

7 dagen tevredenheids garantie

Heeft u zich vergist of bent u niet geheel tevreden met uw aankoop? Bij Westeind Ruitersport kunt u uw aankoop binnen 7 werkdagen zonder opgave van reden retour sturen.

De volgende voorwaarden gelden hierbij:

- Voordat u het product opstuurt dient u eerst binnen 4 dagen dit te melden via de mail.
- Uiterlijk 8 werkdagen nadat het product bij u is afgeleverd, dient het weer in ons bezit te zijn.
- Het product mag niet gebruikt zijn.
- Het product dient onbeschadigd en compleet te zijn.
- Het product bevindt zich in de oorspronkelijke, onbeschadigde en complete verpakking.

- U betaalt de kosten voor het retour zenden. Zorg dat het pakket goed verpakt en voldoende gefrankeerd is. Het risico voor het retour zenden is voor uw rekening. Wij adviseren om het pakket verzekerd met handtekening voor ontvangst te versturen.
- Zendingen die niet of onvoldoende gefrankeerd zijn worden geweigerd.
- Indien aan de juiste voorwaarden is voldaan, wordt het aankoopbedrag minus eventuele extra kosten, binnen 3 weken, nadat het product in ons bezit is gekomen, teruggestort. De verzendkosten van de heen-zending worden ten allen tijden verrekend
- Indien de retourzending niet aan de juiste voorwaarden voldoet zullen eventuele gemaakte kosten of waardevermindering van het product worden verrekend met de aanschafprijs. In dat geval wordt u hiervan vooraf op de hoogte gebracht.
- Indien u een ander product wenst mvermeldt u dit in uw mail, u betaald de retourkosten
- Voor wat betreft zadelpassen, u mag het zadel passen en testen, doe dit echter zeer voorzichtig. Beschadigingde zadels worden niet teruggenomen dit wordt bepaald door de aftersales. U wordt hierover geïnformeerd. Zadels dienen schoon, zonder haren en vuil te worden aangeleverd. Wordt een zadel vuil geretourneerd dan zal minimaal 10% van het bedrag in mindering worden gebracht, bepaald door de aftersales. U kunt hierover niet in correspondentie treden.
- De onderstaande producten komen helaas niet in aanmerking voor de 7 dagen tevredenheidgarantie en kunnen niet worden geretourneerd. Geopende, beschadigde en vieze artikelen, Producten die om hygiënische redenen niet retour worden genomen zoals dekens, singels, bittens die gepast zijn en vuil of beschadigd geworden zijn, producten die in de promotie of afgeprijsd zijn. Bij uw bestelling moet u voor deze algemene voorwaarden uw akkoord geven, U gaat hiermee akkoord met deze voorwaarden waar niet over gecorrespondeerd kan worden

Product defect

Controleer bij aflevering of de verpakking heel is, wanneer de verpakking stuk is neem het pakket niet aan en laat dit door de postbode noteren.

Mocht een artikel bij aankomst ondanks de goede verpakking gebreken vertonen dan dient u dit per mail binnen 4 dagen te melden. Er wordt direct contact met u opgenomen om de zaak snel op te lossen.

Gaat een product binnen de garantie periode stuk dan kunt U het product ter reparatie aanbieden bij Westeind Ruitersport. U stuurt ons een mail met de klacht, er wordt contact opgenomen over de procedure.

Artikelen die uitgesloten zijn van garantie na gebruik:

Paardendekens, defecte ritsen, defecte knopen, scheuren in stoffen

1. Product defect bij ontvangst

Is uw product direct na ontvangst of binnen een week defect? Stuur het product binnen 7 werkdagen retour en u ontvangt kosteloos zo spoedig mogelijk een nieuw product. De volgende voorwaarden gelden hierbij:

1. Voordat u het product opstuurt dient u eerst binnen 4 dagen een mail te sturen naar westeind4@xs4all.nl
2. Pas nadat u van ons per e-mail de verdere instructies heeft ontvangen kunt u het product retour sturen.
3. Uiterlijk 8 werkdagen nadat het product bij u is afgeleverd, dient het weer in ons bezit te zijn.
4. De aanvraag dient voorzien te zijn van een duidelijke uitgebreide klachtomschrijving. "Werkt niet" of "defect" zijn geen goede klachtomschrijvingen.
5. Het product dient onbeschadigd en compleet te zijn.
6. Het product bevindt zich in de oorspronkelijke, onbeschadigde en complete verpakking.
7. Zorg dat het pakket goed verpakt en voldoende gefrankeerd is. Het risico voor het retour zenden is voor uw rekening. Wij adviseren om het pakket verzekerd met handtekening voor ontvangst te versturen.
8. Zendingen die niet of onvoldoende gefrankeerd zijn worden geweigerd.
9. Na ontvangst zullen wij het product zorgvuldig testen en vaststellen of de klacht gegrond is en of de garantie van toepassing is.
10. Indien aan de juiste voorwaarden is voldaan en de klacht gegrond is, sturen wij direct kosteloos een nieuw product op.
11. Indien hetzelfde product niet meer leverbaar is wordt binnen 5 werkdagen nadat het product in ons bezit is gekomen het aankoopbedrag teruggestort.
12. Indien de klachtomschrijving niet wordt geconstateerd en het product geheel naar behoren functioneert, kunnen restoringskosten in rekening worden gebracht. In dat geval wordt u vooraf op de hoogte gebracht.
13. Indien uw klacht niet het gevolg is van een fabrieksfout maar ontstaan is door een andere oorzaak gaan wij alleen tot reparatie/vervanging over indien de kosten worden betaald.

2. Product defect binnen garantie

Is uw product binnen de garantietermijn defect gegaan? Stuur het product retour en wij zullen zo spoedig mogelijk uw product repareren of vervangen. De volgende voorwaarden gelden hierbij:

1. Voordat u het product opstuurt dient u eerst een mail te sturen naar westeind4@xs4all.nl
2. Pas nadat u van ons per e-mail met de verdere instructies heeft ontvangen kunt u het product retour sturen.
3. Nadat u de bevestiging heeft ontvangen, dient het product binnen 4 werkdagen in ons bezit te zijn.
4. De aanvraag dient voorzien te zijn van een duidelijke uitgebreide klachtomschrijving. Werkt niet of defect is geen goede klachtomschrijving.

5. U betaalt de kosten voor het retour zenden. Zorg dat het pakket goed verpakt en voldoende gefrankeerd is. Het risico voor het retour zenden is voor uw rekening. Wij adviseren om het pakket verzekerd met handtekening voor ontvangst te versturen.
6. Zendingen die niet of onvoldoende gefrankeerd zijn worden geweigerd.
7. Na ontvangst zullen wij het product zorgvuldig testen en vaststellen of de klacht gegrond is en of de garantie van toepassing is.
8. Indien aan de juiste voorwaarden is voldaan en de klacht gegrond is, zullen wij zo spoedig mogelijk uw product kosteloos repareren of vervangen en vervolgens gratis bij u afleveren. Is hetzelfde product niet meer leverbaar, dan ontvangt u een gelijkwaardig product.
9. Als er een onderdeel wordt vervangen, wordt het vervangen onderdeel eigendom van Westeind Ruitersport.
10. Indien de klachtomschrijving niet wordt geconstateerd en het product geheel naar behoren functioneert, kunnen de verzendkosten en restoringskosten in rekening worden gebracht. In dat geval wordt u vooraf op de hoogte gebracht.
11. Indien uw klacht niet het gevolg is van een fabrieksfout maar ontstaan is door een andere oorzaak gaan wij alleen tot reparatie/vervanging over indien de kosten worden betaald. Klik hier voor het overzicht wanneer u geen garantie heeft.

3. Product defect buiten garantie

Is uw product buiten de garantietermijn defect gegaan? Dan kunt u overwegen om tegen betaling van de reparatie- en transportkosten uw product te laten repareren. De volgende voorwaarden gelden hierbij:

1. Reparaties buiten de garantietermijn zijn vaak alleen rendabel bij de duurdere producten zoals zadels. Voor veel andere producten zullen de reparatiekosten vaak ongeveer gelijk of hoger zijn dan de aanschaf van een nieuw exemplaar.
2. In de meeste gevallen moet u eerst het product opsturen waarna u een prijsopgave ontvangt. Uitsluitend na uw goedkeuring zal worden overgegaan tot reparatie. Indien u besluit om het product niet te laten repareren, worden de verzendkosten in rekening gebracht. De voorwaarden en kosten verschillen per fabrikant en product.
3. Voordat u het product opstuurt dient u eerst een mail te sturen naar westeind4@xs4all.nl
4. Pas nadat u van ons per e-mail met verdere instructies heeft ontvangen kunt u het product retour sturen.

Verkeerd product ontvangen

Heeft u een ander product ontvangen dan u heeft besteld? Stuur het product retour en u ontvangt kosteloos zo spoedig mogelijk het juiste product.

De volgende voorwaarden gelden hierbij:

1. Uiterlijk 4 werkdagen nadat het product bij u is afgeleverd, dient een mail te sturen naar westeind4@xs4all.nl
2. Pas nadat u van ons per e-mail met verdere instructies heeft ontvangen kunt u het product retour sturen.
3. Zorg dat het pakket goed verpakt is, zodat de kans op schade tijdens transport minimaal is.

4. Het product dient onbeschadigd en compleet te zijn.
5. Het product bevindt zich in de oorspronkelijke, onbeschadigde en complete verpakking.
6. Indien aan de juiste voorwaarden is voldaan, sturen wij zo spoedig mogelijk kosteloos het juiste product op.
7. Indien de retourzending niet aan de juiste voorwaarden voldoet zullen eventuele gemaakte kosten of waardevermindering van het product in rekening worden gebracht. In dat geval wordt u hiervan vooraf op de hoogte gebracht.
8. Uitgesloten zijn producten die een afwijkende kleur hebben als op de foto geleverd door de fabrikant

Transportschade

Constaateert u tijdens aflevering van uw bestelling schade aan de verpakking of is de verpakking open geweest? Dan kunt u het pakket het beste weigeren.

U handelt als volgt:

1. U weigert de bestelling met als reden transportschade.
2. Breng ons zo snel mogelijk van de weigering op de hoogte. Mail naar westeind4@xs4all.nl
3. Wij sturen zo snel mogelijk kosteloos uw bestelling nogmaals op.

Wanneer kunt u de bestelling aannemen?

Indien u (lichte) schade constateert aan uw bestelling, maar vermoedt dat de inhoud van de bestelling wel onbeschadigd is kunt u het pakket accepteren.

Let op! Het is hierbij heel belangrijk dat u ter plaatse een schadeverklaring laat opmaken door de postbode of vervoerder. Bewaar deze verklaring goed. Indien u tekent voor ontvangst vermeld dan ook het woord `schade` in het handtekeningveld.

Blijkt achteraf toch dat de inhoud beschadigd is? Stuur het product retour en u ontvangt kosteloos zo spoedig mogelijk een nieuw product.

De volgende voorwaarden gelden hierbij:

1. U heeft een **schadeverklaring** laten opmaken bij aflevering van uw bestelling. Indien u geen schadeverklaring heeft neem dan eerst telefonisch contact op alvorens u een retouraanvraag indient.
2. Uiterlijk 4 werkdagen nadat het product bij u is afgeleverd, dient u een mail te sturen naar westeind4@xs4all.nl
3. Pas nadat u van ons per e-mail met verdere instructies heeft ontvangen kunt u het product retour sturen.
4. Zorg dat het pakket goed verpakt is en voldoende gefrankeerd is. Het risico voor het retour zenden is voor uw rekening. Wij adviseren om het pakket verzekerd met handtekening voor ontvangst te versturen.
5. Zendingen die niet of onvoldoende gefrankeerd zijn worden geweigerd.
6. U dient het product zoveel mogelijk in de staat te laten waarin deze zich bevond bij het ontdekken van de schade.
7. Na ontvangst zullen wij onderzoeken of de beschadiging het gevolg is van de transportschade.

8. Indien aan de juiste voorwaarden is voldaan en de klacht gegrond is, sturen wij direct kosteloos een nieuw product.
9. Indien uw klacht niet het gevolg is van transportschade of een fabrieksfout maar ontstaan is door een andere oorzaak, gaan wij alleen tot reparatie/vervanging over indien de kosten worden betaald. Kijk hiervoor in het overzicht wanneer u geen garantie heeft.

Retourprocedure

Voor alle retouren dient u eerst een mail te sturen. Pas na onze goedkeuring kunt u het product opsturen.

Stappenplan voor het retourneren van producten:

1. Lees altijd eerst zorgvuldig de betreffende voorwaarden door.
2. Maak een mail aan volgens de voorwaarden.
3. Doorgaans ontvangt u een bericht binnen 24 uur (tijdens kantooruren) op het hieronder ingevulde e-mailadres.
4. Volg de verdere stappen zoals vermeld in de bevestigingsmail.
5. Stuur uw product(en) op naar Westeind Ruitersport.
6. Afhankelijk van uw aanvraag zal Westeind Ruitersport uw opgestuurde product(en) crediteren, repareren of vervangen.

Voor alle retourzendingen gelden de volgende voorwaarden:

1. Het product moet voorzien zijn van een duidelijke klachtomschrijving.
2. Een kopie van de aankoopfactuur moet bijgevoegd zijn.
3. De zending moet goed verpakt zijn. Gebruik altijd een overdoos zodat de originele verpakking niet beschadigd.
4. De zending moet voldoende gefrankeerd zijn.
5. De kosten voor het retour sturen zijn altijd voor rekening van de klant tenzij het een verkeerde levering of transportschade betreft.
6. Een artikel mag niet worden geretourneerd wanneer het een aanbieding of afgeprijsd artikel betreft

Algemene informatie Garantie

Indien uw product defect gaat kunt u natuurlijk op ons rekenen. De regels voor wat betreft garanties bij internet aankopen zijn niet anders dan bij een aankoop in een winkel. U heeft vaak recht op garantie. Westeind Ruitersport geeft standaard minimaal 1 jaar garantie op veel producten. In een aantal gevallen is de fabrieksgarantie langer en uitgebreider.

Wilt u aanspraak maken op de garantie kijk dan eerst welke voorwaarden voor uw product gelden. Wij adviseren om de informatie op onze website zorgvuldig te lezen, hiermee voorkomt u onnodige extra kosten of vertraging in de afhandeling. Mogelijk heeft u recht op directe service van de fabrikant.

Er kunnen verschillende redenen zijn waarom u een product wilt retourneren. Lees goed welke voorwaarden voor de verschillende situaties gelden en hoe u een product kunt retourneren: controleer de mogelijkheden:

1. U bent niet geheel tevreden met uw aankoop en wilt uw product retourneren.
2. U heeft een product ontvangen dat niet overeenkomt met uw bestelling.

3. Uw product is defect.
4. Uw bestelling is afgeleverd met transportschade.

Let op:

Voordat u een product retour stuurt, dient u in alle gevallen eerst een mail te sturen naar westeind4@xs4all.nl. Pas nadat u van ons per e-mail een reactie heeft ontvangen voorzien van retournummer en de verdere instructies heeft ontvangen kunt u het product retour sturen. Deze e-mail ontvangt u uiterlijk 24 uur nadat u een aanvraag heeft ingediend (tijdens kantooruren).

Tip!:

- Controleer zo snel mogelijk na ontvangst van uw product(en) of alles compleet, onbeschadigd is en naar behoren functioneert. Als er iets niet in orde is start dan zo snel mogelijk de retourprocedure of neem contact met ons op, dit kan de garantieafwikkeling bespoedigen.
- Indien u twijfelt of het product defect is kunt u het beste altijd eerst contact opnemen met ons. Hiermee verkleint u de kans dat het product niet defect is en ten onrechte wordt opgestuurd.
- Bewaar in eerste instantie alle verpakkingsmaterialen in onbeschadigde staat. Indien u een product wilt ruilen dient het product zich in de oorspronkelijke, onbeschadigde en complete verpakking te bevinden. Ook het verpakkingsmateriaal dat is gebruikt voor de verzending kunt u dan hergebruiken.
- Bewaar altijd uw aankoopbonnen, handleidingen en eventuele garantiekaarten op een vaste plaats. Indien u aanspraak wilt maken op garantie heeft u deze nodig en kunt u ze snel en gemakkelijk terugvinden.

Wanneer heeft u geen garantie?Â

In bepaalde gevallen kunt u helaas geen (volledige) aanspraak maken op garantie.

Hieronder volgen een aantal voorbeelden waarop wij geen volledige garantie geven of de garantie geheel vervalt:

- Indien u geen factuur/kassabon kunt overleggen of als deze onleesbaar is geworden.
- Problemen ontstaan door het zelf toevoegen of wijzigen van artikelen
- Als er veranderingen in of aan het product zijn aangebracht door derden.
- Mechanische beschadigingen: krassen, breuken, scheuren, deuken, gaten, afgebroken onderdelen etc. Zorg daarom voor een goede verpakking om beschadiging tijdens transport te voorkomen.
- Beschadiging of gevolgschade ontstaan door derden zoals valschade, aangebracht door paard of ruiter
- Beschadiging ontstaan door invloeden van buitenaf: water en andere vloeistoffen, overmatige stof, bliksem, kortsluiting, hitte, kou, natuurrampen etc.
- Beschadigingen aan ritsen, paardendekens en andere materialen door gebruik

Indien u geen aanspraak kunt maken op garantie, zullen eventuele kosten aan u worden doorberekend. In dat geval wordt u vooraf op de hoogte gebracht van de reparatiekosten.

Â