

Informatie rondom garantie & retour

Retourneren

U heeft het recht uw bestelling tot 14 dagen na ontvangst zonder opgave van reden te annuleren. U heeft na annulering nogmaals 14 dagen om uw product retour te sturen. U krijgt dan het volledige orderbedrag inclusief verzendkosten gecrediteerd. Enkel de kosten voor retour van u thuis naar de webwinkel zijn voor eigen rekening. Indien u gebruik maakt van uw herroepingsrecht, zal het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer geretourneerd worden. Om gebruik te maken van dit recht kunt u contact met ons opnemen via support@goalzero.eu. Wij zullen vervolgens het verschuldigde orderbedrag binnen 14 dagen na aanmelding van uw retour terugstorten mits het product reeds in goede orde retour ontvangen is.

Voorwaarden voor retourneren:

- Tijdens de bedenktijd zal u zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. U zult het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat u het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
- U zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
- U draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product.
- Vermoedt u dat dit artikel onder garantie valt? Gebruik dan niet dit formulier/proces, maar neem contact met ons op via het garantieformulier.

Uitzonderingen retourneren

- a. Bij verzegelde producten. Wanneer de verzegeling verbroken is zijn bij deze producten niet retourneerbaar.
- b. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
- c. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
- d. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
- e. die snel kunnen bederven of verouderen;
- f. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
- g. voor losse kranten en tijdschriften;
- h. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.

Garantie:

Gaat een product gedurende de garantieperiode kapot, dan heb je recht op gratis reparatie of vervanging, tenzij je het product niet normaal hebt gebruikt. Komt de reparatie door bijvoorbeeld gebruikersschade? Dan is de reparatie voor je eigen rekening.

Bij vermoeden van garantie vragen we u om het volgende proces te doorlopen:

- Neem contact met ons op via support@goalzero.eu met een duidelijke klachtenbeschrijving, zodat wij wellicht op afstand het product kunnen resetten.
- Zou dit niet helpen, neem dan contact op met onze service partner Techrepair.
info@techrepair.nl
<https://portal.techrepair.nl/>
- Graag ontvangen wij een zo uitgebreid mogelijke omschrijving van het probleem, zodat wij door middel van deze beschrijving het probleem kunnen repliceren.

Valt het artikel niet onder garantie, maar is het artikel wel te repareren:

- We repareren je artikel pas nadat jij daarvoor toestemming hebt gegeven, zodat je geen onverwachte kosten hebt. Voordat de reparatie wordt uitgevoerd, krijg je eerst een inschatting van de kosten. Je mag dan kiezen:
- Valt een defect niet binnen de garantie? Dan kan de reparatie wel iets langer duren. We gaan namelijk pas aan de slag nadat jij ons toestemming hebt gegeven, zodat je geen onverwachte reparatiekosten hebt.

Wanneer reparatie mogelijk is, dan zijn de mogelijkheden zijn als volgt:

- laten repareren tegen betaling
- terugsturen zonder repareren (je betaalt dan de onderzoekskosten, op te vragen bij info@techrepair.nl)
- gratis recycling (niet bij alle artikelen mogelijk)

Identiteit ondernemer

Response Benelux BV

handelend onder de naam/namen: Goal Zero

Vestigings- & bezoekadres:

Churchilllaan 11 – kantoor 1703

3527 GV Utrecht

Telefoonnummer: +31621301017

Bereikbaarheid: kantoortijden, van 9:00 tot 17:00 op weekdays.

E-mail: support@goalzero.eu

KvK-nummer: 71863419

Btw-identificatienummer: NL858878835B01

Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen)

Aan:

Response Benelux BV

handelend onder de naam/namen: Goal Zero

Vestigings- & bezoekadres:

Churchillaan 11 – kantoor 1703

3527 GV Utrecht

Telefoonnummer: +31621301017

Bereikbaarheid: kantooortijden, van 9:00 tot 17:00 op weekdays.

E-mail: support@goalzero.eu

Ik/Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (*) herroep/herroepen (*):

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.

Besteld op (datum) :

Bestelnummer :

Ontvangen op (datum):

Naam/Namen consument(en):

Adres consument(en) :

IBAN Rekeningnummer:

Huidige datum:

Reden voor herroeping (Optioneel):

Handtekening van consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend):