



## GARANTIE- EN HERSTELLINGSVOORWAARDEN FALCON KOOKFORNUIZEN

### I. ALGEMENE GARANTIE- EN HERSTELLINGSVOORWAARDEN

#### 1. Algemeen

De 5 jaar garantie is pas geldig na registratie van de aankoopdatum vermeld op uw factuur of aankoopbewijs. Het kookfornuis dient aangekocht te zijn bij Alfa Belgium nv of bij een van zijn erkende Falcon dealers binnen BeLux. De aankoopdatum en serienummer van het kookfornuis moeten geregistreerd worden via [www.cookup.be](http://www.cookup.be). Na registratie ontvangt de consument een persoonlijke garantiekaart. De duur van de garantie voor het kookfornuis, het serienummer en de einddatum van de garantieperiode staan vermeld op deze garantiekaart.

De garantietermijn van 5 jaar is enkel geldig voor kookfornuizen geregistreerd na 16 juni 2014. Voor kookfornuizen, aangekocht na 1 januari 2013 en voor 16 juni 2014 is een verlenging van de garantie van maximum 3 jaar mogelijk mits betaling van €199,00 incl. B.T.W.

De bedoelde garantie in de hierboven vermelde paragraaf is beperkt tot het - naar keuze van Alfa Belgium nv - kosteloos vervangen van defecte onderdelen, het herstellen van het defect of het onderdeel.

Om aanspraak te kunnen maken op enige garantie dient de consument aan ons te kunnen overleggen:

- Het originele aankoopbewijs.
- (Indien van toepassing) de originele afleveringsbon.
- De garantiekaart met vermelding van het serienummer van het Falcon kookfornuis

Bewaar de originele factuur of het aankoopbewijs en de garantiekaart goed. Alfa Belgium nv en haar erkende dealers behouden zich het recht voor om de garantie te weigeren als het aankoopbewijs en/of de factuur en/of de garantiekaart niet voorgelegd kunnen worden.

De consument dient telefonisch contact te nemen met onze technisch dienst via +32(0)9 228 14 84. Hij dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de klacht(en), de naam en adresgegevens, het telefoonnummer en het serienummer van het product op te geven om over te gaan tot herstelling of vervanging. Bij de uitvoering van de werkzaamheden gaat Alfa Belgium nv uit van de klachten zoals beschreven tijdens het telefonisch contact met de consument. Alfa Belgium nv kan in ieder geval niet tot meer gehouden worden dan de in deze beschrijving (telefonisch contact) vermelde staat.

Deze garantie heeft geen gevolgen voor de wettelijke aanspraken en is onderworpen aan het geldende recht van de bevoegde Rechtbanken van de zetel van Alfa Belgium nv.



Garantiegevallen leiden niet tot een vernieuwing en/of verlenging van de oorspronkelijke garantietermijn.

Tenzij er sprake is van een herstelling in de garantieperiode, wordt de herstelling niet eerder uitgevoerd dan nadat Alfa Belgium nv een prijsopgave van de herstelling aan de consument heeft verstrekt. Aan de hand van de prijsopgave dient de consument binnen twee weken te besluiten of de herstelling uitgevoerd dient te worden. Indien niet binnen 2 weken is gereageerd door de consument, wordt de zaak niet gerepareerd en ontvangt de consument een factuur ter dekking van de diagnose-, handlings- en logistieke kosten.

Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen wordt de prijs van de herstelling vastgesteld op basis van het aantal arbeidsuren, de logistieke kosten, de onderzoekskosten, de materiaalkosten, de gereedschapskosten en de handlingskosten.

## **2. Omvang en levering van garantieprestaties**

In het geval er sprake is van een door deze garantie gedekt defect aan het Falcon kookfornuis, garandeert Alfa Belgium nv de herstelling of de vervanging van het Falcon kookfornuis of een onderdeel ervan. De beslissing of het fornuis hersteld of vervangen moet worden berust bij Alfa Belgium nv.

In de garantie zijn de arbeidsuren van (medewerkers van) Alfa Belgium nv alsmede de kosten van verpakking en van de verzending naar de consument inbegrepen.

Het is de consument - op straffe van verval van elke aanspraak - niet toegestaan zelf of door derden herstellingswerkzaamheden aan door Alfa Belgium nv geleverde fornuizen te (laten) verrichten.

## **3. Uitsluitingen**

Niet onder de garantie vallen:

- Kookfornuizen waarvan het serienummer niet gekend is bij Alfa Belgium nv
- Alle andere Falcon producten
- Normale slijtage
- Producten waarvan merk-, typeaanduiding en/of serienummer zijn veranderd of verwijderd
- Geringe afwijkingen die voor de functionaliteit van het fornuis niet van belang zijn
- Defecten als gevolg van onjuist of onoordeelkundig gebruik
- Lichte kleurafwijkingen tussen verschillende onderdelen van het product
- Defecten als gevolg van verwaarlozing of gebrek aan ondeugdelijk onderhoud
- Gebruik, montage of installatie van het kookfornuis of onderdelen in strijd met de gebruiksaanwijzing/documentatie



- Defecten of foutmeldingen die een gevolg zijn van een onjuiste elektriciteitsspanning
- Gebreken die een gevolg zijn van blootstelling aan vocht of van chemische of elektrochemische inwerking van water
- Gebreken die een gevolg zijn van gebruik van niet originele onderdelen
- Producten die tweedehands in omloop zijn gebracht
- Indien, na levering en plaatsing van het Falcon fornuis, blijkt dat de elektrische voorziening van de woning niet voldoet voor het goed functioneren van het Falcon fornuis, zijn de kosten ten laste van de consument
- Defecten als gevolg van overmacht (zoals oorlog, oorlogsgevaar, burgeroorlog, terrorisme, oproer, molest, brand, blikseminslag, waterschade, overstroming, werkstaking, staking, stiptheidsacties, in- en invoerbelemmeringen, overheidsmaatregelen, defecten aan machines, storingen in de levering van gas, water- en elektriciteit, vervoersproblemen).

Mocht tijdens het onderzoek naar het defecte product blijken dat het defect niet wordt gedekt door de garantie, dan zal Alfa Belgium nv de consument hiervan op de hoogte stellen en de consument hierbij in de gelegenheid stellen om aan de hand van een offerte een beslissing te nemen over de vraag of de consument het defecte product toch gerepareerd/vervangen wenst te zien. In deze offerte zal een opgave worden verstrekt van de met de herstelling/vervanging gemoeide kosten.

#### **4. Service Hotline +32(0)9 228 14 84**

Voordat het defecte product gerepareerd of vervangen wordt, dient de consument contact op te nemen met de service hotline. Hier krijgt de consument alle noodzakelijke informatie hoe hij/zij aanspraak kan maken op de garantie.

#### **5. Annuleringsperiode**

De kostenfreie annuleringsperiode van de aan huis herstelling/omruilopdracht bedraagt maximaal 24 uur, daarna kunnen de kosten veroorzaakt door de vertraagde annulering aan de consument in rekening worden gebracht.

## **II. BIJZONDERE GARANTIEBEPALINGEN VOOR DE HERSTELLING AAN HUIS RESPECTIEVELIJK DE OMRUILING AAN HUIS**

Om de herstelling/omruiling aan huis mogelijk te maken dient door de Consument het volgende zeker gesteld te worden:

- De medewerker van Alfa Belgium nv moet onbeperkt, zeker en zonder vertraging toegang tot het product geboden worden.
- De consument dient alle overige maatregelen te treffen die voor het uitvoeren van de opdracht volgens de voorschriften benodigd zijn.



### **III. GARANTIEVERLENING VOOR FALCON KOOKFORNUIZEN AANGEKOCHT VÓÓR 16 JUNI 2014 (€ 199,00)**

De garantietermijn voor Falcon kookfornuizen aangekocht na 1 januari 2013 en vóór 16 juni 2014 kan met maximum 3 jaar verlengd worden. Om aanspraak te kunnen maken op deze garantieverlening moet de registratie gebeuren in de periode van de 2 jaar basisgarantie van het fornuis. Registratie dient te gebeuren via [www.falconbelgium.com](http://www.falconbelgium.com).

De consument ontvangt zijn persoonlijke garantiekaart na betaling van €199,00 (incl. BTW) op het rekeningnummer IBAN BE77 4419 6350 0142, BIC KREDBEBB met vermelding van de naam en serienummer. Na ontvangst van de betaling door Alfa Belgium nv geniet de consument van de verlengde garantietermijn. De einddatum van de garantieperiode staat vermeld op de garantiekaart die per post wordt toegestuurd.

## **CONDITIONS DE GARANTIE ET REPARATION DES PIANOS DE CUISSON FALCON**

### **I. CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE ET REPARATION**

#### **1. Généralités**

La garantie de 5 ans est seulement valable après l'enregistrement de la date d'achat indiquée sur votre facture ou ticket de caisse. La cuisinière doit être achetée chez Alfa Belgium nv ou chez une de ses distributeurs agréés en BeLux. La date d'achat et le numéro de série de la cuisinière doivent être enregistré par [www.cookup.be](http://www.cookup.be). Après l'enregistrement, le consommateur reçoit une carte de garantie personnelle. La durée de la garantie pour la cuisinière, le numéro de série et la date d'expiration de la période de garantie figurant sur la cartede garantie.

La garantie de 5 ans n'est valable que pour les cuisinières enregistrées après le 16 Juin 2014. Pour les cuisinières, achetées après le 1er Janvier 2013 et avant le 16 Juin 2014, une extension de la garantie de 3 ans maximum est disponible en payant € 199,00 T.V.A. inclus.

La garantie mentionnée à l'alinéa ci-dessus est limitée à – au choix d'Alfa Belgium nv - le remplacement gratuit des pièces défectueuses, réparer le défaut ou un composant.

Afin de pouvoir profiter de cette garantie, le consommateur devrait être en mesure de nous présenter:

- Le reçu original.
- (le cas échéant) le bordereau de livraison d'origine.



- La carte de garantie indiquant le numéro de série de la cuisinière Falcon

Conservez votre facture originale ou le reçu de vente et la carte de garantie. Alfa Belgium nv et ses revendeurs agréés se réservent le droit de refuser la garantie dans le cas où le consommateur ne peut pas présenter le reçu original, le bordereau de livraison d'origine ou la carte de garantie indiquant le numéro de série de la cuisinière Falcon.

Les consommateurs devraient communiquer avec notre service technique sur +32 (0) 9 228 14 84. Une description détaillée de la plainte, nom et adresse, numéro de téléphone et le numéro de série du produit sont nécessaires pour procéder à la réparation ou le remplacement. Dans l'exécution du travail, Alfa Belgium nv part des symptômes décrits lors du contact téléphonique avec le consommateur, . Alfa Belgium nv ne peut être tenue au moins jusqu'à plus de l'état mentionné dans cette description (par téléphone).

Cette garantie n'affecte pas les droits légaux et est soumise à la loi des tribunaux compétents du siège d'Alfa Belgium nv.

Les cas de garantie ne conduisent pas à un renouvellement et / ou l'extension de la période de garantie initiale.

Sauf s'il y a une réparation pendant la période de garantie, une réparation ne sera pas effectuées avant qu'Alfa Belgium nv a fourni le prix de la réparation au consommateur. Sur la base de l'estimation, le consommateur doit décider si la réparation doit être effectuée. S'il n'y a pas de réponse du consommateur, dans les deux semaines, le défaut ne sera pas réparé et le consommateur recevra une facture pour couvrir le diagnostic, le traitement et les frais de logistique.

Sauf accord contraire par écrit, le prix de la réparation sera déterminé sur la base du nombre d'heures de travail, les coûts logistiques, les frais de recherche, les coûts des matériaux, les coûts d'outillage et de manutention.

## **2. Contenu et livraison du service de garantie**

Dans le cas où il y a un défaut à la cuisinière Falcon couvert par cette garantie, Alfa Belgium nv garantit la réparation ou le remplacement de la cuisinière Falcon ou une partie de celle-ci. La décision de réparation ou remplacement de la cuisinière doit être détenue par Alfa Belgium nv.

La garantie couvre les heures de travail (des employés) d'Alpha Belgium nv, le coût de l'emballage et le coût d'expédition au consommateur.

C'est le consommateur - sous peine de déchéance de toute réclamation - pas permis de (laisser) réparer lui-même ou par des tiers une cuisinière fournies par Alfa Belgium nv.

## **3. Exclusions**



### **Pas couverts par la garantie:**

- Les cuisinières dont le numéro de série n'est pas connue chez Alfa Belgium nv
- Tous les autres produits Falcon
- L'usure normale
- Produits dont la désignation, la type ou le numéro de série ont été modifiés ou enlevés.
- Défauts mineurs n'ayant pas d'importance pour le fonctionnement de l'appareil.
- Défauts suite à une utilisation incorrecte ou non conforme.
- Légères variations de couleurs entre les différentes parties du produit
- Défauts suite à un manque de soin, un entretien incorrect ou inexistant,
- Utilisation ou montage de la cuisinière ou parties en conflit avec le manuel / documentation
- Les défauts ou les erreurs qui résultent de la tension d'alimentation incorrecte
- Défauts à la suite de l'humidité ou en raison de l'intrusion chimique ou électrochimique de l'eau.
- Défauts dus à l'utilisation de pièces de rechange, d'accessoires ou de programmes qui ne sont pas d'origine
- Produits ayant été revendus de seconde main.
- Si, après la livraison et l'installation de la cuisinière Falcon, il semble que l'alimentation électrique de la maison n'est pas suffisant pour le bon fonctionnement de la cuisinière Falcon, les coûts seront supportés par le consommateur
- Tous les défauts suite à un cas de force majeure (p. ex. guerre, risque de guerre, guerre civile, terrorisme, révolte, effet de guerre, incendie, foudre, dommage des eaux, inondation, débrayage, grève, grève du zèle, restrictions d'importation et d'exportation, mesures gouvernementales, dysfonctionnements des machines, perturbations dans l'alimentation en gaz, eau et électricité, problèmes de transport)

Au cas où, lors de l'examen du produit défectueux, il s'avèrerait que le défaut n'est pas couvert par la garantie, Alfa Belgium nv vous en informera et vous soumettra une offre pour vous permettre de décider si vous souhaitez quand même réparer le produit ou l'échanger. Cette offre contient une indication des frais occasionnés par la réparation ou l'échange.

### **4. Service Hotline +32(0)9 228 14 84**

Avant de réparer ou remplacer le produit défectueux, le consommateur doit prendre contact avec le service d'assistance téléphonique. Ici, les consommateurs obtiennent toutes les informations nécessaires comment il / elle peut faire une demande de garantie.

### **5. Période d'annulation**



Jusqu'à 24 heures avant la date prévue, dernier délai, vous pouvez annuler gratuitement la tâche de réparation/échange sur place. Passé ce délai, les frais occasionnés par l'annulation tardive vous seront facturés à moins que vous puissiez invoquer un cas de force majeure.

## **II. CLAUSES DE GARANTIE SPÉCIALES POUR LA REPARATION OU LE REMPLACEMENT A DOMICILE**

Pour permettre la réparation ou le remplacement sur place, vous devez remplir les conditions préalables suivantes:

- Le collaborateur d'Alfa Belgium nv doit avoir un accès illimité et sûr au produit, et cela aussi rapidement que possible et sans retard.
- Le consommateur doit prendre toutes les autres mesures nécessaires à l'exécution de la tâche selon les prescriptions et les pratiques usuelles.

## **III. EXTENSION DE GARANTIE POUR LES CUISINIÈRES FALCON ACHETÉES AVANT LE 16 JUNI 2014 (€ 199,00)**

La garantie pour les cuisinières Falcon achetées après le 1er Janvier 2013 et avant le 16 juin 2014 peut être prolongée de trois ans maximum. Pour bénéficier de cette extension de garantie l'inscription doit se faire par [www.falconbelgium.com](http://www.falconbelgium.com). L'inscription doit être effectuée dans la période de la garantie de base de deux ans sur la cuisinière.

Le consommateur recevra sa carte de garantie personnelle après le paiement de € 199,00 (T.V.A. inclus) sur le compte IBAN BE77 4419 6350 0142, BIC KREDBEBB indiquant le nom et le numéro de série de la cuisinière. Lors de la réception du paiement par Alfa Belgium nv, le consommateur bénéficiera de la garantie prolongée. La date d'expiration de la garantie est indiquée sur la carte de garantie qui sera envoyé par la poste.