



ALGEMEEN

Lees altijd eerst de handleiding en/of installatie instructies van uw kachel of haard aangezien onderstaande tips algemeen van aard zijn. Heeft u onverhoopt geen handleiding ontvangen? Stuur dan een bericht naar info@stokertje.nl o.v.v. handleiding/ merknaam en type kachel of haard.

Bij INGEBRUIKNAME van een nieuwe kachel of haard, moet u deze eerst rustig 'instoken'. Vervolgens kan het gebeuren dat er een blauwe damp van de kachel afkomt als deze heet wordt. De kachel bereikt een bepaalde temperatuur en de hittebestendige verf gaat inbranden. Het inbranden kan enkele uren duren, na deze periode wordt de verf minder gemakkelijk beschadigd. Voordat de verf ingebrand is moet u NIET TEVEEL AAN DE KACHEL ZITTEN anders beschadigt deze te gemakkelijk (DUS GEEN VLEKKEN WEGPOETSEN en zo min mogelijk aanraken). Voor een houtkachel: Laat tijdens dit proces de deurtjes een beetje openstaan opdat het koord niet blijft vastkleven aan de tijdelijk zacht geworden verf. Als u de rook erg vervelend vindt, zou u de kachel bijvoorbeeld buiten in kunnen laten branden. Maak voordat u de 1^e keer gaat stoken de ruiten schoon teneinde eventueel achtergebleven walsvetten van de fabriek te verwijderen. De ruiten van een kachel maak je het eenvoudigst schoon met speciale ruitenreiniger voor kachelruiten. In een houtkachel zit meestal een binnenwerk van gietijzer, steen of een minerale plaat (skamolex) om het casco van een kachel te beschermen. Deze bescherm laag krijgt alle hitte te verduren en kan daarom gaan scheuren. Onderdelen die aan slijtage onderhevig zijn vallen net als glasbreuk niet onder de garantie van de kachel. Scheuren zijn niet erg (tussen de stenen zit tenslotte ook een naad) als de steen, skamolex of het gietijzer maar goed op de plek blijft zitten en niet dusdanig afbrokkelt dat de achter- of zijwand voor een gedeelte vrij komt te liggen. In dat geval moet er aangesmeerd of vervangen worden. Groot of klein onderhoud aan uw kachel kunt u het beste in de zomermaanden (laten) verrichten, zo bent u verzekerd van een warme winter. Tot slot komt het regelmatig voor dat er na plaatsing van een hout- of gaskachel bruin/zwart verkleuring optreedt in nieuw gebouwde of verbouwde huizen (waarbij de omgeving relatief vochtig is). Dit komt door de verbinding in convectielucht van vochtdeeltjes met ontlede stofdeeltjes. Het probleem wordt verstrekt door geringe ventilatie, het uitdampen van nieuw behang, behandelde muren, stucwerk, parket, het branden van kaarsen en het roken van sigaretten. Het beste advies is ADEQUAAT VENTILEREN! De benodigde luchtverversing moet volgens het Nederlandse bouwbesluit zijn: bij nieuwbouw min. 3,24 m³/uur per m² vloeroppervlak van het vertrek, bij bestaande bouw min. 25,2 m³/uur voor een verblijfsruimte. Een bijkomend voordeel is dat droge lucht sneller opwarmt, zodat u dus economischer stookt. Tevens raden wij u aan om de luchtkamers van een eventuele convectiekast goed schoon te houden, hiervoor moeten de roosters er afgehaald worden.

HOUTKACHEL - Maak uw kachel aan met bruine aanmaakblokjes en kleine stukjes droog hout. NIET MET KRANTEN. Pas als het goed brandt en het rookkanaal goed opgewarmd is kunt u er beetje bij beetje zwaarder of grotere stukken DROOG/OUDE (vochtigheidspercentage onder de 20%) hout bijleggen. Hout moet doorgaans hiervoor 3 jaar droog opgeslagen zijn. Zet de luchtschuiven (indien van toepassing) op de kachel zoveel mogelijk open als u net begint met stoken. Als het vuur goed brandt kunt u de schuifjes een klein beetje dicht zetten. Het is voor uw kachel en rookkanaal echter het beste als het vuur goed blijft branden. Teveel temperen geeft onvolledige verbranding en zorgt voor extra aanslag in het rookkanaal en ook op de eventuele ruiten. De eventuele schuifjes bij de ruiten open houden want die zorgen voor een luchtstroom langs de ruit zodat deze minder snel zwart wordt. Om goede trek te hebben zodat de kachel goed wil branden, moet u o.a. een rookkanaal hebben dat de juiste diameter en lengte heeft en het rookkanaal moet schoon en ruim zijn. De trek wordt bepaald door een groot aantal factoren, niet alle bepalende aspecten hoeven optimaal te worden ingevuld. Het samenstel van factoren bepaalt de kwaliteit van de trek in de schoorsteen. Indien rook uit de kachel de kamer in komt, dient u de volgende zaken te controleren:

- maak ik de kachel op de juiste manier aan? (zie ook www.stokertje.nl/houtkachel-aanmaken)
- gebruik ik het juiste hout? (zie ook www.stokertje.nl/alles-over-hout)
- wat zijn de weersomstandigheden? (zie ook www.stokertje.nl/stookalert)
- zit de remplaat goed in de kachel? Vooral na vervoer kan deze verkeerd liggen waardoor de rook niet weg kan.
- wordt de schoorsteen vlot genoeg warm? Of wijkt de diameter van de schoorsteen sterk af van de aansluiting op de kachel, of is de schoorsteen van vochtig steenachtig materiaal? (er is altijd condens in de schoorsteen)
- heeft het rookkanaal de juiste afmetingen? (ca. diameter van de kacheluitgang en ca. 50 cm. boven nok)
- is het rookkanaal onlangs nog geveegd? (zie ook www.stokertje.nl/schoorsteenvegen en www.stokertje.nl/onderhoud)
- wat voor een (hoge) objecten staan in de directe omgeving van de woning?
- bochten en verslepingen remmen de trek.
- wat staat er boven op de schoorsteen?
 - o een trekkende kap werkt trekbevorderend en is dus aan te raden
 - o een regenkapje werkt dempend op de trek (lijkt op chinees hoedje)
 - o een vonkenvanger of gaas tegen vogels werkt ook dempend op de trek, bovendien kan deze gemakkelijk verstopt raken en u moet dus nagaan of deze schoon is. Bij rieten daken is een vonkenvanger noodzakelijk, hou dus rekening met dit onderhoud.

GASKACHEL - Rookgasafvoer van een gaskachel dient altijd van speciaal hiervoor geschikt afvoermateriaal te zijn in verband met zure condens. Indien er gebruik gemaakt wordt van een t-stuk dient hier altijd een dop op te zitten. Zonder dop functioneert de kachel niet goed. Een moderne gaskachel met schoorsteenaansluiting heeft een beveiliging. Deze beveiliging reageert op de weerstand in de schoorsteen. Daarom kan het noodzakelijk zijn dat een voering van een gelijke diameter als die van de uitgang van de gaskachel dient te worden toegepast teneinde de kachel goed te laten functioneren. Een gaskachel hoort u met gesloten deur te branden. Rookt u gas? Waarschuw meteen uw gasinstallateur en laat de kachel en installatie goed controleren. De sierkooltjes of keramische houtblokken horen conform fabrieksvoorschrift in de kachel te liggen anders vervalt evt. garantie en kunnen er gevaarlijke situaties ontstaan. U dient ieder jaar (in de zomerperiode) de gaskachel schoon te (laten) maken anders loopt u het gevaar dat u storingen krijgt tijdens het stookseizoen. Een gaskachel trekt nl. stof aan. Het is verstandig de gaskachel op de waakvlam te laten branden. Anders gaan de ruiten beslaan en gaat het binnenwerk van de kachel op den duur roesten, in 1 m³ gas zit nl. gemiddeld 1,3 liter water. Bij installatie van de gasleiding en kachel is het belangrijk dat de leiding tot aan de gaskraan afgeperst wordt. Een kachel mag echter nooit afgeperst worden! Let op bij installatie: verontreinigingen (bijv. zand of stof) kunnen storingen veroorzaken en/of de gevoelige onderdelen van een kachel beschadigen.

Wij hopen dat u iets gehad heeft aan onze stooktips, wij wensen u veel stookplezier!!

KLANTENSERVICE

't Stokertje en haar medewerkers zullen altijd proberen uw vraag c.q. service-aanvraag zo spoedig mogelijk te beantwoorden. Gezien de omvang van ons assortiment en de complexiteit van de aanvragen wordt uw aanvraag niet geautomatiseerd afgehandeld, maar persoonlijk door onze medewerkers beoordeeld. Dat betekent ook dat dit langer in beslag kan nemen dan u wellicht verwacht in onze huidige 24-uurs maatschappij. Alle aanvragen dienen echter binnen uiterlijk 5 werkdagen verwerkt te zijn. Mocht u binnen vijf werkdagen nog niets van ons vernemen hebben per e-mail, check dan eerst of onze e-mail door uw spam filter in een map 'ongewenste e-mail' terecht gekomen is. De behandeling van service- en garantieaanvragen of klachten verloopt het snelst als u de aanvraag via onze website www.stokertje.nl/klantenservice plaatst. De volgende gegevens zullen waarschijnlijk gevraagd worden. Hoe meer informatie u geeft, hoe beter wij u van dienst kunnen zijn.

- Wat voor een kachel heeft u? U dient dan de volgende gegevens paraat te hebben. Merk en type kachel, hout/gas/pellets/kolen, nieuw of tweedehands. Wie heeft de installatie verricht? (Stokertje/uzelf/andere installateur)

Indien u deze gegevens niet aan ons kunt verstrekken, zullen wij u vragen om de datum dat u de kachel bij ons afgerekend heeft en de manier waarop (contant/pinautomaat/via de bank). Wij kunnen dan nl. een kopie van uw verkoopbon/betalingsbewijs uit de boekhouding halen waardoor wij deze gegevens voor u op kunnen zoeken. U dient er dan wel rekening mee te houden dat dit meer tijd kost dan dat u deze gegevens zelf aan ons kunt verstrekken.

Afhankelijk van de aard en complexiteit van uw vragen zijn er soms specialisten nodig voor de beantwoording. In een aantal gevallen moeten wij onze leveranciers benaderen voordat wij u een goed antwoord kunnen geven. Dit kost uiteraard tijd. Tijdens onze openingstijden zijn de mensen die uw vraag kunnen beantwoorden vaak in gesprek met klanten in de showroom. Aan het einde van de dag zullen zij proberen contact met u te zoeken. Wij verzoeken u daarom wat geduld te hebben en niet meerdere keren per dag te bellen met dezelfde vraagstelling. Hierdoor ontstaat steeds meer werk en wordt de tijd die wij aan uw vraag kunnen besteden beperkt.

Indien uw vraag niet telefonisch beantwoord kan worden door één van onze medewerkers of specialisten (doordat u bijv. niet de juiste gegevens kunt verstrekken of doordat de vraag te ingewikkeld is) zal uw verzoek voorgelegd worden aan de directie van 't Stokertje. De directie van 't Stokertje correspondeert uitsluitend schriftelijk binnen de termijn van ca. 1 week.

Service of garantie aanvragen

Indien u een beroep wilt doen op onze service of aanspraak wilt maken op garantie, dient u in ieder geval een kopie van uw betalingsbewijs (= een afgetekende verkoopbon) aan ons te verstrekken (per post of e-mail). Wij zullen dan bepalen afhankelijk van de aard van de klacht of wij onze eigen installateurs inschakelen of dat het gemelde valt onder fabrieksgarantie. Hier wordt u uiteraard van op de hoogte gesteld. De garantie die 't Stokertje verleent is gelijk aan de garantie die de fabrikant verstrekt. De termijn verschilt per fabrikant en per soort kachel of haard. De garantie heeft uitsluitend betrekking op het casco van de kachel. Onderdelen die aan slijtage of oververhitting onderhevig zijn zoals bijv. het binnenwerk, ventilatoren, het glas en het koord van de kachel vallen buiten de garantie. Bij tweedehands kachels verleent 't Stokertje een garantie van één stookseizoen. De garantie geldt uiteraard alleen bij normaal gebruik van de kachel. Voor meer specificaties verwijzen wij naar onze algemene voorwaarden. Indien u een schouw bij ons afgenomen heeft is het belangrijk eerst de informatie van de fabrikant goed door te lezen. Beschadigingen of breuk dienen altijd binnen 48 uur aan ons gemeld te worden. Controleert u de schouw goed bij aflevering en bevestig de schouw niet eerder dan dat u deze in orde bevonden heeft. Na montage van de schouw kan er geen sprake meer zijn van garantie. Uiteraard kunt u dan nog een beroep doen op onze service, maar er zal dan vrijwel altijd sprake zijn van doorberekening van het arbeidsloon en materialen. Aangezien uit ervaringen van de afgelopen jaren blijkt dat 95 % van de service aanvragen opgelost wordt door advisering over het stookgedrag en/of het oplossen van problemen met het (reeds bestaande) rookkanaal zullen wij in enkele gevallen een service door moeten belasten. Indien een installateur van 't Stokertje naar aanleiding van een telefonische klacht bij u thuis komt om de situatie te beoordelen en te verhelpen en de oorzaak blijkt te liggen in uw stookgedrag of door verkeerde installatie en/of een ongeschikt rookkanaal, zullen voorrijkosten en uren van de installateur aan u in rekening gebracht worden.

Klachtenbehandeling

Wij horen het graag op het moment dat onze dienstverlening te wensen over laat. Dat stelt ons in staat om het probleem op te lossen en/of onze bedrijfsvoering te optimaliseren. Klachten worden uitsluitend schriftelijk/per e-mail in behandeling genomen om zo objectief mogelijk naar de situatie te kunnen kijken, informatie (intern of extern) op te kunnen vragen en u meteen een goede oplossing aan te kunnen bieden. Meldingen via klacht@stokertje.nl worden binnen de termijn van één week beantwoord. Reclamaties dienen overigens binnen 8 dagen na aflevering/installatie te geschieden.

Als u vragen heeft, verzoeken wij u om bovenstaande informatie goed door te lezen zodat onze medewerkers u gemakkelijker en sneller van dienst kunnen zijn. Wij hopen uiteraard dat deze informatie overbodig zal zijn en wensen u heel veel stookplezier !