

Garantievoorwaarden en na verkoop

Algemeen

Arop wordt zowel in document als doorheen de website gebruikt als afkorting voor: Sociale Rehabilitatie AROP vzw, met zetel te België, B-2610 Wilrijk, Dynamicalaan 9, BTW-nummer 0407 407 720.

Vesper retour-beleid

Er zijn verscheidenen redenen waarom u kan kiezen om uw Vesper (gedeeltelijk) terug te sturen. Houdt er wel rekening mee dat er voor elk van deze redenen een andere procedure geldt. Voor deze reden, gelieve deze pagina's aandachtig te lezen om vertragingen, fouten of misverstanden te vermijden. Bij elke procedure is het echter wel noodzakelijk van het product, inclusief het ontvangstbewijs, terug te sturen zonder schade en in originele verpakking.

1. Wie betaalt de verzendkosten bij retour?

AROP zal deze kosten dragen onder volgende voorwaarden:

- In geval dat het product meteen defect/beschadigd is op het moment van levering (DOA)
- In geval dat het product defect is binnen de 6 maanden na levering
- In geval van onvolledige of niet correcte levering

2. Hoe kan ik annuleren na het ontvangst van de Vesper?

U heeft recht op een verzakingsperiode tot 14 dagen na de levering. Volg onderstaande stappen om de bestelling te annuleren binnen deze 14 dagen.

Stap 1

Kijk na of de annulatie aan volgende criteria voldoet:

- De annulatie moet gemeld worden binnen de 14 dagen na de leveringsdatum.
- Het product is ongebruikt en wordt teruggestuurd in de originele verpakking.
- Het product moet volledig teruggestuurd worden inclusief alle onderdelen, oplader, accessoires en documentatie etc.

Stap 2

Als u aan de retour-criteria voldoet kan u schriftelijk deze retour aanvragen via de Vesper klantendienst. U kan dit terugvinden op de Vesper website www.vesper.world onder de webshop. Gelieve zeker volgende zaken te vermelden in uw verzoek:

1. 14 dagen verzakingsperiode
2. Telefoonnummer waarop u bereikbaar bent
3. Factuurnummer
4. Details van de bankrekening waarop het bedrag teruggestort kan worden

Daarna zal iemand van de Vesper klantendienst contact met u opnemen met de retour-instructies. Gelieve deze instructies nauwgezet te volgen om fouten of vertragingen te vermijden. Dit zorgt er ook voor dat u op tijd en correct kan terugbetaald worden. Bij ontvangst van het teruggestuurde product zal dit onderzocht worden volgens beschreven criteria in stap 1.

Geaccepteerde retours zullen worden vergoed via een bankoverschrijving op basis van de bankdata die meegegeven is tijdens het verzoek. De vergoeding zal verwerkt worden binnen de 5 tot 10 werkdagen. Vergoedingen kunnen niet terugbetaald worden naar creditcards, Paypal of andere zaken anders dan een bankoverschrijving. Indien de retour niet voldoet aan de criteria in stap 1 zal er geen terugbetaling mogelijk zijn.

3. Wat moet ik doen als ik een foute levering heb ontvangen?

Volgende zaken verstaan wij onder een foute levering:

- U heeft een ander product ontvangen dan datgene u besteld had
- Een of meerdere onderdelen ontbreken, zoals bijvoorbeeld de oplader

U kan een foute levering melden binnen de 7 dagen via de Vesper klantendienst. U kan dit doen via de Vesper website www.vesper.world onder de webshop. Gelieve zeker volgende zaken te vermelden in uw verzoek:

1. Foute levering
2. Telefoonnummer waarop u bereikbaar bent
3. Factuurnummer

Daarna zal iemand van de Vesper klantendienst contact met u opnemen om dit probleem zo snel mogelijk op te lossen. Als dit rapport pas na 10 dagen wordt opgesteld wordt het proces zeer moeilijk. Daarom is het noodzakelijk om dit zo snel mogelijk te doen na ontvangst van de levering.

4. Wat moet ik doen als het product meteen defect/beschadigd of niet compleet is op het moment van levering (DOA)?

Het is belangrijk om uw bestelling binnen de 7 dagen na de levering te inspecteren op schade of missende onderdelen. Indien er abnormaliteiten, defecten of schade is moet dit binnen de 7 dagen na de levering gemeld worden aan de Vesper klantendienst. U kan dit terugvinden op de Vesper website www.vesper.world onder de webshop. Gelieve zeker volgende zaken te vermelden in uw verzoek:

1. Beschadigd/defect bij levering of missende onderdelen.
2. Telefoonnummer waarop u bereikbaar bent
3. Factuurnummer

Indien u een klacht heeft over de levering zelf en de schade werd aangebracht bij de levering: gelieve dat dit dan te beschrijven als transportschade. Na de melding van beschadiging zal iemand van de Vesper klantendienst contact met u opnemen om dit probleem zo snel mogelijk op te lossen.

5. Wat moet ik doen als mijn product stuk gaat tijdens de garantieperiode?

Alle Vesper-producten hebben een garantie.

Deze garantie dekt (*):

- 2 jaar op het frame
- 2 jaar op de motor en elektronica
- 1 jaar op de batterij

(*): Bij commercieel gebruikt geldt er slechts een garantie van 1 jaar op het frame, de motor, elektronica en batterij.

Bepaalde zaken vallen buiten deze garantie, zoals:

- Waterschade
- Val en impact schade
- Schade veroorzaakt door fout of onverantwoordelijk gebruik
- De maximum toegelaten en geprogrammeerde snelheid van de Vesper is 18km/h. Indien u deze snelheidsinstelling verhoogd zal de garantie meteen stoppen.

Indien het product defect geraakt binnen de aangegeven garantieperiode moet dir gemeld worden aan de Vesper klantendienst. U kan dit terugvinden op de Vesper website www.vesper.world onder de webshop.

Gelieve zeker volgende zaken te vermelden in uw verzoek:

1. Defect onder garantie
2. Telefoonnummer waarop u bereikbaar bent
3. Factuurnummer

Daarna zal iemand van de Vesper klantendienst contact met u opnemen voor reparatie.