

Gefeliciteerd met uw aankoop!

Maar wat nu?
We bereiden u vast goed voor.

Deze brochure bevat belangrijke informatie over uw aankoop.
Neem deze op uw gemak door om verassingn te voorkomen.

Inhoud

1. Algemene aandachtspunten & betaling
2. Levering
3. Afhalen
4. Vloerverwarming
5. Checklist plak PVC legservice
6. Checklist klik PVC legservice
7. Checklist laminaat legservice
8. Checklist parket legservice
9. Checklist plinten montage
10. Checklist PVC traprenovatie
11. Retourbeleid & klachten

Algemene aandachtspunten & betaling

Algemene aandachtspunten

- Heeft u rekening gehouden met extra snij- of zaagverlies?
- Wij verzoeken u om de factuur te controleren op juistheid. Aan onze berekeningen (bijvoorbeeld via een plattegrond) kunnen geen rechten worden ontleend.
- Het is ons dringende verzoek om montagewerkzaamheden minimaal 2 werkdagen na de leverdatum in te plannen. Op deze manier worden teleurstellingen, installatieproblemen en vertragingen door overmacht voorkomen. Ook als u de montage door ons laat uitvoeren.

Aanbetaling

- Na het plaatsen van de bestelling doet u een aanbetaling. De aanbetaling bedraagt minimaal 10% van het totale factuurbedrag. De aanbetaling kunt u direct pinnen bij aankoop in de winkel. Bij een online aankoop doet u de aanbetaling via de bank (bankoverschrijving o.v.v. het factuurnummer). Doe dit dan uiterlijk die zelfde dag.

Betaling

- Het resterende, volledige factuurbedrag dient uiterlijk 3 werkdagen vóór de afgesproken leverdatum of afhaaldatum op ons rekeningnummer bijgeschreven te zijn.
- Betaald u via een bouwdepot? Zorg er óók dan voor dat de betaling uiterlijk 3 werkdagen voor de afgesproken leverdatum of afhaaldatum op ons rekeningnummer is bijgeschreven.
- Wij mogen niets uitleveren zonder betaling. Dit is dus belangrijk om vertraging(en) van de levering en/of legservice (en hieruit vloeiende extra kosten voor uw rekening) te voorkomen.
- Bestellingen die binnen 7 dagen na aankoop geleverd of afgehaald worden dienen direct in zijn geheel voldaan te worden!
- Bij levering, bij montage, of achteraf betalen is niet mogelijk.

Levering

Levering

- 90% van alle bestellingen leveren wij met onze eigen transport. Ook werken wij samen met een transportbedrijf die bestelling voor ons aflevert.
- Wij leveren de goederen op het adres zoals vermeld op uw factuur. Dit is dus het afleveradres. Klopt het afleveradres op de factuur?
- De bezorger belt u circa 15 minuten voor aankomst. Hiervoor gebruiken wij het telefoonnummer zoals vermeld op uw factuur. Klopt het telefoonnummer op de factuur?
- Wij kunnen op voorhand geen dagdeel met u afspreken. Wij verwachten dat u op de afgesproken datum en het afgesproken afleveradres aanwezig bent om de bestelling aan te nemen.
- De bezorger levert uw bestelling tot aan de éérste drempel, begane grond. De goederen worden niet naar binnen of boven gebracht. Ook zetten wij het niet in een lift.
- U dient zorg te dragen voor het direct naar binnen/boven tillen van de bestelling. Het mag niet buiten staan.

Belangrijk !

- Als blijkt dat de afgesproken levering niet uitgevoerd kan worden als gevolg van het niet nakomen van uw verplichtingen, dan zijn wij genoodzaakt om de bezorgkosten opnieuw in rekening te brengen per ingeplande afleverpoging. Deze kosten moeten voldaan zijn voordat wij een nieuwe afspraken met u inplannen.

Goederen in ontvangst nemen

- De ontvangen goederen moeten binnen op kamertemperatuur bewaard worden = 18 °C - 20 °C.
- Leg de pakken/goederen plat op de grond, in de kamers waarin ze gelegd moeten worden. De vloer moet minimaal 24 uur acclimatiseren.
- De goederen dient u bij ontvangst te controleren op juistheid en/of schade. Eventuele onjuistheden moeten binnen 24 uur per mail worden gemeld.

Afhalen

Afhalen

- Zorg er bij het ophalen van uw bestelling voor dat u altijd een aankoopbewijs bij u heeft. De magazijnmedewerker geeft enkel de goederen mee die vermeld staan op het aankoopbewijs.
- Bestellingen kunt u uitsluitend op afspraak en enkel binnen de openingstijden van ons magazijn afhalen. Deze openingstijden wijken af van onze showroom.
- Uw bestelling wordt pas klaargezet op het moment dat u het komt afhalen. Houdt rekening met 10 á 15 min wachttijd.

Goederen in ontvangst nemen

- De ontvangen goederen moeten **binnen** op kamertemperatuur bewaard worden = 18 °C - 20 °C.
- Leg de pakken/goederen plat op de grond, in de kamers waarin ze gelegd moeten worden. De vloer moet minimaal 24 uur acclimatiseren.
- De goederen dient u bij ontvangst te controleren op juistheid en/of schade. Eventuele onjuistheden moeten binnen 24 uur per mail worden gemeld.

Vloerverwarming

Opstookprotocol

Gaat het om een **nieuwbouw woning**?

Dan moet u eerst het opstookprotocol opvolgen voor de vloerverwarming.

Het opstookprotocol moet uitgevoerd zijn voordat wij kunnen starten met de egalisatie werkzaamheden. Dit duurt ongeveer 12 dagen. Begin hier dus op tijd mee om vertragingen en extra kosten te voorkomen!

Wat is een opstookprotocol?

In dekvloeren waarin vloerverwarming is opgenomen kan scheurvorming ontstaan door thermische lengteveranderingen (warm-koud, krimpen-uitzetten). Om dat risico zoveel mogelijk te beperken, is het noodzakelijk dat de vloerverwarming geleidelijk en langzaam op temperatuur gebracht wordt. Dit gebeurt door middel van het opstookprotocol.

- Plaatst u vloerverwarming in een bestaande basisvloer? De vloerverwarmingsbuizen mogen niet uitsteken boven de basisvloer. Sterker nog, de buizen dienen minimaal 3 mm in de dekvloer te liggen.
- Het aansmeren van de vloerverwarmingsgleuven moet aan ons overgelaten worden om garantie op de werkzaamheden te behouden. Wij raden ten strengste af dit door uw aannemer te laten doen. Dan verliest u het recht op garantie voor de uitgevoerde werkzaamheden.
- Na het leggen van de vloer vragen wij u om de vloerverwarming gedurende één maand niet hoger te zetten dan 20 °C.
- Wij geven alleen garantie op vloeren die op water-dragende vloerverwarmingssystemen geplaatst worden.

Checklist plak PVC legservice

- Is er vloerverwarming aanwezig? Lees ook het kopje "vloerverwarming" goed door.
- Laat u plinten door ons plaatsen? Lees ook het kopje "plinten plaatsen" goed door.
- Onze leggers nemen de avond vooraf contact met u op om een verwachte aanvangstijd te communiceren.
- Onze leggers verplaatsen uw meubels niet. Bij een niet lege ruimte kunnen onze leggers de klus weigeren. *De kosten voor het niet kunnen uitvoeren van ingeplande werkzaamheden brengen in rekening (€350,- excl. btw per dag).
- Wij gaan ervan uit dat er nutsvoorzieningen aanwezig zijn in de woning. Anderzijds kunnen de werkzaamheden ter plekke niet uitgevoerd worden.*
- Uw basisvloer mag geen oneffenheden bevatten die meer zijn dan 2 mm.
- Wij egaliseren uw vloer standaard tot 3 mm. Als uw dekvloer meer oneffenheden bevat dient u dit schriftelijk bij ons te melden. Wij vermelden deze afspraken **altijd** op uw factuur om misverstanden te voorkomen!
- **Belangrijk:** Egaliseren betekent NIET waterpas maken van een vloer. Egaliseren houdt in dat we de vloer voldoende vlak maken om PVC te verlijmen.
- U bent zelf verantwoordelijk voor het opgeven van de juiste basisvloer aan ons. (cement/anhydriet/hout/tegels/etc...) Standaard gaan wij uit van een cementgebonden dekvloer. Dit vermelden we **altijd** op de factuur! Controleer dit goed.
- Tegels moeten altijd goed vastzitten. Er mogen geen kapotte, holle of losse tegels in de vloer liggen.
- Bij het verwijderen van eventuele dorpels dienen de spouwlaten eerst aangesmeerd te worden met cementgebonden mortel. Heeft u dit aan ons doorgegeven?
- Specifieke keuzes m.b.t de opdracht (*bijvoorbeeld de legrichting etc.*) worden bepaald door de legger (die beoordeelt wat het beste resultaat oplevert).
- De vloer wordt niet strak tegen de muren of vaste objecten aangelegd. We houden altijd een marge van 2 tot 3 mm aan. Kiest u ook voor plinten? Dan kan die marge hoger zijn.
- Heeft u een kruipluik? Dan dient deze goed geventileerd te zijn.
- Om de werkzaamheden uit te kunnen voeren dient het vochtgehalte in de woning tussen de 40% - 60% te zijn. Stuc -en spuitwerk kan bijvoorbeeld voor veel vocht zorgen. Plan dit minimaal 2 weken buiten onze werkzaamheden in.
- Onze leggers nemen geen restafval mee.

Belangrijk !

- Als blijkt dat de afgesproken werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden als gevolg van het niet nakomen van uw verplichtingen, dan zijn wij genoodzaakt om €350,- excl. btw kosten in rekening te brengen per ingeplande dag. Deze kosten moeten voldaan zijn voordat wij een nieuwe afspraken met u inplannen.

Checklist klik PVC legservice

- Is er vloerverwarming aanwezig? Lees ook het kopje "vloerverwarming" goed door.
- Laat u plinten door ons plaatsen? Lees ook het kopje "plinten plaatsen" goed door.
- Onze leggers nemen de avond vooraf contact met u op om een verwachte aanvangstijd te communiceren.
- Onze leggers verplaatsen uw meubels niet. Bij een niet lege ruimte kunnen onze leggers de klus weigeren. *De kosten voor het niet kunnen uitvoeren van ingeplande werkzaamheden brengen in rekening (€350,- excl. btw per dag).
- Wij gaan ervan uit dat er nutsvoorzieningen aanwezig zijn in de woning. Anderzijds kunnen de werkzaamheden ter plekke niet uitgevoerd worden.*
- Uw basisvloer mag geen oneffenheden bevatten die meer zijn dan 2 mm.
- Als uw dekvloer meer oneffenheden bevat dient u dit schriftelijk bij ons te melden. Wij vermelden deze afspraken **altijd** op uw factuur om misverstanden te voorkomen!
- **Belangrijk:** Egaliseren betekent NIET waterpas maken van een vloer. Egaliseren houdt in dat we de vloer voldoende vlak maken om PVC te verlijmen.
- U bent zelf verantwoordelijk voor het opgeven van de juiste basisvloer aan ons. (cement/anhydriet/hout/tegels/etc...) Standaard gaan wij uit van een cementgebonden dekvloer. Dit vermelden we **altijd** op de factuur! Controleer dit goed.
- Tegels moeten altijd goed vastzitten. Er mogen geen kapotte, holle of losse tegels in de vloer liggen.
- Bij het verwijderen van eventuele dorpels dienen de spouwlaten eerst aangesmeerd te worden met cementgebonden mortel. Heeft u dit aan ons doorgegeven?
- Specifieke keuzes m.b.t de opdracht (bijvoorbeeld de legrichting etc.) worden bepaald door de legger (die beoordeelt wat het beste resultaat oplevert).
- De vloer wordt niet strak tegen de muren of vaste objecten aangelegd. We houden altijd een marge van 4 tot 8 mm aan. Kiest u ook voor plinten? Dan kan die marge hoger zijn.
- Heeft u een kruipluik? Dan dient deze goed geventileerd te zijn.
- Om de werkzaamheden uit te kunnen voeren dient het vochtgehalte in de woning tussen de 40% - 60% te zijn. Stuc -en spuitwerk kan bijvoorbeeld voor veel vocht zorgen. Plan dit minimaal 2 weken buiten onze werkzaamheden in.
- Onze leggers nemen geen restafval mee.

Belangrijk !

- Als blijkt dat de afgesproken werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden als gevolg van het niet nakomen van uw verplichtingen, dan zijn wij genoodzaakt om €350,- excl. btw kosten in rekening te brengen per ingeplande dag. Deze kosten moeten voldaan zijn voordat wij een nieuwe afspraken met u inplannen.

Checklist laminaat legservice

- Is er vloerverwarming aanwezig? Lees ook het kopje "vloerverwarming" goed door.
- Laat u plinten door ons plaatsen? Lees ook het kopje "plinten plaatsen" goed door.
- Onze leggers nemen de avond vooraf contact met u op om een verwachte aanvangstijd te communiceren.
- Onze leggers verplaatsen uw meubels niet. Bij een niet lege ruimte kunnen onze leggers de klus weigeren. *De kosten voor het niet kunnen uitvoeren van ingeplande werkzaamheden brengen in rekening (€350,- excl. btw per dag).
- Wij gaan ervan uit dat er nutsvoorzieningen aanwezig zijn in de woning. Anderzijds kunnen de werkzaamheden ter plekke niet uitgevoerd worden.*
- Uw basisvloer mag geen oneffenheden bevatten die meer zijn dan 2 mm.
- Als uw dekvloer meer oneffenheden bevat dient u dit schriftelijk bij ons te melden. Wij vermelden deze afspraken **altijd** op uw factuur om misverstanden te voorkomen!
- **Belangrijk:** Egaliseren betekent NIET waterpas maken van een vloer. Egaliseren houdt in dat we de vloer voldoende vlak maken om PVC te verlijmen.
- U bent zelf verantwoordelijk voor het opgeven van de juiste basisvloer aan ons. (cement/anhydriet/hout/tegels/etc...) Standaard gaan wij uit van een cementgebonden dekvloer. Dit vermelden we **altijd** op de factuur! Controleer dit goed.
- Tegels moeten altijd goed vastzitten. Er mogen geen kapotte, holle of losse tegels in de vloer liggen.
- Bij het verwijderen van eventuele dorpels dienen de spouwlaten eerst aangesmeerd te worden met cementgebonden mortel. Heeft u dit aan ons doorgegeven?
- Specifieke keuzes m.b.t de opdracht (bijvoorbeeld de legrichting etc.) worden bepaald door de legger (die beoordeelt wat het beste resultaat oplevert).
- De vloer wordt niet strak tegen de muren of vaste objecten aangelegd. We houden altijd een marge van 4 tot 8 mm aan. Kiest u ook voor plinten? Dan kan die marge hoger zijn.
- Heeft u een kruipluik? Dan dient deze goed geventileerd te zijn.
- Om de werkzaamheden uit te kunnen voeren dient het vochtgehalte in de woning tussen de 40% - 60% te zijn. Stuc -en spuitwerk kan bijvoorbeeld voor veel vocht zorgen. Plan dit minimaal 2 weken buiten onze werkzaamheden in.
- Onze leggers nemen geen restafval mee.

Belangrijk !

- Als blijkt dat de afgesproken werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden als gevolg van het niet nakomen van uw verplichtingen, dan zijn wij genoodzaakt om €350,- excl. btw kosten in rekening te brengen per ingeplande dag. Deze kosten moeten voldaan zijn voordat wij een nieuwe afspraken met u inplannen.

Checklist parket legservice

- Is er vloerverwarming aanwezig? Lees ook het kopje "vloerverwarming" goed door.
- Laat u plinten door ons plaatsen? Lees ook het kopje "plinten plaatsen" goed door.
- Onze leggers nemen de avond vooraf contact met u op om een verwachte aanvangstijd te communiceren.
- Onze leggers verplaatsen uw meubels niet. Bij een niet lege ruimte kunnen onze leggers de klus weigeren. *De kosten voor het niet kunnen uitvoeren van ingeplande werkzaamheden brengen in rekening (€350,- excl. btw per dag).
- Wij gaan ervan uit dat er nutsvoorzieningen aanwezig zijn in de woning. Anderzijds kunnen de werkzaamheden ter plekke niet uitgevoerd worden.*
- Uw basisvloer mag geen oneffenheden bevatten die meer zijn dan 2 mm.
- Als uw dekvloer meer oneffenheden bevat dient u dit schriftelijk bij ons te melden. Wij vermelden deze afspraken **altijd** op uw factuur om misverstanden te voorkomen!
- **Belangrijk:** Egaliseren betekent NIET waterpas maken van een vloer. Egaliseren houdt in dat we de vloer voldoende vlak maken om PVC te verlijmen.
- U bent zelf verantwoordelijk voor het opgeven van de juiste basisvloer aan ons. (cement/anhydriet/hout/tegels/etc...) Standaard gaan wij uit van een cementgebonden dekvloer. Dit vermelden we **altijd** op de factuur! Controleer dit goed.
- Tegels moeten altijd goed vastzitten. Er mogen geen kapotte, holle of losse tegels in de vloer liggen.
- Bij het verwijderen van eventuele dorpels dienen de spouwlaten eerst aangesmeerd te worden met cementgebonden mortel. Heeft u dit aan ons doorgegeven?
- Specifieke keuzes m.b.t de opdracht (bijvoorbeeld de legrichting etc.) worden bepaald door de legger (die beoordeelt wat het beste resultaat oplevert).
- De vloer wordt niet strak tegen de muren of vaste objecten aangelegd. We houden altijd een marge van 4 tot 8 mm aan. Kiest u ook voor plinten? Dan kan die marge hoger zijn.
- Heeft u een kruipluik? Dan dient deze goed geventileerd te zijn.
- Om de werkzaamheden uit te kunnen voeren dient het vochtgehalte in de woning tussen de 40% - 60% te zijn. Stuc -en spuitwerk kan bijvoorbeeld voor veel vocht zorgen. Plan dit minimaal 2 weken buiten onze werkzaamheden in.
- Onze leggers nemen geen restafval mee.

Belangrijk !

- Als blijkt dat de afgesproken werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden als gevolg van het niet nakomen van uw verplichtingen, dan zijn wij genoodzaakt om €350,- excl. btw kosten in rekening te brengen per ingeplande dag. Deze kosten moeten voldaan zijn voordat wij een nieuwe afspraken met u inplannen.

Checklist plinten montage

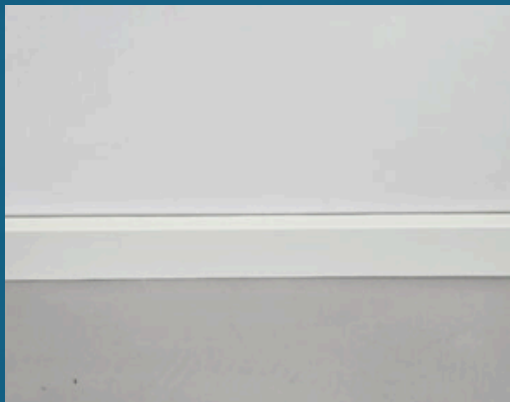
- Onze plinten worden bevestigd op de muur met high-tack montagekit.
- De plinten worden bij **buitenhoeken** altijd in verstek gezaagd. Bij **binnenhoeken** worden de plinten soms in verstek gezaagd en soms niet (*de legger beoordeelt wat het beste resultaat oplevert*)
- Als de muren niet recht genoeg zijn, dan kunt u kieren aan de bovenzijde van de plinten verwachten (*zie foto 2*).
- Als de vloer niet recht genoeg is, dan kunt u kieren aan de onderzijde van de plinten verwachten (*zie foto 3*). **Belangrijk:** Egaliseren betekent NIET waterpas maken van een vloer. Egaliseren houdt in dat we de vloer voldoende vlak maken om PVC te verlijmen.
- Wij raden u aan om de plinten uiteindelijk af te kitten. Dit is zeer gebruikelijk en wordt vaak gedaan door schilders.
- Op de plekken waar geen hoge plint past kunt u een plakplint bestellen. Die werken we af volgens de foto. (*foto 1*)

- Houdt bij het plaatsen van uw behang en/of renovlies rekening met de plinten. De plinten mogen niet op het behang en/of renovlies gemonteerd worden. De plinten kunnen hierdoor loslaten.
- Bestaande muurplinten dienen verwijderd te zijn voordat onze monteurs starten bij aanvang van de klus. De muren moeten dus kaal te zijn.

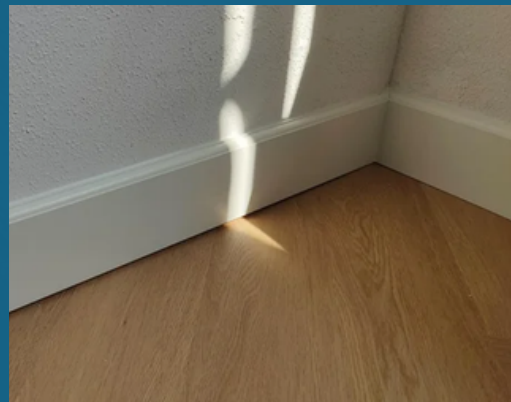
Voorbeeld afwerking plakplinten
Foto 1



Voorbeeld kieren aan de bovenkant (muur niet recht)
Foto 2



Voorbeeld kieren aan de onderkant (vloer niet recht)
Foto 3



Checklist PVC traprenovatie

- Bij het aanmaken van een bestelling gaan wij standaard uit van onbewerkte houten trap.
- Bestaande trapafwerkingen (bijv. tapijt, PVC of laminaat) dienen op voorhand verwijderd te zijn.
- De trap dient volledig lijmvrij, vetvrij, egaal (geschuurd) en schoon te zijn. (zie foto 1)
- De achterkant, onderkant of zijkant van de trap treden worden niet door ons gemonteerd!
- De trapneuzen van de treden moeten 90 graden recht zijn. Alleen dan sluiten de bijbehorende trapprofielen juist op de trapneuzen aan.
- Het is raadzaam of gedeelten die niet door ons worden bekleed voor te schilderen. Dit levert het mooiste eindresultaat op.

Voorbeeld egale trap met rechte trapneuzen
Foto 1



Voorbeeld NIET rechte trapneuzen en oneffenheden
Foto 2



Voorbeeld NIET rechte trapneuzen en oneffenheden
Foto 3



Retourbeleid & klachten

Retourbeleid

- Mede door ons schade- en batchnummer gevoelige productassortiment nemen wij geen artikelen retour!
- Wij maken **geen** mondelinge afspraken met klanten over artikelen die retour mogen. Alle met u gemaakte afspraken leggen wij altijd schriftelijk vast op uw factuur.
- Meer over ons retourbeleid kunt u lezen op: www.laminaat-plaza.nl/retourvoorwaarden

Klachten

- Bent u bij de oplevering iets tegen gekomen waar u niet tevreden mee bent? Vermeld dit dan bij onze leggers en zei zullen u een passende oplossing bieden.
- Komt u er niet uit met de leggers? Vul dan ons serviceformulier in op de website. Wij nemen uw aanvraag spoedig en vakkundig in behandeling. www.laminaat-plaza.nl/serviceformulier