

# FAQ maatwerk.

## Op welke manier een offerte bekomen / bestelling plaatsten?

- Wij ontvangen het liefst een digitaal ingevuld borderel. Die kan je vinden op onze website ([janssensenjanssens.com](http://janssensenjanssens.com)) of op aanvraag via mail ([aalst@janssensenjanssens.com](mailto:aalst@janssensenjanssens.com)). De verwerking is het makkelijkst als wij dit bestand als excel-bestand mogen ontvangen, dat vermijdt onnodig typewerk.
- Uiteraard kan je, bij het ontbreken van een computer, een borderel bezorgen dat handgeschreven is. Probeer wel onze lay-out te volgen. Controleer bij de orderbevestiging de maten die wij meesturen met de mail!
- Wij zijn (nog) niet in staat om kasten uit te rekenen. Wij leveren plaatmateriaal op maat gezaagd en met eventueel afboordingen of frezingen. We kunnen zeker enkele schrijnwerkers aanraden indien nodig.
- Heb je hulp nodig dan staan wij voor je klaar. De uiteindelijke verantwoordelijkheid qua maatvoering ligt altijd bij de klant!
- Voor CNC-freeswerken reik je ons een tekening aan met duidelijk bematingen. DXF kunnen wij inlezen (geen DWG!!), schaal 1/1. Toch is een bijhorende tekening altijd nuttig, het kan namelijk zijn dat het DXF-bestand omwille van verschillende redenen niet in te lezen valt.
- Je bent professioneel en zal in de toekomst meerdere offertes / bestellingen aanvragen. Dan kunnen wij een online tool (Ardis Trade) aanbieden om je hierin te ondersteunen. Je kan hier al een voorsmaakje terug vinden:  
<https://youtu.be/0pj2ayV3DQg?si=FFfYTyk7CnVWP-V>

## Welke richtlijnen volgen wij?

- Wij proberen steeds chronologisch te werken. Wie eerst besteld, wordt eerst behandeld. Het kan dat omwille van operationele redenen licht afgeweken wordt van deze regel. Een geschatte oplevertermijn kan steeds gegeven worden, wel geen exacte datum.
- Een spoedbestelling kan als de planning dit toelaat. Deze service kan geweigerd worden omwille van tijdsgebrek, stockbreuk, ... Het doel van deze service is klanten in moeilijkheden even bij te staan. Kostprijs = 20% van het totale bedrag met een minimum van €100.
- Fouten maken we allemaal, maak jij een fout dan proberen we je te helpen met oplossingen te bedenken. Onze fouten proberen we zo snel als mogelijk te herstellen. We vinden dat onze klanten onze partners zijn, in makkelijke maar ook moeilijke momenten.
- Klachten van schade worden zo snel als mogelijk gemeld. We proberen 48 uur aan te houden als deadline om schade te melden na levering of afhaling. Als

echter blijkt dat de schade te wijten is aan productiefouten in de plaat of andere afwijkingen kan hier van afgeweken worden. Zorg ook steeds voor duidelijke foto's van de schade op het moment dat je deze vaststelt.

- Platen met een dikte minder dan 12mm kunnen gekant worden met meerprijs. Ongeschikte platen zullen geweigerd worden voor afboorden. Ronde vormen en uitsparingen kunnen niet afgewerkt worden met een kantlijst, dat laten onze machines niet toe.

## Welke extra's kunnen wij voorzien?

- Rekening houden met de nerfrichting van de plaat en bepaalde stukken zo positioneren dat de nerf doorloopt. Een tekening of schema is hiervoor nodig.
- Wij proberen offerte vragen binnen 1 werkdag te behandelen. Onze excuses als dat niet het geval is.
- Afwijkingen van de standaard boringen – frezingen zijn mogelijk. Een duidelijke tekening met correcte maatvoering zorgt al voor een goede start. Bevraag wat mogelijk is aan onze medewerkers.
- De standaard voor rijboring, potboring, groef en drevels kan je bekomen op vraag.
- Vriendelijkheid, service en meedenken over je project.

## Welke beperkingen zijn er?

- Te kleine stukken kunnen niet verkant worden. Minder dan 80mm kunnen wij niet afwerken aan vier zijden. Voor comfort hebben wij een breedte nodig van 120mm. Wij zullen dan ook vaak eerst naar deze maat verzagen om daarna te versmallen.
- De maten van ons plaatmateriaal zijn bruto. Wij zullen steeds een paneel zuiveren met 15mm aan elke zijde om een mooie snede te bekomen. Omwille van optimalisatie van de plaat kan hier van af geweken worden. De garantie voor een mooie snede te bekomen vervalt hier wel mee.
- Het frezen op de koppen van een plaat is (nog) niet mogelijk. Ons CNC-frees heeft drie assen. Dat wil zeggen dat drevels zowat het enige zijn wat we op de koppen kunnen doen.
- Wij rekenen geen kasten uit. De manier hoe een kast geassembleerd wordt verschilt van klant tot klant. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de klant.
- Verstekken kunnen enkel aangeboden worden in 45°. Dit wordt aangeduid op het borderel als een kantafwerking.

## Kunnen we leveren aan huis?

- Dat kan zeker. Na het afwerken van een project ontvang je een mail van ons. Heb je een lopende rekening dan beantwoord je die mail met de vraag tot levering. We plannen deze in op de dag dat onze chauffeur jouw regio aandoet. Geen lopende

rekening? Dan vragen we betaling op voorhand. Dat kan via overschrijving of aan de balie. Beantwoord de mail met de vraag tot betalingsvoorwaarden.

- Levering is franco als je aan een bedrag van €600 excl BTW komt. Kom je daar niet aan dan is de leveringskost €60. Bij grote afstanden (Limburg, Wallonië) is de franco 1000€ en de leveringskost €100.
- Met onze oplegger, uitgerust met kooi-aap, kunnen we de meeste locaties aan. Natuurlijk zijn er ook beperkingen. Bij twijfel kan je ons steeds bevragen naar de mogelijkheden van jouw specifieke locatie.
- We kunnen de projecten ook laten leveren in onze filialen. Hier wordt geen rekening gehouden met franco.