

## FAQ

---

### FRONTEN HOUT

Waar komt ons hout vandaan?

*Onze leveranciers zijn gecertificeerde en leveren alleen FSC gekeurd hout.*

### TREE FOR ALL

Wij van NEW L.OAK gebruiken hout uit de natuur. Omdat wij veel waarde hechten aan onze leefomgeving en om er voor te zorgen dat wij nog heel lang prachtige houten fronten kunnen leveren. Per bestelling (boven de € 1.000,-) doneren wij een boom aan Tree for all.

<https://treesforall.nl/>

U ontvangt van ons een prachtig certificaat van het doneren van de boom.

### FRONTEN

Massieve fronten

*Wij kunnen geen garantie geven op massieve fronten. Een massief front is een natuurproduct. Massieve fronten zijn onder meer gevoelig voor luchtvochtigheid. Afhankelijk van de luchtvochtigheid reageert een front door te krimpen of uit te zetten.*

Hoe voorkom ik de kromtrekking van fronten?

*100% voorkomen is lastig maar je kan kromtrekking beperken door de luchtvochtigheid in de ruimte waar de fronten komen, constant tussen de 45% en de 55% luchtvochtigheid te houden. Wij monteren een "U-profiel- achter in het front om het front enigszins recht te houden. De verantwoordelijkheid van de luchtvochtigheid ligt overigens altijd wel bij jou als koper.*

*Niet in alle fronten worden er een L-profiel ingefreesd. Dit doen wij pas vanaf maat 40x40.*

Fineer fronten

*Fineer wordt altijd afgeband met dezelfde houtsoort waarvan het front is gemaakt.*

### PLINTEN

Leveren jullie ook plinten?

*Jazeker! Maar let op want onze plinten zijn altijd gemaakt van fineer, zijn maximaal 3 meter per lengte en zijn standaard voorzien van een dwellrubber. Wanneer een plint langer is dan 3 meter dan zal er een verbinding gemaakt worden zodat de plint niet wegvalt. En omdat niet alle huizen haaks/waterpas of recht zijn gebouwd, leveren wij de plinten standaard 2 cm*

*hoger dan bemeten. Zo kan je de plint precies op maat maken voor de perfecte afwerking. En plinten worden alleen afgeband als ze in het zicht staan. Bijvoorbeeld op de kopse kant. Tot slot: wij leveren ook nog gratis de beugels om je plint vast te klikken aan de stelpoten onder jouw keuken. Handig hè?*

## **AFWERKING**

Welke basis gebruiken jullie voor de afwerkingen van de fronten? Water- of oliegedragen? *Wij werken de fronten te allen tijde af met olie, lak of verf. Onze verven, lakken en olieën zijn uitsluitend op waterbasis. De **olielaag** wordt 1 keer afgewerkt aan de binnen en aan de buitenkant. De **laklaag** wordt drie keer aangebracht. Wanneer je kiest voor **verf** dan worden de fronten door onze spuiter standaard zijdeglans gespoten. Voor mat of hoogglas geldt een meerprijs.*

Hoe lopen de houtnerven/vlammen?

*De vlam van het hout laten wij altijd verticaal door lopen in de fronten. Daarom nummeren wij ook de fronten op jouw tekening.*

Leveren jullie ook scharnieren?

*Nee, NEW L.OAK levert geen scharnieren, lade lopers, ladesystemen etc. Wij leveren enkel het front. In de fronten zitten ook geen scharnierboringen, boorgaten etc.*

## **BESTELLINGEN**

Kan ik langskomen in de showroom?

*Wij hebben geen showroom je kunt wel een sample met daarop je desgewenste afwerking bestellen in de frontstore.*

Hoe lang duurt het voordat de fronten er zijn?

*In de regel is onze levertijd tussen de 8 en de 10 weken. Wij streven er naar om binnen deze periode jouw bestelling in orde te hebben gemaakt en te hebben geleverd.*

Hoe worden de fronten bezorgd?

*Natuurlijk wil je dat jouw fronten gaaf aankomen. Wij gebruiken een koerier voor het transport. Voordat de fronten op transport gaan, maken wij foto's en sturen wij die naar je op. Verder pakken wij de fronten goed in met gerecycled materiaal.*

Moet ik thuis zijn als de transporteur langs komt?

*In overleg met jou zullen wij je bestelling op het gewenste adres afleveren. Zorg er voor dat er iemand aanwezig is om de bestelling aan te nemen en de pakketten op beschadiging te*

*controleren. Wanneer wij geen melding hebben ontvangen van beschadigde pakketten dan zal de verantwoordelijkheid worden overgedragen aan jou.*

Is het transport verzekerd?

*Het transport is tot €3.000,00 verzekerd.*

Kan ik de fronten ook ophalen?

*Jazeker! Het is mogelijk om jouw fronten bij ons op te halen. NEW L.OAK zit in Amsterdam-West en is goed bereikbaar met de auto. Zorg dat je doeken mee hebt om de fronten goed af te dekken, zodat er geen schade onderweg kan ontstaan. Op het moment dat je jouw fronten in je auto laad wordt de verantwoordelijkheid aan jouw overgedragen. NEW L.OAK is dan niet meer verantwoordelijk voor het transport.*

## **PLAATSING FRONTEN**

Hoe weet ik welk front waar hoort?

*Bij de levering van jouw fronten ontvang je jouw tekening voorzien van frontnummers terug. Deze nummers staan achter op het front. Zo kan je eenvoudig zien welk front waar hoort.*

Wat controleren jullie voordat jullie fronten gaan maken?

*Wij controleren jouw tekening of deze klopt met jouw bestelling. Let op; foutief doorgegeven maten of omissies in de maatvoering komen nooit voor onze rekening en risico. Daar ben je dus zelf verantwoordelijk voor. Wij kunnen daarom ook geen fronten retour omdat dit een maatproduct is dat speciaal voor jou is geproduceerd.*

Fijn dat jullie voor ons het front maken. Monteren jullie deze ook?

*NEW L.OAK monteert geen fronten. Wel hebben wij op onze website de contactgegevens van een aantal keukenmonteurs geplaatst. Zij kunnen je verder helpen.*

## **ONDERHOUD**

Hoe onderhoud ik de fronten?

*De fronten kunnen het beste worden afgenomen met een vochtige doek of met groene zeep. Vlekken kunnen in de loop van de jaren vervagen en soms helemaal wegtrekken.*

*Je kan ook speciaal een losse onderhoudskit bestellen in onze webshop.*

## GARANTIE

Hoeveel jaar garantie zit er op fineer fronten?

*Wij geven **drie jaar** garantie op onze gefineerde fronten.*

Hoeveel jaar garantie zit er op massieve fronten?

*Wij geven **geen garantie** op massieve fronten. Zie voor meer informatie bij FRONTEN.*

## ANNULEREN

Ik wil mijn bestelling annuleren?

*Je kan je bestelling per e-mail annuleren, je bent wel een bepaald percentage van je aankoop verschuldigd.*

*tot 15 dagen na je geplaatste bestelling (geaccodeerde offerte) kan je annuleren maar dan rekenen wij 20% van je aankoopbedrag aan je door. Dit is excl. transportkosten.*

*Na 14 dagen na bestelling tot aan de productie betaald je 50% van je aankoopbedrag.*

*Wanneer wij je fronten al in productie hebben genomen kunnen wij je bestelling niet meer annuleren. Wij zullen 100% van het aankoopbedrag aan jou door facturen.*

## KLACHTEN

Ik heb een klacht

*Dat is vervelend! We willen jouw klacht graag proberen op te lossen. Wil je jouw klacht met foto('s) en een duidelijke omschrijving per e-mail sturen naar [klachten@newloakfronten.nl](mailto:klachten@newloakfronten.nl)?*

*We streven er naar om binnen vijf werkdagen te reageren op jouw klacht.*