

1. Dienst na verkoop | Klachtenregistratie & -behandeling

1.1. Algemeen

- Deze voorwaarden dienst na verkoop zijn een aanvulling op onze [algemene voorwaarden](#) en [garantievoorwaarden](#), die ten allen tijde blijven gelden.
- Winsol behoudt zich het recht voor huidige voorwaarden aan te passen.
- Klant is zich bewust en akkoord dat enige nieuwe onderdelen die Winsol al dan niet onder garantie dient te leveren kleurverschillen kunnen vertonen.
- Bij een herhaaldelijke zelfde fout op dezelfde bestelling, neemt Winsol de kost van de interventie op zich.

1.2. Soorten klachten

Transportschade & ontbrekende colli's

- Transportschade en/of ontbrekende colli's dienen onmiddellijk en uiterlijk binnen 48 u. na ontvangst van de goederen te worden geregistreerd, inclusief:
 - foto's van de beschadigde verpakking,
 - het beschadigde materiaal en
 - de getekende CMR met melding van de beschadiging of manco.

Zonder deze informatie kan Winsol aan de transporteur geen bewijs leveren van de schade of ontbrekende colli's en kan de klacht niet in aanmerking genomen worden.

Ter verduidelijking: de melding op de CMR dient onmiddellijk bij ontvangst van de goederen te worden gedaan op het exemplaar van de transporteur. Naderhand kan geen melding meer gemaakt worden. Pas na de melding op de CMR heeft de klant 48u tijd om de registratie te doen op het beschreven Winsol portaal [Extranet|Dienst na verkoop](#).

- In geval van levering door Winsol transport moet de getekende levernota met de nodige melding worden geüpload in plaats van het CMR-document.
- De klant dient aanwezig te zijn voor ontvangst name, bij gebreke waaraan er geen registratie kan zijn van transportschade en ontbrekende colli's. In uitzonderlijke gevallen kan bij afwezigheid tijdens de levering, de klacht inclusief de foto's binnen 48 u na ontvangst van de goederen via het Winsol portaal [Extranet|Dienst na verkoop](#) worden geregistreerd. Winsol NV behoudt zich in dat geval ten allen tijde het recht voor om de klacht te weigeren.

Levering niet conform bestelling – Zichtbare gebreken andere dan transportschade of ontbrekende colli's

Indien blijkt dat de levering niet conform bestelling is en bijvoorbeeld tekorten of foutieve onderdelen bevat, worden de correcte onderdelen door Winsol nageleverd. Registratie via [Extranet|Dienst na verkoop](#), conform artikel 1.3, uiterlijk voor de plaatsing van het product.

Garantie

Voor Winsol staat kwaliteit op de eerste plaats. Stel dat er materiaal binnen de garantieperiode moet worden vervangen, dan dient dit eveneens via [Extranet|Dienst na verkoop](#), artikel 1.3. te worden aangevraagd.

1.3. Hoe registreer ik mijn klacht?

- Registratie verloopt via het Winsol portaal [Extranet|Dienst na verkoop](#). Alle communicatie betreffende de klacht moet eveneens via dit kanaal gebeuren.
- Foto's en/of video's zijn verplicht (in het geval van transportschade is ook de CMR en/of leverbon met melding van de beschadiging of manco verplicht), alsook een gedetailleerde omschrijving van de klacht en de verwachte oplossing. Hoe gedetailleerder, hoe beter. Indien we geen foto van de schade ontvangen, kunnen we de klacht niet behandelen.
- Tip! Gebruik de artikelnummers om een product te benoemen, geef geen beschrijving. Om deze nummers terug te vinden, kunt u de beschikbare exploded views gebruiken (vermelding van het artikelnummer) van onze Outdoor producten in onze [webshop](#). Voor onze home producten kunt u via volgende link de correcte nummers terug vinden [Documents Home](#)
- Registratie vóór de plaatsing: de foto van de zichtbare productschade dient genomen te worden vóór de plaatsing. Het beschadigd onderdeel wordt onder garantie opgestuurd. De klant kan kiezen om het product te plaatsen met of zonder het beschadigde onderdeel, doch is dit af te raden. Indien er voor gekozen is om een product met zichtbare schade alsnog te plaatsen kan Winsol onder geen enkele omstandigheid verantwoordelijk gehouden worden voor enige kosten zoals uitbraak, herstel etc....
- Registratie na de plaatsing: Klachten met foto's van zichtbare productschade na plaatsing kunnen we niet aanvaarden tenzij deze enkel zichtbaar is bij gebruik van het product, of een garantiegeval betreft conform onze garantievoorwaarden, raadpleegbaar op onze website www.winsol.eu. In dit geval hebben we ook een foto nodig van het volledig geplaatste product.
- Glas: Bij schade aan glas dient de foto van het etiket van de glasleverancier samen met de klacht te worden geupload. Dit geeft ons de correcte informatie zodat we het glas opnieuw kunnen bestellen.
- Voor bepaalde producten zijn de algemeen gekende toleranties van toepassing (Bv zoals beschreven door het WTCB). Deze toleranties zijn door iedereen vrij consulteerbaar bij de instanties die de toleranties hebben beschreven. Winsol heeft steeds het recht om de toleranties in te roepen en een klacht dan ook niet te aanvaarden.
- Winsol behoudt zich het recht om een klacht af te sluiten, na herhaaldelijke pogingen om informatie te bekomen.

- WINSOL NV behoudt zich ten allen tijde het recht voor om de klacht te weigeren
 - o wanneer het vermoeden bestaat dat de aangegeven zichtbare productschade door de fout van de klant veroorzaakt werd na levering door WINSOL
 - o wanneer WINSOL van oordeel is dat het geen garantiegeval betreft of binnen de voormelde toleranties valt.

2. Dienst na verkoop | Retour

2.1. Wat is een retour?

Een retour is materiaal dat terug naar de fabriek dient te komen ter analyse en/of herstel. Een retour is enkel mogelijk na goedkeuring van een Winsol medewerker.

2.2. 2 soorten retours

- Elektrisch materiaal (motoren, modules, zenders) dat onder garantie valt, dient retour naar de fabriek te worden gestuurd binnen de 40 werkdagen (8 werkweken) na vertrek van het nieuwe materiaal. Bij gebreke wordt het nieuwe materiaal automatisch gefactureerd. Geen (tijdige) retour kan niet in aanmerking genomen worden voor een creditering en blijft te betalen.
- Niet-elektrisch materiaal: Het Winsol product werkt niet naar behoren en dient retour naar de fabriek te worden gestuurd voor nazicht en herstelling.

2.3. Waar vraag ik een retour aan?

Bij het aanmaken van een klacht kan u aanduiden of er een retour aan de klacht is verbonden. Na goedkeuring door een Winsol medewerker wordt een retourbon per mail opgestuurd. Deze retourbon dient op elke colli te worden bevestigd. Opgelet! De barcode dient zichtbaar te zijn. Retours dienen voldoende en correct te worden verpakt. Indien blijkt dat dit niet het geval is, vallen krassen en beschadiging buiten onze garantie.

Aanvraag voor ophaling gebeurt via e-mail met vermelding van het retournummer, het aantal colli's en de lengte.

- Outdoor (luifels, screens, terrasoverkappingen) – expedition.outdoor@winsol.eu
- Home (Schrijnwerk, rolluiken en poorten) – expedition.home@winsol.eu

Retours zonder retourbon worden niet meegenomen door de transporteur.

Retours die de klant rechtstreeks bij Winsol aflevert, dienen eveneens over een retourbon te beschikken. Bij het ontbreken van de retourbon, wordt de retour geweigerd.

3. Dienst na verkoop | Interventie

- Aanvraag tot interventie dient te gebeuren via het Winsol portaal [Extranet | dienst na verkoop](#). Na deze aanvraag neemt een medewerker van het Technical Team contact met u op.
- Bij aanvraag tot interventie zijn foto's en of video's verplicht, alsook een gedetailleerde omschrijving van de klacht en verwachte oplossing. Hoe gedetailleerder, hoe beter.
- Voor de Winsol Pergola producten dient de ingevulde en ondertekende [Checklist installatie](#) en het document [Controle interventie](#) bij de aanvraag tot interventie te worden geupload.
- Indien blijkt dat de oorzaak een installatiefout betreft, wordt de interventie en bijhorende kosten (verplaatsing en hotel) aangerekend.
- In geval van een interventie onder garantie conform onze garantievoorwaarden, is een eventuele interventie altijd betalend indien de aanvraag plaatsvindt > 1 jaar na levering van het product door WINSOL
- Wanneer het interventieadres buiten het toegewezen gebied ligt of meer dan 75 km verwijderd is van de showroom van de klant wordt de interventie aangerekend.
- Bij de interventie dient uw eigen techniker aanwezig te zijn. Bij afwezigheid zal de interventie 100% gefactureerd worden.
- In geval van annulering: U dient 72 u. op voorhand via e-mail te annuleren, anders wordt een vaste kost aangerekend van € 100 + 100% doorrekening van de reeds gemaakte kosten van transport / overnachting / forfait. In het geval een annulering niet meer mogelijk blijkt (bv in het geval van treintickets of vliegtuigtickets of ...) zal de gemaakte kost alsnog integraal gefactureerd worden.
- U als professionele klant blijft verantwoordelijk voor de installatie, zelfs na de interventie van een Winsol Product Specialist.
- Standaard staan de updates voor producten die werken op Casambi uitgeschakeld. Zowel de professionele klant als de particuliere klant mogen deze updates niet inschakelen. Indien blijkt dat de updates niet zijn uitgeschakeld en deze zijn de oorzaak van de klacht, wordt de interventie aangerekend.
- Het is noodzakelijk dat de Winsol producten vlot en veilig bereikbaar zijn. Indien er een ladder of stelling nodig is, dan moeten deze aanwezig zijn op de werf bij aankomst van onze Winsol Product Specialist. Winsol heeft het recht om de interventie te weigeren indien niet aan deze voorwaarde is voldaan of de veiligheid in gevaar is. Afhankelijk van de planning kan de Winsol Product Specialist beslissen om ter plaatse te wachten tot de producten vlot en veilig bereikbaar zijn, of om het bezoek te verplaatsen naar een andere datum. De verplaatsingskosten en wachttijd zullen 100% aangerekend worden.
- Interventies uitgevoerd door de klant of hun onderaannemers worden conform onze garantievoorwaarden niet door Winsol vergoed, tenzij schriftelijk overeengekomen.
- De garantietermijn wordt niet verlengd door garantiwerkzaamheden en vervangingsleveringen in het kader van de waarborg.

Interventietarieven

- Uurtarief Winsol Product Specialist: € 65 / uur (per begonnen uur)
- Verplaatsingskost: € 0,45/km
- Hotel & vlucht/trein: prijs op aanvraag
- Indien de klant een interventie wenst binnen 72 u., dan wordt naast de verplaatsingskost en interventiekost een vaste forfait aangerekend van € 500. Winsol behoudt zicht het recht, afhankelijk van de capaciteit, om niet in te gaan op snelle interventies.

4. Opleidingen

Voor onze Home & Outdoor producten kunt u een overzicht van onze opleidingen raadplegen op [Extranet | Academy](#). Deze opleidingen zijn gratis en vinden plaats op verschillende locaties in België en in het buitenland.

Voor onze Pergola producten organiseren we een opleiding bij de B2B-klant ter plaatse, meer bepaald tijdens de plaatsing van het showroommodel*. Eveneens voorzien we gratis assistentie bij de 2^{de} plaatsing. Voor deze opleidingen voorzien we telkens maximaal 2 dagen.

Indien er nood is aan bijkomende dagen opleiding of opleiding van een nieuwe techniek, wordt hiervoor € 750 per dag aangerekend.

Jaarlijks voorziet Winsol een (heropfrissing)-cursus voor onze Pergola producten. Deze opleiding is verplicht. Opgelet! Interventies als gevolg van een installatiefout worden altijd aangerekend, ook na een geslaagd examen. De cursussen zijn bedoeld om het aantal montagefouten zo klein mogelijk te houden, iedereen heeft hier baat bij.

* Het showroommodel dient een configuratie te zijn die standaard kan worden ingegeven in WinCal.

Bijkomende opleidingen of het opleiden van een nieuw team op vraag van de Winsol Partner

Vast forfait €750 / dag

Vlucht & hotel ten laste van de klant

5. Interventies na beëindigen van het contract met een partner

Na stopzetting van de samenwerking zijn de interventies van de Winsol Product Specialist bij de particuliere klant op kosten van de voormalige B2B-partner. Onze productgaranties blijven evident van toepassing.