

Vraag en antwoord betaling en leveringsvoorwaarden

Hoe verloopt het proces?

Welkom bij Projectkeukens.nu.

Als eerste beginnen we met een adviesgesprek. Tijdens dit gesprek maakt u de wensen van de keuken bekend en wordt er door de adviseur een offerte gemaakt met tekening. Tijdens dit gesprek wordt ook gekeken of wij de keuken dienen te leveren aan u of dat u hem wilt ophalen en of de keuken gemonteerd dient te worden.

Als eerste stap zal onze orderverwerker contact met u opnemen om de gehele keuken nog één keer door te lopen en samen met u zal kijken wat de gewenste lever en of montage week is van u. Ook zal onze orderverwerker samen een aantal punten doornemen over de levering. Wanneer u de offerte akkoord is en u de order getekend geretourneerd heeft gaat het proces van uw nieuwe keuken beginnen. De keuken wordt besteld bij onze leverancier, de betaling en planning gaan in gang gezet worden en hiervan wordt u uiteraard op de hoogte gesteld.

Betaling van de keuken

Hoe ziet de factuur eruit?

Wanneer u heeft getekend voor de order ontvangt u van ons digitaal een factuur, hierop zijn de kosten van de keuken gesplitst in een aanbetalingsfactuur en een factuur met het restbedrag dat na oplevering voldaan dient te worden.

Moet ik een aanbetaling doen en wat zijn de kosten hiervan?

Ja, de aanbetaling bedraagt 80% van het bedrag op de koopovereenkomst en dient voor levering van de order te zijn voldaan. De overige 20% dient u na oplevering van de keuken te voldoen. In sommige gevallen is er een andere afspraak overeengekomen voor de betaling.

Wat gebeurt er nadat de order en of de aanbetaling is voldaan:

Vanaf het moment dat de order en de aanbetaling is ontvangen door Projectkeukens.nu zal u gebeld worden door onze collega van de orderverwerking, hij loopt samen met u de keuken nog één keer geheel door zodat hij de keuken in bestelling kan zetten. Ook zal hij samen met u kijken wat de gewenste lever- en of montage week is en bij u aangeven of dit mogelijk is met onze planning.

Onderstaande punten worden tijdens dit telefoongesprek samen met u besproken:

Klopt de gehele order, klopt de factuur en afleveradres, hebben wij de juiste gegevens van uw contactpersoon? Standaard gaan wij ervan uit dat de keuken op de begane grond geleverd en gelost dient te worden en dat er een goede bereikbaarheid is van het pand. Denk hierbij aan verharde wegen.

Wanneer de keuken op een verdieping geleverd dient te worden moet dit van te voren bij ons bekend zijn, dit is iets waar rekening mee gehouden moet worden in de planning. Niet alleen neemt het uitleveren dan meer tijd in beslag, maar de situatie moet ook verantwoord zijn. Is er een goede trap of lift aanwezig? Passen alle kasten en het werkblad qua hoogte en lengte in de lift?

Is er verticaal transport nodig om de keukens en of werkbladen in te huizen en wie bestuurt deze?

Indien er verticaal transport nodig is dient u hier zelf zorg voor te dragen. Onze chauffeurs kunnen géén verticaal transport besturen.

Levering

Hoe maken we een afspraak voor het aflever en of montage moment?

Binnen een aantal dagen na bestelling van uw keuken zullen wij een aanleverbericht ontvangen vanuit onze leverancier. Uw gewenste leverweek en montage week is natuurlijk ook al bij ons bekend en staat bij ons in de voorplanning genoteerd. Onze collega van de planning zal een ongeveer 4 weken voorafgaand aan de levering telefonisch contact met u opnemen en wanneer u niet bereikbaar bent een e-mail aan u sturen om een afspraak te maken voor levering en of montage. Ook zal onze collega van de planning deze afspraak per e-mail aan u bevestigen.

Wanneer dient het restbedrag betaald te worden?

Het restbedrag van de keuken dient uiterlijk 24 uur voor levering te zijn voldaan.

Verwachte levertijd:

De verwachte levertijd verschilt, we hebben keukens welke uit voorraad leverbaar zijn en keukens die besteld dienen te worden bij de fabrikant. We hanteren snelle levertijden, vaak al tussen de 4 en 6 weken wanneer de keuken vanuit onze leverancier geproduceerd en geleverd dient te worden.

Wat als ik niet reageer op de oproepen en mails voor het maken van een leverafspraak?

Wanneer u niet tijdig reageert op de telefoontjes en of mailtjes voor het maken van een leverafspraak en Projectkeukens.nu van u geen akkoord krijgt voor levering zullen wij de levering vanuit de leverancier aan ons uitstellen! Dit houdt in dat de keuken op afroep gezet wordt en er pas een nieuwe afspraak wordt ingepland wanneer er contact met u en de planning is geweest.

Wat als de chauffeur de keuken komt leveren:

Graag horen we van te voren of de keuken gelost dient te worden op de begane grond of op een verdieping. Ook willen we graag van te voren weten of de locatie de gehele dag bereikbaar is of niet. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de binnenstad, vaak kun je hier tot een bepaalde tijd lossen. Dit dient bij ons bekend te zijn zodat we hier rekening mee kunnen houden.

Op de dag van levering dient er altijd een persoon aanwezig te zijn om de chauffeur te helpen met het lossen en uitlopen van de keuken. Onze chauffeur zal wanneer gewenst is altijd helpen met lossen en uitlopen van de keuken.

De persoon die aanwezig is op locatie om te helpen met lossen en uitlopen dient ook te tekenen voor ontvangst en dient de keuken te controleren op eventuele schade welke direct zichtbaar is, dit zal onze chauffeur noteren op het afleverrapport.

Wanneer de schade opgemerkt wordt als onze chauffeur al weg is dient u binnen 48 uur de schade per mail te melden onder vermelding van ons ordernummer.

Wat zijn de bezorgkosten:

De bezorgkosten zijn afhankelijk van diverse factoren, maar in de basis wordt er rekening gehouden met de afstand voor levering.

Wat gebeurt er wanneer de keuken niet volgens afspraak wordt afgenomen maar wel wordt aangeboden?

Wanneer de keuken wel in de afgesproken leverweek wordt aangeboden voor levering maar niet geleverd kan worden door bijvoorbeeld uitloop van een project of bouwwerkzaamheden kan de keuken worden opgeslagen door Projectkeukens.nu mits er voldoende ruimte is. Projectkeukens.nu mag na weigering van levering of na tweede levering opslagkosten en verdere aantoonbare schade en redelijke kosten in rekening brengen. Denk hierbij ook aan de leverkosten en montagekosten van de monteur die stond gepland.

Wordt de keuken op de dag van levering ook gemonteerd?

De levering en montage worden los van elkaar gepland. De keuken wordt over het algemeen één dag voor montage geleverd en dient voor de monteur in de juiste ruimte gezet te zijn. In sommige gevallen is het zo dat de keuken vanuit Projectkeukens.nu eerder geleverd wordt dan de montage dient plaats te vinden. Wanneer Projectkeukens.nu de keuken voor u in een loods of opslag dient te leveren bent u zelf verantwoordelijk om de keuken op tijd te verplaatsen naar het juiste adres en in de juiste ruimte voor de monteur. Wanneer dit niet geregeld is kan de montage niet plaatsvinden.

Montage:

Heeft u ervoor gekozen om de keuken ook te laten monteren? Dan zijn onderstaande punten handig om te weten.

Wat houdt montage van de keuken precies in:

De montage van uw keuken neemt grofweg één a twee dagen in beslag. U kunt de monteur daarom vaak al tussen 07.00 en 08.00 uur verwachten. De monteur bekijkt eerst de tekening en de afleverlijst welke onze chauffeur heeft achtergelaten voor hem. Vervolgens zal de monteur ook bekijken of uw leidingwerk en dergelijke

op de juiste posities zijn voorbereid en of de wanden recht zijn. Daarna monteert de monteur de keuken en wanneer u alle voorbereiding gereed heeft sluit hij de apparatuur, de afvoer en de kraan ook aan. Als laatste levert de monteur de keuken aan u op. Wanneer u het opleverrapport hebt ondertekend, dan zit het werk van de monteur erop. Dit kan echter enkel als er iemand aanwezig is op locatie.

Onder de montage verstaan wij niet het voorbereiden van het leidingwerk, water en dergelijke. Dit houdt in dat alle voorbereidingen van het gas, water en elektra en of ander leidingwerk van te voren door u in orde gemaakt dient te zijn. Wanneer dit niet in orde is zal de keuken niet aangesloten kunnen worden.

Wat zijn de dagen van montage?

Onze monteurs werken van maandag tot en met vrijdag en willen vaak graag langere dagen maken zodat zij een keuken af kunnen monteren. Helemaal wanneer het montage adres niet om de hoek ligt is het fijn dat de monteur wat langer door kan werken.

In sommige gevallen werken onze monteurs ook op zaterdag en of avonden. Dit is echter enkel wanneer dit van te voren goed besproken en overeengekomen is.

Wat zijn de montagekosten:

De kosten van het monteren van de keuken zijn afhankelijk van meerdere factoren, zoals bijvoorbeeld de grootte van de keuken.

Wat dient er voor de monteur beschikbaar gesteld te worden tijdens montage?

Daar de montage vaak wel wat tijd in beslag neemt is het wel prettig dat onze monteur toegang heeft tot een toilet, water en elektra.

Overige punten qua levering en montage

Wordt het afval standaard opgehaald?

Het afval wat ontstaat bij levering en montage van de keuken wordt niet standaard door Projectkeukens.nu opgehaald en afgevoerd. Dit kan tegen vergoeding in de koopovereenkomst van de keuken meegenomen worden.

Garantie en Service

Hoeveel jaar garantie zit er op de keuken?

Op de keuken zelf (de kastjes) zit 5 jaar fabrieksgarantie. Op de apparatuur in uw keuken zit 2 jaar fabrieksgarantie

Hoe maak ik een melding als er iets mis is?

Indien er iets mis is met de keuken kunt u telefonisch of per mail contact opnemen met de service, zij beoordelen uw klacht en zullen samen met u kijken naar een passende oplossing.

Wanneer u problemen heeft met een apparatuur dient u via onze website een ticket in te vullen. Hier worden onder andere gegevens van het apparaat gevraagd welke u vindt op het apparaat zelf. Uw ticket wordt verwerkt en doorgezet naar de fabrikant van het apparaat wanneer dit onder de garantie valt.

Valt alle schade binnen de garantie?

Nee, niet alle schade valt binnen garantie. De schade die ontstaan is dient altijd beoordeeld te worden door onze servicemedewerker en in sommige gevallen dient de fabrikant de schade te beoordelen. Het kan ook nog zo zijn dat de monteur vanuit de fabrikant bij u langs dient te komen.

Wanneer het onder garantie valt zullen er geen kosten berekend worden aan u, maar wanneer de schade niet onder garantie valt kunnen er kosten berekend worden voor onderdelen en of vervangende materialen. Ook kan het zijn dat er voorrijkosten berekend zullen worden, wij vragen altijd om de kosten vooraf met u te overleggen.