Terms of sales

garantie informatie

Inspecteer je product na ontvangst goed. Als je product bij ontvangst defect of incompleet is, meld dit dan vóór gebruik en zo snel mogelijk (uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst). Wij sturen het ontbrekende onderdeel kosteloos na of, in het geval van een defect, ruilen het artikel kosteloos om.

Wettelijke garantie – minimaal 2 jaar
Op alle producten bieden wij de wettelijke garantie op fabricagefouten bij normaal gebruik. Dit betekent dat je het product gedurende de verwachte levensduur zonder problemen moet kunnen gebruiken. Als minimale levensduur hanteren wij voor al onze producten twee jaar, tenzij er sprake is van zeer intensief gebruik.

Garantie na 2 jaar
In sommige gevallen kan er na 2 jaar nog sprake zijn van garantie op fabricagefouten. Als je het idee hebt dat dit in jouw geval van toepassing is, neem dan contact met ons op om te bespreken wat de mogelijkheden zijn per mail (klantenservice@duijvestein-winterstore.nl) of telefoon (+31(0)793208897).

Wat niet onder garantie valt
Als het product door een fabricage- of productfout niet voldoet aan de eisen die je hier redelijkerwijs aan mag stellen, dan kom je in aanmerking voor een garantievergoeding. Zaken die niet onder garantie vallen zijn onder andere:

Normale slijtage van het product;
Schade door impact;
Schade ontstaan door incorrect gebruik, misbruik of verwaarlozing;
Schade ontstaan door incorrect monteren of instellen van de bindingen;
Schade ontstaan door skiliften;
Gebruiksschade;
Schade door wijzigingen of reparaties aan het product;
Schade ontstaan door zaken die niet te maken hebben met materiaal of productie;
Schade ontstaan door smeermiddelen of lijmsoorten;
Defecten veroorzaakt door transport of opslag van het product;
Defecten of schade veroorzaakt door onjuist gebruik of slecht onderhoud;
Schade door het niet naleven van de aanwijzingen in de gebruiksaanwijzing;
Schade door wijzigingen of reparaties aan het product;
Eventuele schades veroorzaakt door scherpe voorwerpen, doordraaien, samendrukking, vallen, abnormaal gebruik of een andere incorrecte handelwijze.

Garantie aanvragen
Om verdere schade te voorkomen kan je een defect het beste zo snel mogelijk melden. Dit doe je door bijgaand retourformulier volledig in te vullen. Duijvestein Winterstore is altijd je eerste aanspreekpunt voor garantie-aanvragen. Alleen schone en/of gewassen artikelen kunnen door ons in behandeling worden genomen.

Garantie op B-keuze, outlet- en demo-producten
Op B-keuze en outletproducten geldt de normale garantie. Hierop zijn dus geen extra regels of uitsluitingen van toepassing tenzij expliciet anders vermeld. Op (gebruikte) demo-producten kan een beperkte garantie gelden. Dit wordt dan vermeld op de productpagina.

Terugbetalingsbeleid:

Nadat we je retourzending hebben ontvangen, betalen we je binnen 5 werkdagen terug. Wij betalen altijd terug naar hetzelfde betaalmiddel waarmee je de bestelling hebt geplaatst. Heb je betaald met een cadeaubon, dan ontvang je een nieuwe cadeaubon met dezelfde waarde.

Als je de gehele bestelling terugstuurt, betalen wij het volledige aankoopbedrag inclusief eventuele verzendkosten terug. Heb je voor een bijzondere levering gekozen (zoals een Express-zending), dan vergoeden wij niet de meerprijs voor deze service.

TERUGSTUURBELEID

Als het product niet aan je verwachtingen voldoet dan mag je het uiteraard terugsturen. Laat ons binnen 14 dagen weten dat

je je bestelling wilt retourneren. Je helpt ons als je bij het retourneren aangeeft waarom je het product terug stuurt. Nadat je ons hebt laten weten dat je je bestelling wilt retourneren, heb je 14 dagen de tijd om het product naar ons terug te sturen.

Return Fees

Binnen 30 dagen is het gratis retouren, daarbuiten is het niet mogelijk om nog retour te sturen.

Carriers Delivery Time

In “normale” periodes versturen wij 90% van de orders binnen 1 werkdag. Incidenteel en in uitzonderlijk drukke periodes kan het voorkomen dat het versturen een dag langer duurt. Voor het moment van bezorging zijn we afhankelijk van onze transportpartners. Binnen Nederland worden de pakketten normaal gesproken de dag nadat wij ze hebben verzonden bij jou aangeboden. In uitzonderlijke situaties, zoals tijdens extreme drukte of sneeuw/ijzel, kan dit 1 tot 2 dagen langer duren. De levertijd in de rest van Europa (buiten Nederland) is gemiddeld 2 tot 3 dagen langer. Er wordt niet bezorgd of verzonden op nationale feestdagen.

Als je ski’s inclusief bindingen bestelt, dan moeten die gemonteerd worden. Dat doen wij op de dag van bestelling. In zeldzame gevallen kan de verzending 1 tot 2 werkdagen langer duren; dit is afhankelijk van de drukte. Heb je veel haast? Neem dan even contact met ons op per mail (klantenservice@duijvestein-winterstore.nl) of telefoon (+31(0)793208897).

Plaats je een bestelling voor meerdere producten met verschillende levertijd-indicaties, dan geldt de levertijd-indicatie van het product met de langste levertijd.

Return Delay

30_Dagen