudens andere afspraken. Datzelfde geldt indien er van omruiling sprake is. Voldoet de

afnemer niet aan zijn verplichtingen als genoemd in dit artikel dan vervallen voor de afnemer de rechten welke de wet hem toekent ter zake van (toerekenbare) tekortkomingen.

Showroommodellen (meubels welke gebruikt zijn in de winkel) worden met garantie verkocht, behoudens andere afspraken. Showroommodellen worden aangegeven op de aankoopbon.

Belangrijk! Alleen formulieren met handtekening zullen door Rofra Meubelen B.V. in behandeling genomen worden. Als wij niemand thuis treffen in het met u afgesproken tijdsblok, zijn de volledige vracht- en/of voorrijkosten bij een herhalingsbezoek voor uw rekening. U treft in dat geval een berichtgeving van ons aan in uw brievenbus met daarop het tijdstip dat we u niet thuis treffen.