

# Servicevoorwaarden Itho Daalderop

## Itho Daalderop Nederland bv servicevoorwaarden:

Itho Daalderop Nederland bv beschikt over een fabrieks- ondersteuning die de installateur kan ondersteunen bij het afhandelen van service gerelateerde zaken die door de installateur niet opgelost kunnen worden.

- De installateur is, zowel binnen als buiten de garantieperiode, het eerste aanspreekpunt voor de eindgebruikers en is ook de eerste verantwoordelijke voor het oplossen van de storing.
- Binnen de garantieperiode wordt er een nieuw vervangend onderdeel na goedkeur voor retourneren opgestuurd en, wanneer van toepassing, een normvergoeding verzorgd. Zie hiervoor [deze pagina](#).
- Bij de afhandeling van de storingsmeldingen is onze doelstelling om koudeklachten binnen 24 uur na de melding bij de eindgebruiker verholpen te hebben. Om deze doelstelling te bereiken zijn wij wel afhankelijk van uw medewerking. Hiervoor vragen wij u om uw gegevens bij het melden van een storing volledig aan te leveren door alle gegevens juist in te vullen en het formulier naar ons te versturen. Door het op gestandaardiseerde wijze aanleveren van de gegevens wordt de efficiency voor het afhandelen van de storingsmelding aanzienlijk verhoogd. Niet juist ingevulde formulieren kunnen leiden tot vertragingen in het serviceproces. Om u beter van dienst te zijn kunt u, als installateur, een inlogcode aanvragen via [onze website](#). Na inloggen worden al uw contactgegevens in de formulieren ingevuld. Na het verzenden van de gegevens zullen wij u via uw e-mailadres op de hoogte houden van de status van de storingsmelding.
- De storingsmelding die per internet wordt aangemeld zal in eerste instantie als een niet-urgente storing in behandeling worden genomen. Na beoordeling door een technisch medewerker kan de status van de melding aangepast worden. Wanneer u een urgente storing heeft verzoeken wij

u dit specifiek aan te geven in het storingsformulier.

- Itho Daalderop Nederland bv behoudt zich het recht voor de interventie in rekening te brengen bij de opdrachtgever wanneer er niet is voldaan aan de installatievoorschriften of garantiebepalingen die in de installatiehandleiding beschreven staan. Hiernaast dienen Demandflow, Qualityflow, warmtepompsystemen en Autotemp systemen op de juiste wijze door een erkend installateur of Itho Daalderop Nederland bv in bedrijf gesteld te zijn. Wanneer de inbedrijfstelling niet juist is uitgevoerd behoudt Itho Daalderop Nederland bv zich het recht om volledige inbedrijfstelkosten in rekening te brengen.
- Warmtepompsystemen, Demandflow systemen, Qualityflow systemen en Autotemp systemen dienen door een erkend installateur in bedrijf gesteld te worden om voor verlengde garanties in aanmerking te komen. De inbedrijfstelrapporten dienen aan Itho Daalderop Nederland bv ter beschikking gesteld te worden.
- Itho Daalderop Nederland bv behoudt zich het recht de interventie in rekening te brengen bij de opdrachtgever wanneer er onjuiste informatie voor uitvoer van de service-interventie is aangeleverd.
- Itho Daalderop Nederland bv hanteert vaste [flat-rate tarieven](#) voor het verhelpen van storingen en inbedrijfstellingen.
- U bent, als opdrachtgever, verantwoordelijk voor het vermelden van uw eigen referenties die u op de servicefactuur vermeldt wilt hebben.
- De Wet Ketenaansprakelijkheid is niet van toepassing op Itho Daalderop Nederland bv. Itho Daalderop Nederland bv behoudt zich het recht voor om één van haar servicepartners in te schakelen voor het uitvoeren van de storing.