

Garantie

Wat doe je met een defect of beschadigd product?

Eerst en vooral is het belangrijk dat je je bestelling binnen de 7 werkdagen na levering controleert. Wij kunnen geen klachten aanvaarden voor producten die reeds langer dan 7 werkdagen bij de klant liggen. Als je denkt dat je product niet werkt zoals het moet of als het beschadigd is, dan contacteer je best onze [klantendienst](#). Zij gaan met jou het probleem bekijken en met wat geluk kunnen ze het meteen oplossen. Lukt dat niet, dan zetten zij de procedure in gang om jouw defecte product zo snel mogelijk te kunnen vervangen.

Defecte producten worden steeds omgeruild. (en niet terugbetaald)
Wij kunnen het nieuwe product pas opsturen als we het defecte product hebben ontvangen.

Hoe lang is de garantieperiode?

In België heb je na een aankoop altijd recht op de wettelijke garantie van 2 jaar. Sommige merken bieden echter een verlengde garantie aan. Onze klantendienst zal jou informeren over de specifieke garantietermijn voor jouw defect product.

Uitzondering op de garantie:

Je recht op garantie vervalt in de volgende gevallen:

- abnormaal of niet-conform gebruik van het product
- verkeerde aansluiting of installatie door de klant
- defecten als gevolg van externe oorzaken zoals een val, waterschade, blikseminslag....
- defecten als gevolg van nalatig onderhoud

Garantie

Que faites-vous en cas de produit défectueux ou endommagé ?

Tout d'abord, il est important que vous vérifiiez votre commande dans les 7 jours ouvrables suivant la livraison.

Nous ne pouvons pas accepter de réclamations pour des produits qui sont déjà en possession du client depuis plus de 7 jours ouvrables.

Si vous pensez que votre produit ne fonctionne pas correctement ou s'il est endommagé, veuillez nous contacter au plus tôt. [service client](#).

Ils examineront le problème avec vous et avec un peu de chance, pourront le résoudre immédiatement. Si cela n'est pas possible, ils entameront la procédure pour remplacer votre produit défectueux dès que possible.

Les produits défectueux sont toujours remplacés (et non remboursés).

Nous ne pouvons envoyer le nouveau produit qu'une fois que nous avons reçu le produit défectueux.

Quelle est la durée de la période de garantie ?

En Belgique, après un achat, vous avez toujours droit à la garantie légale de 2 ans.

Cependant, certaines marques proposent une garantie prolongée.

Notre service clientèle vous informera sur la durée de garantie spécifique pour votre produit défectueux.

Exception à la garantie :

Votre droit à la garantie expire dans les cas suivants :

- Utilisation anormale ou non conforme du produit
- Mauvais branchement ou installation par le client
- Défauts causés par des facteurs externes tels qu'une chute, des dégâts d'eau, la foudre...
- Défauts dus à un entretien négligent