

# QuickHeat-Floor®

## De doe-het-*slim*-vloerverwarming

### Quickheat Storing beleid

Geachte klant,

Je hebt aangegeven dat je een storing hebt aan jouw Quickheat-Floor vloerverwarming. Wij doen ons best je zo snel mogelijk van dienst te zijn omdat wij dit vervelend voor je vinden. D.m.v. deze brief stellen wij je op de hoogte van ons storingsbeleid.

Uiteraard worden onze producten met de grootst mogelijke zorgvuldigheid gefabriceerd. Helaas kan het voor komen dat er desondanks een defect optreedt. Wat de oorzaak daarvan is, kan pas vastgesteld worden bij een analyse door één van onze specialisten. De garantievoorwaarden heb je in het boekje met de installatievoorschriften kunnen lezen, welke ook zijn bijgevoegd.

### De werkwijze

Je hebt een storing gemeld waarbij het wenselijk is dat er een technisch specialist langs komt om ter plaatse de storing te analyseren. Onze technisch specialist berekent na de analyse wat de kosten zijn voor jou. Hiertoe verzoeken wij je een bedrag van € 372,50 (excl. BTW) vooraf te betalen. Het bedrag is incl. voorrijkosten, gebruik storingzoekapparatuur, materialen en 4 arbeidsuren.

De eindfactuur is afhankelijk van het aantal uur dat de specialist bezig is geweest en of de storing onder fabrieksgarantie valt. Indien dit bedrag hoger of lager is, vindt er een verrekening plaats. Mocht de storing onder fabrieksgarantie vallen, dan ontvang je het bedrag volledig terug op jouw rekening en wordt de storing kosteloos gerepareerd.

Het verwijderen en terugplaatsen van tegels dient te gebeuren door jouw tegelzetter, dus gelieve ervoor te zorgen dat deze bij de storing aanwezig is. Teneinde onze werkzaamheden zo spoedig mogelijk te laten verlopen, staan wij er op dat diegene die de vloerverwarming gemonteerd heeft, ook tijdens de analyse aanwezig is.

- Je kunt ervan verzekerd zijn dat:
- De technisch specialist voor de reparatie uitsluitend originele onderdelen gebruikt;
- De technisch specialist van te voren met jou een afspraak maakt;
- Onze storingsdienst tijdens werkdagen van 8:30 - 17:00 uur telefonisch bereikbaar is op het telefoonnummer +31 (0)117-401 500.
- Indien het om een fabricagefout gaat, de reparatie kosteloos wordt gedaan voor jou.

# QuickHeat-Floor®

## De doe-het-*slim*-vloerverwarming

### Vloerverwarming

In de meeste gevallen is het mogelijk de oorzaak van de beschadiging vast te stellen. Tijdens het onderzoek stellen wij met behulp van speciale storing zoekapparatuur vast:

1. waar het probleem zich bevindt;
2. wat de mogelijke oorzaak is en of het al dan niet een fabricagefout is;
3. of wij het ter plekke kunnen repareren.

Wij kunnen van te voren niet aangeven hoeveel tijd het onderzoek in beslag zal nemen. Dit is met name afhankelijk van de manier waarop het systeem is aangelegd. Het vooraf te betalen bedrag is berekend op een gemiddeld aantal uren voor een storingsreparatie. In de praktijk kan het zijn dat de monteur langer of korter bezig is. Uren op basis van na-calculatie.

### Thermostaat

Vertoont de thermostaat mankementen binnen de garantieperiode, dan is het niet nodig dat wij hiervoor langs komen. Deze kun je ter beoordeling aan ons opsturen, samen met een kopie van de factuur. Bij een gebleken fabrieksfout wordt je kosteloos een nieuwe thermostaat toegezonden. Wij kunnen desgewenst ook ter plaatse bij je komen voor reparatie c.q. vervanging van de thermostaat. Hiervoor is dan het voornoemde tarief van toepassing.

### Tot slot

Zodra je deze brief helemaal hebt gelezen, kunt je het pdf sluiten en op de pagina het boxje aanvinken waar staat 'Ik heb de bovenstaande documenten gelezen'. Daarmee geef je ons opdracht de werkzaamheden uit te voeren tegen de in deze brief genoemde voorwaarden. Wij vragen je ook om een kopie van de factuur en om het onderstaand formulier voor de monteur in te vullen of door de monteur te laten invullen (uitprinten, invullen en inscannen of door duidelijke foto's). Beide documenten graag per mail versturen naar [info@quickheat.nl](mailto:info@quickheat.nl).

Na ontvangst van het ingevulde formulier, de factuur en jouw betaling, maken wij een afspraak met jou voor het uitvoeren van de werkzaamheden. De betaling van € 450,75 (incl. BTW) kun je overmaken op rekening **NL47RABO 0147886864**, t.n.v. Speedheat Nederland B.V. o.v.v. servicebezoek Quickheat met jouw achternaam en postcode.

Met vriendelijke groet,  
Serviceafdeling Quickheat-Floor

Bijlage 1: Invulformulier monteur

## De doe-het-slim-vloerverwarming

### Invulformulier Quickheat Storing

Controleer met een Multimeter de weerstand van de verwarmingsdraden en vul de gemeten waarden op het vragenformulier in.

- **Welk type vloerverwarming is geleverd?**  
 Quickheat Flex  Quickheat Basic
- **Was de verwarming in orde voor de installatie?**  
 Ja  Nee
- **Is het systeem wel aangesloten op het lichtnet?**  
 Ja  Nee
- **Staat de thermostaat aan?**  
 Ja  Nee
- **Geeft de thermostaat display?**  
 Ja  Nee en wat leest u af \_\_\_\_\_
- **Staat de thermostaat goed geprogrammeerd?**  
 Ja  Nee  
Indien ja, welke spanning op de draden? (dit moet 220/ 230 volt zijn)?  
de spanning is \_\_\_\_\_ Volt
- De waarde van de weerstand staat op de productie sticker die bij de verwarmingsmat bij gesloten zit, controleer of deze overeenkomt met de geïnstalleerde vloer verwarming.
- Meet ook tussen groen geel = aarde en bv de zwarte draad deze weerstand moet 0 zijn.
- Indien je hier een waarde leest bv 120  $\Omega$  is er een probleem in de vloerverwarming.
- Controleer met een multimeter wat de  $\Omega$ -weerstand is tussen de blauwe en zwarte draad.
- Deze is tussen blauw en aarde \_\_\_\_\_  $\Omega$
- tussen zwart en aarde \_\_\_\_\_  $\Omega$
- tussen blauw en zwart \_\_\_\_\_  $\Omega$ .

#### 1. Om welke ruimte gaat het?

Badkamer  Woonkamer  Hal  Keuken  Anders, nl. \_\_\_\_\_

2. Wat is het totaal aantal in dit vertrek geplaatste verwarmingselementen? \_\_\_\_\_

#### 2a Zijn er meerdere elementen die het niet doen?

Ja  Nee

2b Indien ja ingevuld bij 2a. Hoeveel elementen doen het niet? \_\_\_\_\_

#### 3. Wat is volgens jou de aard van de storing?

Aardlekschakelaar springt uit  Thermostaat is kapot  Voeler is niet goed  
 Storing in verwarmingsmat;  $\Omega$ -weerstand is niet goed of niet meer te meten

De  $\Omega$ -weerstand van het/de verwarmingselementen staat vermeld op de productiesticker(s) die bij de vloerverwarming is geleverd.

#### 4. Is het bekend waar de storing zit?

Ja  Nee



**De doe-het-*slim*-vloerverwarming**

**5. Is de verwarmingsmat beschadigd door iemand?**

Ja     Nee     Niet bekend

**6. Is deze vloer eerder gerepareerd of is er een tegel uitgehaald ?**

De vloer is eerder gerepareerd.     Er is een tegel uitgehaald.

**7. Als wij de vloer komen repareren, kunnen wij dan eenvoudig de thermostaat en de door jou gemeten draden vinden?**

Ja     Nee, de thermostaat zit \_\_\_\_\_

**8. Heeft jou(w klant) nog reservetegels?**

Ja     Nee     Niet bekend

Voor het effectief traceren van de storing is het noodzakelijk dat diegene die de vloerverwarming gemonteerd heeft, aanwezig is als de Quickheat monteur komt. Houd je hiermee rekening met het maken van de afspraak s.v.p.

**9. Ben je bereid om aanwezig te zijn bij het zoeken naar de storing?**

Ja     Nee

**Naam bedrijf (evt. Stempel)**

\_\_\_\_\_

**Naam monteur**

\_\_\_\_\_

**Telefoon nummer**

\_\_\_\_\_