

# Garantie en retourneren

---

## Garantie

Op alle nieuwe producten die Bikes To Remember levert zijn de standaard fabrieksgaranties van toepassing. Indien documentatie bij de producten is bijgeleverd kunt U hier meer informatie over vinden.

### **Hoe kan ik aanspraak maken op garantie op een nieuw product?**

U stuurt een e-mail naar [info@bikestoremember.nl](mailto:info@bikestoremember.nl) als U een defect constateert aan het nieuwe product. Vermeld het factuurnummer en geef een korte omschrijving van het geconstateerde defect. U ontvangt daarop van ons een e-mail met daarin alle informatie omtrent de verdere afhandeling.

## Ruilen en/of retourneren

Vanzelfsprekend kunt U het nieuwe product na ontvangst op uw gemak bekijken. U hebt de mogelijkheid om binnen 14 dagen na ontvangst een product te ruilen of te retourneren. Het product mag uiteraard door U niet gebruikt of beschadigd zijn. Verzegelde verpakkingen mogen echter niet worden geopend. Speciaal voor U bestelde producten kunnen niet geruild of geretourneerd worden. Producten worden alleen retour genomen in ongeopende en/of onbeschadigde verpakking. BTR betaalt alleen verzendkosten terug in geval BTR een fout heeft gemaakt of in geval van verborgen schade of verborgen gebreken.

### **Hoe te ruilen en/of retourneren?**

Als U een product wilt ruilen/retourneren dan mailt U naar [info@bikestoremember.nl](mailto:info@bikestoremember.nl). Vermeld in de mail het factuurnummer en wat U wilt retourneren en waarom. Wilt U iets ruilen, vermeld dan ook wat U weer retour wenst te ontvangen.

U ontvangt daarop een e-mail van ons met daarin alle informatie omtrent het ruilen/retourneren.

### **Hoe lang duurt het?**

Na ontvangst van een retour ontvangen product wordt bij een retour of het ongedaan maken van een koop binnen 5 werkdagen het factuurbedrag op uw bank/girotekening teruggestort.

Bij het ruilen van een product duurt het normaliter maximaal 5 werkdagen, na ontvangst bij ons van het te ruilen product, dat U het nieuwe product in huis heeft.

### **Wat zijn de Ruil/Retourkosten?**

U betaalt de verzendkosten bij ruilen of retourneren om het product naar Bikes To Remember op te sturen zelf.

Wij betalen de verzendkosten bij ruilen om het gewenste product naar U op te sturen.

### **Niet-complete- en/of defecte producten**

Het is natuurlijk mogelijk dat er bij een product een onderdeelje o.i.d. mist of dat U aan het product een defect constateert. Meld dit dan direct, maar in ieder geval binnen 24 uur na ontvangst van de bestelling

door middel van een e-mail aan [info@bikestoremember.nl](mailto:info@bikestoremember.nl) . Geef hierin aan wat er mist of welk defect U hebt geconstateerd.

Op werkdagen ontvangt U dan binnen 24 uur een e-mail van ons met daarin alle informatie omtrent de verdere procedure. U betaalt uiteraard dan geen verzendkosten.