

Rappel des conditions de garantie Focus

Cadre de la garantie :

- **Durée :**
 - **Appareils indoor à combustion bois :** garantie **2 ans** après installation + **3 ans** (hors peinture et traitements de surface).
 - **Appareils indoor à combustion gaz :** garantie **2 ans** après installation.
 - **Appareils indoor au Bioéthanol :** garantie **2 ans** après installation.
 - **Appareils indoor Holographik :** garantie **2 ans** après installation.
 - **Appareils outdoor :** garantie **2 ans** après installation.
 - **Pièces d'usure :** hors garantie (grille foyère, tôles de protection, vermiculites, briques réfractaires, joints, roulements)
 - **Verres :** hors garantie.
- **Défauts couverts :**
 - Défauts de conception
 - Défauts de fabrication
 - Défauts de fonctionnement

Conditions à remplir pour bénéficier de la garantie :

- Déclarer le défaut au moment du constat.
 - Fournir le n° de commande Focus, le nom et l'adresse du client final.
 - Fournir les photos nécessaires au constat
 - Fournir toutes les informations nécessaires à la bonne compréhension de l'anomalie.
- Effectuer les contrôles à la livraison :
 - Le contenu des colis doit être contrôlé en présence du transporteur
 - Tout dommage doit être précisément indiqué sur le Bon de Livraison
- Effectuer les contrôles avant installation :
 - La fabrication sur mesures impose que l'ensemble des pièces soit contrôlé avant la pose (quantité, dimension, esthétique).
- Respecter les consignes d'installation et d'utilisation :
 - L'installation doit être conforme à la réglementation en vigueur
 - L'installation doit être conforme aux prescriptions Focus.
 - L'utilisateur doit respecter les consignes d'utilisation de Focus.

Retour d'une pièce défectueuse :

- Focus pourra demander le retour d'une pièce défectueuse.
- Le transport retour est géré par Focus.
 - La pièce de rechange sera facturée si celle défectueuse n'est pas retournée sous 4 semaines après expédition de la nouvelle. Un avoir sera crédité dès le retour de la pièce défectueuse.

Frais pris en charge dans le cadre de la garantie :

- Frais de fabrication de la pièce de rechange.
- Frais d'expédition de la pièce de rechange.
- Frais de transport retour de la pièce défectueuse.

Les demandes pour le service après-vente doivent être adressées par email à : sav@focus-creation.com

Erinnerung an die Focus Garantiebedingungen

Garantie-Zertifikat



Rahmen der Garantie

- **Dauer :**
 - o Indoor Holzbetriebene Geräte: 2 Jahre nach der Installation + 3 Jahre (ausgenommen Lackierung und Oberflächenbehandlungen).
 - o Indoor Gasbetriebene Geräte: 2 Jahre nach der Installation
 - o Indoor Bioethanol-Modelle: 2 Jahre nach der Installation
 - o Indoor Holographik-Modelle: 2 Jahre nach der Installation
 - o Outdoor Geräte: 2 Jahre nach Installation
 - o Verschleißteile: außerhalb der Garantie (Rost, Schutzbleche, Vermiculit, Schamottesteine, Dichtungen, Lagerelemente)
 - o Glasscheiben: außerhalb der Garantie
- **Die Garantie bezieht sich auf :**
 - o Nachgewiesene Konzeptionsfehler
 - o Nachgewiesene Fehler bei der Herstellung
 - o Nachgewiesene Funktionsstörungen

Voraussetzungen um die Garantie in Anspruch zu nehmen :

- Der Mangel muss direkt nach Feststellung gemeldet werden
 - o Die Auftragsnummer, Namen und Adresse vom Endkunden geben
 - o Fotos mailen, die für das Beheben notwendig sind
 - o Bereitstellung aller Informationen, die zum Verständnis des Schadens erforderlich sind
- Die Ware muss bei der Lieferung kontrolliert werden
 - o Der Inhalt der Kollis muss mit dem Spediteur kontrolliert werden
 - o Der Schaden ist auf dem Lieferschein deutlich zu vermerken
- Kontrolle vor der Montage durchführen :
 - o Die maßangefertigte Herstellung erfordert, dass alle Teile vor der Montage kontrolliert werden (Menge, Maßen, Ästhetik)
- Die Montage- und Benutzungsanweisungen beachten:
 - o Die Installation muss den geltenden Vorschriften entsprechen
 - o Die Installation muss den Focus-Vorschriften entsprechen
 - o Der Benutzer muss die Gebrauchsanweisungen von Focus befolgen

Rücknahme eines defekten Teils :

- Focus kann die Rücksendung eines defekten Teils verlangen.
- Der Rücktransport wird von Focus organisiert
 - o Das Ersatzteil wird in Rechnung gestellt, wenn das beschädigte Teil nicht innerhalb von 4 Wochen zurückgeschickt wird, nachdem das neue Teil versendet wurde. Eine Gutschrift erfolgt nach Rücksendung des beschädigten Teils.

Übernommene Kosten im Rahmen der Garantie :

- Kosten für die Herstellung des Ersatzteils
- Frachtkosten für die Lieferung des Ersatzteils
- Kosten für den Rücktransport des defekten Teils

Anfragen an den Kundendienst richten Sie bitte per E-Mail an: s.weber@focus-creation.com



CREATE BEYOND CONVENTION