

VEEL GESTELDE VRAGEN

Plaatsing en gebruik van speeltoestel

1. Zit er een bouwtekening of handleiding bij de speeltoestellen?

Ja, bij elk speeltoestel zit een handleiding / bouwtekening.

2. Is er een bouwvergunning vereist voor het plaatsen van een speeltoestel?

In bepaalde gevallen moet er een bouwvergunning aangevraagd worden voor het plaatsen van een speeltoestel:

- Geen bouwvergunning voor speeltoestellen lager dan 3 meter
- Lichte bouwvergunning voor speeltoestellen tussen de 3 en 5 meter hoog
- Reguliere bouwvergunning voor speeltoestellen hoger dan 5 meter

3. Moet ik het speeltoestel zelf plaatsen/monteren?

Ja, u moet het speeltoestel zelf plaatsen/monteren aan de hand van de bijgevoegde handleiding / bouwtekening.

4. Zijn de speeltoestellen geschikt voor bijvoorbeeld scholen en openbare speelplaatsen?

Onze speeltoestellen zijn speelgoed en voldoen aan de speelgoednormering voor de particuliere markt. De definitie van particuliere markt is "particuliere huishouding waar toezicht van overheidswege inbreuk op de privé-sfeer zou betekenen". Uit toelichtingen bij de norm blijkt dat speeltoestellen voor bijvoorbeeld scholen en openbare speelplaatsen ook onder het besluit speeltoestellen voor de openbare ruimte vallen. Onze speeltoestellen zijn genormeerd als speelgoed en voldoen niet aan de norm voor de openbare ruimte (EN 1176). Onze speeltoestellen zijn daarmee niet geschikt scholen, openbare speelplaatsen en dergelijke.

Levering van speeltoestel

5. Wat is de levertijd?

Wij leveren onze speeltoestellen normaliter binnen 1 tot 2 weken na ontvangst van uw order.

6. Hoeveel bedragen de bezorgkosten / verzendkosten?

Deze zijn afhankelijk van de omvang van het speeltoestel, order bedrag en de afstand tussen het afleveradres Zevenbergen. Mocht u meerdere producten bestellen dan wordt de verzendkosten slechts 1x per levering enkel de hoogste in rekening gebracht.

7. Kan ik mijn speeltoestel afhalen?

U bent van harte welkom om het door u bestelde speeltoestel bij ons magazijn in Zevenbergen af te halen.

8. Hoe vind de levering en plaatsing (montage) plaats?

De speeltoestellen kunnen worden opgehaald in Zevenbergen of kunnen door een distributeur bij u thuis afgeleverd.

In principe is de leveringvorm, als pakket gelost naast de auto.

Wij trachten om het door u bestelde speeltoestel bij u tegen een zo gunstig mogelijke conditie te leveren.

Daarom is de verzendvorm afhankelijk van het bestelde model, gewenste levertijd en de omvang van uw bestelling.

Overwegend wordt het speeltoestel als pakket met voor gemonteerde delen geleverd.

Aan de hand van een bijgesloten handleiding is het speeltoestel meestal eenvoudig zelf te monteren.

Indien gewenst kunnen wij uw speeltoestel laten monteren.

9. Hoe laat wordt mijn speeltoestel bezorgd?

Onze distributeur kan het dagdeel of tijdstip van levering helaas niet altijd van te voren aangeven. Dit komt de toenemende drukte in het verkeer en de wisselende routes. U ontvangt overwegend meestal een bericht van de distributeur wanneer het speeltoestel wordt afgeleverd.

10. Moet ik zelf thuis zijn om het pakket in ontvangst te nemen?

Indien u niet in staat bent om het speeltoestel zelf in ontvangst te nemen (bijvoorbeeld omdat u aan het werk bent), adviseren wij u om met een briefje op de (voor)deur aan te geven waar het speeltoestel neergelegd mag worden (bijv. oprit of tuin). U kunt de expediteur via het briefje ook vragen om even bij buurvrouw/man aan te bellen, waarna deze het pakket in ontvangst kan nemen en/of instructies kan geven aan de expediteur. Let op! Wanneer niemand de leverbon kan ondertekenen, zal de distributeur (chauffeur) uw bestelling controleren.

11. Waar wordt mijn speeltoestel afgeleverd?

Bij het bestellen van het speeltoestel kunt u een ander/afwijkend afleveradres opgeven. Uw speeltoestel zal dan op het opgegeven adres, direct naast de auto worden afgeleverd. U dient zelf voor verdere verplaatsing (bijv. naar uw tuin, schuur of onder uw carport) te zorgen.

12. Bezorgt Pals Speeltoestellen ook op de Waddeneilanden?

In dit geval verzoeken wij u om even via e-mail of telefoon contact met ons op te nemen, zodat we in overleg naar een acceptabele/goedkope oplossing kunnen zoeken.

13. Zijn de speeltoestellen op voorraad?

Over het algemeen is alles ruimschoots op voorraad. Mocht het speeltoestel niet op voorraad zijn dan wordt u hiervan op de hoogte gesteld. Het betreffende speeltoestel zullen wij, in overleg, dan alsnog zo spoedig mogelijk toesturen.

14. Kan ik alvast bestellen en later laten bezorgen?

Ja dat kan. U kiest dan tijdens het online bestellen voor overschrijving. U ontvangt de bevestiging per e-mail en wacht gewoon met betalen tot het gewenste moment. Het is in dit geval overigens wel fijn als u ons hierover even informeert.

15. Mijn speeltoestel is nog niet geleverd. Wat nu?

Graag helpen we bij het traceren van een bestelling. Om daarbij zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, ontvangen we graag via e-mail de volledige adresgegevens en/of ordernummer zodat we de bestelling kunnen traceren.

Betaling en facturatie

16. Welke betalingsmethoden heb ik?

- Overschrijving – wij versturen de bestelling na ontvangst van de betaling.
- Rembours
- Contant bij afhalen van het speeltoestel.
- Betaling bij afhalen d.m.v. internetbankieren en randomreader bij ons op locatie

17. Krijg ik een gespecificeerde factuur?

Ja, bij de levering van de bestelling zit een gespecificeerde factuur op naam.

18. Wat moet ik doorgeven voor een restitutie (terugstorten van een betaling)?

Voor een restitutie hebben wij de juiste rekeninggegevens nodig. U kunt ons deze via de mail toesturen.

Service en support

19. Wat doet Pals Speeltoestellen / www.speelkasteel.nl met mijn klacht?

Pals Speeltoestellen biedt een goede kwaliteit tegen de scherpe prijzen.

Toch kan het voorkomen dat u een klacht hebt. Mocht dit het geval zijn, neemt u dan contact met ons op. Wij zullen vervolgens via de e-mail of per telefoon contact met u opnemen om uw klacht op de juiste wijze af te handelen.

Het kan in dit geval zo zijn dat wij u doorverwijzen naar onze toeleverciër(s) voor een snellere afhandeling. Zij hebben specifieke technische kennis van de producten en kunnen beter beoordelen of uw klacht gegrond is. Uiteraard zijn wij verantwoordelijk voor een juiste afhandeling van uw klacht.

Een klacht is gegrond als deze niet veroorzaakt is door:

- Beschadiging door opzet, of door nalatigheid;
- onoordeelkundig gebruik of nalatig onderhoud;
- normale slijtage en/of
- beschadiging door het niet of niet juist in acht nemen van de gebruiksaanwijzing.

20. Hoe werkt het retourneren / herroepen van een speeltoestel?

Retour zending / herroeping van een speeltoestel dient gemeld te worden binnen 14 dagen na aflevering. Deze termijn gaat in op de dag/datum dat u het speeltoestel hebt ontvangen.

Voorwaarden voor retour zenden / herroepen:

- Product is ongeschonden
- De verpakking van het speeltoestel is zoveel mogelijk in oorspronkelijke staat
- U voegt originele afleverbon bij
- U hebt via de mail melding gemaakt van de retour zending onder vermelding van naam, adres en ordernummer.

Niet aangemelde retour zendingen van speeltoestellen kunnen wij niet in behandeling nemen. De kosten van de retour zending zijn voor uw rekening en de kosten voor het afleveren (zending héén) zijn ingeval van herroeping voor rekening van Pals Speeltoestellen.

21. Er zitten scheuren in de houten palen. Hoe erg is dat?

Als ze verticaal zijn, dan zijn het natuurlijke droogscheuren die absoluut niets afdoen aan de sterkte van het hout. Noesten en/of spleten komen dan ook te allen tijde voor bij hout (het is een natuurlijk product) en het hout is daardoor niet minder sterk. Spleten ontstaan o.a. door droogte en sluiten vanzelf weer bij vochtiger weer.

Checkt u bij de reguliere inspectie en onderhoud overigens wel de volgende zaken;

- Wanneer zich harde voorwerpen in de scheuren bevinden (bijvoorbeeld kiezelstenen die daar door kinderen in gestopt zijn), dan dienen deze verwijderd te worden. Wanneer de scheuren zich gaan sluiten kunnen deze voorwerpen problemen opleveren.
- Gelieve de scheuren niet op te vullen met bijvoorbeeld siliconen of andere materialen. Het hout kan dan niet meer "ademen", oftewel vocht opnemen of afgeven.

- Verwijderd u de randen van de scheuren, om deze zo minder scherp te maken. De norm EN 1176 voorziet hierbij in een afrondingsradius van 3 mm.

Als u deze aanwijzingen in acht neemt, zullen droogtescheuren ten gevolge van uitdroging u geen problemen meer opleveren. Samengevat kan gesteld worden dat droogtescheuren in houten constructiedelen bij normaal gebruik geen gevaar opleveren voor de gebruikers van deze speeltoestellen. Kunnen scheuren in houten constructiedelen gevaar opleveren voor het toestel zelf? Ten aanzien van de constructie kunnen er alleen problemen ontstaan als scheuren een constructiedeel over de grootste dwarsdoorsnede doormidden klieven, of wanneer door een scheur de grip van een schroef verloren gaat.