

SERVICE APRÈS-VENTE

VOTRE POÊLE À GRANULÉS EST EN PANNE?

Veillez noter que votre appareil est garanti pendant 2 ans, à l'exception des pièces d'usure (voir les limitations de garantie dans le manuel d'installation).

Si la mise en service initiale n'a pas été effectuée par un installateur professionnel agréé, votre garantie sur les déplacements et la main-d'œuvre est annulée.

Nous intervenons directement à votre domicile dès réception des éléments suivants:

- une copie de votre preuve d'achat
- une demande d'intervention dûment remplie indiquant le type de problème rencontré.
- vos coordonnées complètes: vos nom et prénom, votre adresse postale, votre numéro de téléphone et votre adresse électronique.

*Faites votre demande en ligne rapidement et facilement en créant un compte sur notre Portail Client: **kprgsb.wordpress.com***

Vous pouvez aussi nous envoyer les documents demandés par mail à l'adresse email **kprgsb@gmail.com** ou par **SMS** uniquement au **+32 (0) 492/11 17 92**

Dès que nous aurons reçu votre dossier complet, un membre du personnel vous contactera pour se rendre à votre domicile dans un délai de 7 à 15 jours ouvrables.

GARANTIE GÉNÉRALE

Tous nos produits sont testés et sont couverts par une garantie pendant 24 mois à compter de la date d'achat. La facture d'achat doit être présentée au centre technique autorisé afin que la garantie puisse être prise en charge. Si la facture d'achat ne peut être présentée, la prise en garantie ne pourra être appliquée par le client final. La garantie signifie le remplacement ou la réparation de pièces de l'appareil défectueux présentant un défaut de fabrication.

La garantie couvrant les défauts de fabrication et les défauts de matériaux ne sont pas couverts dans les cas ci-dessous:

- Intervention par du personnel non autorisé;
- Dommages causés par le transport ou pour des causes non attribuables au fabricant;
- Installation non conforme aux règles de l'art et à la réglementation en vigueur;
- Branchement électrique incorrecte;
- Entretien périodique non effectué;
- Accidents extérieurs (éclair, inondations, etc.)
- Utilisation et maintenance incorrectes.

Le remplacement complet de l'appareil ne peut avoir lieu qu'après la décision incontestable du fabricant dans des cas spéciaux

Le fabricant décline toutes responsabilités pour tous dommages matériels ou corporels éventuellement causés, directement ou indirectement, aux personnes, aux animaux ou aux choses suite à non observation des prescriptions des notices d'installations et/ou d'utilisation.

LIMITATION ET EXCLUSIONS DE GARANTIE

La garantie est limitée aux défauts de fabrication, à condition que le produit ne soit pas endommagé par une mauvaise utilisation, une mauvaise manipulation, un problème d'ordre électrique provenant de l'installation du client, à des manipulations ou des erreurs d'installation. Les composants suivants sont couverts par une garantie de douze mois:

- Le brûleur de combustion;
- La bougie d'allumage.

Ne sont pas couverts par la garantie:

- le verre de la porte;
- les joints de manière générale et ceux de la porte en fibre;
- la peinture;
- les céramiques;
- la télécommande;
- les côtés internes;
- tous les dommages causés par une installation inadéquate et/ou des pénuries du consommateur.

Les images sont purement indicatives et peuvent ne pas correspondre à la réalité du produit. Les images ne sont que des exemples et elles sont nécessaires pour comprendre comment fonctionne le produit.