

(fr)Dit formulier maakt deel uit van het keurmerk van Febenat. Dit laat ons toe om problemen rond natuursteen in de markt te herkennen en waar nodig in te grijpen. Uw klacht wordt steeds behandeld op de eerstvolgende vergadering van de technische commissie van Febenat. Als het een klacht betreft van een lid van Febenat zal U feedback krijgen van Febenat of van het desbetreffend lid. Wij bespreken ook klachten van andere leveranciers maar kunnen omwille van privacy redenen geen feedback geven. U helpt ons zo de sector van de natuursteen te optimaliseren. U kan ook een gedrukte versie downloaden en invullen, inscannen en terug mailen naar info@febenat.be. Hoe meer informatie en bijlagen, hoe beter wij Uw klacht kunnen bespreken.

Het is onze ervaring dat men liever problemen oplost in plaats van deze op de lange baan te schuiven. Vooraleer met uw klacht naar buiten te treden raden we U aan om toch te proberen met de persoon te spreken die uw klacht misschien met een kleine inspanning kan oplossen.

## Informations générales

### Demandeur

#### Capacité

- Entrepreneur général
- Entrepreneur placeur
- Fournisseur
- Architecte
- Constructeur
- Autres .....

Prénom: ..... Nom: .....

Rue: ..... Numéro de la maison: .....

Code postale: ..... Gemeente: ..... Pays: .....

Téléphone: ..... E-mail: ..... Fax: .....

### Lieu cour

Cour: .....

## Informations générales

### Concernant la pierre de nature ( inclusive facture d'achat)

Pierre: ..... Format: ..... Epaisseur: .....

Finition de surface: .....

Le label CE sur l'emballage ou fourni était?  .....

Y avait-il des instructions d'installation avec l'emballage ou d'expédition?

### Concernant le choix

Acheté chez .....

Fournisseur: .....

#### Choix de la pierre naturelle via

- Brochure
- Foto
- Echantillon
- Display intérieur
- Zone d'exposition à l'extérieur
- Autres .....

#### Quelle est l'application

- sol à l'intérieur
- Terrasse
- Balcon
- Cuisine / évier feuille
- façade extérieure
- revêtement mural intérieur
- Douche
- Piscine
- Escalier
- Personnalisation types

## sol à l'intérieur - Terrasse - Balcon

Décrire le travail (donner autant d'informations que possible)::

Décrire la structure d'ensemble. Quels sont les matériaux (matières premières, feuille, isolation) sont utilisés, les épaisseurs par niveau et le calendrier de la commande à l'installation. Aussi, ne pas oublier de mentionner entre la livraison et de placer le temps. Les panneaux ont été placés dans une configuration? Quelle technique de placement a été utilisé (mortier, chape fraîche, collé à une chape) et ce qui était sa composition (ciment, ganulaten, eau, etc ..)? Dans quelle pièce de la chaussée a été placé? Le sol était couvert après le placement (quand et avec quoi et pour combien de temps)? Lorsque le dommage a été constaté en premier lieu? Si le dommage est principalement localisé? Décrire les dégâts? Y at-il une évolution à prendre où Y at-il certains domaines sont plus touchés que d'autres? Y at-il une décoloration et de quelle couleur est-ce? Crée poudre sur la pierre ou du coulis et de quelle couleur est la poudre?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Reiniging (aankruisen wat van toepassing is)

Combien de fois le sol est nettoyé (balai humide)

- dagelijks
- wekelijks
- maandelijks
- nooit

Combien de fois le sol est nettoyé (aspirateur)

- dagelijks
- wekelijks
- maandelijks
- nooit

Combien de fois le sol est poncé (brosse)?

- dagelijks
- wekelijks
- maandelijks
- nooit

Quels sont les produits de nettoyage utilisés

.....

.....

Étaient déjà d'autres détergents utilisés, si oui, lesquels

.....

.....

Si l'entretien est sous-traitée?

.....

.....

Le sol était équipé d'une cire, vernis, ... si oui le quelle?

.....

.....

Autres commentaires sur l'entretien:

.....

.....







**Douche**

Décrire le travail (donner autant d'informations que possible):

Décrivez votre plainte. Type de liaison, mur imperméable à l'eau, appliquer un primaire, pièce humide, les remontées d'humidité, la construction de revêtements muraux totales (de préférence le dessin ci-joint), le type de coulis, imprégnation ou pas. Douche à l'italienne, la hauteur de la baignoire, la ventilation, l'étanchéité entre les éléments?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Reiniging (aankruisen wat van toepassing is)

Combien de fois le sol est nettoyé (balai humide)

- dagelijks
- wekelijks
- maandelijks
- nooit

Combien de fois le sol est poncé (brosse)?

- dagelijks
- wekelijks
- maandelijks
- nooit

Quels sont les produits de nettoyage utilisés

.....  
.....

Étaient déjà d'autres détergents utilisés, si oui, lesquels

Si l'entretien est sous-traitée?

.....  
.....

Autres commentaires sur l'entretien

.....  
.....







