Garantie und Beschwerden

Nachstehend finden Sie nähere Informationen über unsere Garantien und unseren Umgang mit eventuellen Beschwerden.

Zelte

ESVO Campingshop B.V. gewährt eine zweijährige Garantie auf seine Zelte, mit Ausnahme der Reißverschlüsse.

Sonstiges

Welche anderen Garantiebestimmungen gelten, hängt von dem Artikel ab, den Sie bei uns gekauft haben. Im Allgemeinen gelten die folgenden Regeln:

Der Käufer sollte sich immer an ESVO Campingshop B.V. in Volendam wenden, um die Garantie abzuwickeln, bevor er die Reparatur woanders durchführen lässt. Für die Zelte gilt eine zweijährige Garantie auf Material- und Herstellungsfehler, ausgenommen Reißverschlüsse. Die Garantie gilt nicht für Dinge wie separat verkaufte Zeltstangen, Reißverschlüsse, nachlässige Wartung, Schäden durch äußere Einflüsse, Missbrauch und Reparaturen durch nicht von Esvo Campingshop B.V. beauftragte Dritte. Die Quittung/Bearbeitungsbestätigung des Shops ist Ihr Garantienachweis.

Wir erstatten dem Käufer keine zusätzlichen Kosten für die Rücksendung der Waren oder für Schäden, die durch fehlerhafte Produkte innerhalb oder außerhalb der Garantiezeit verursacht wurden. Wenn sich das Produkt als fehlerhaft erweist, wird es untersucht und anschließend repariert. Wenn sich das Produkt als irreparabel erweist, wird es durch ein neues Produkt ersetzt. Wenn Campingzelte beschädigt werden, liegt das Risiko beim Käufer. Bei Sonderanfertigungen/ Lieferungen gilt das Widerrufsrecht nicht.

Es gibt keine Garantie dafür, dass die Abnutzung in den folgenden Fällen als normal und weitergehend angesehen werden kann:

- Wenn an dem Produkt Änderungen vorgenommen wurden, einschließlich Reparaturen, die nicht mit unserer Zustimmung oder der des Herstellers durchgeführt wurden.
- Wenn das Original des Lieferscheins nicht vorgelegt werden kann.
- wenn der Schaden durch Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit oder fahrlässige Wartung verursacht wurde. Um den Service und die Garantie in Anspruch nehmen zu können, müssen Sie immer den Original-Packzettel dabei haben, der dem gekauften Artikel beiliegt. Schicken Sie diese Quittungen daher immer zusammen mit Ihrer Reklamation ein, wenn Sie einen Artikel umtauschen oder reparieren möchten. Wir werden innerhalb von zwei Arbeitstagen nach Erhalt antworten und das Problem innerhalb von 20 Arbeitstagen lösen. In dem unwahrscheinlichen Fall, dass uns dies nicht möglich ist, werden Sie innerhalb von 7 Werktagen über die Verzögerung informiert. Wenn Sie einen Garantieanspruch innerhalb der Garantiezeit geltend machen, müssen Sie die Versandkosten für die Rücksendung des Produkts an uns übernehmen. Die Versandkosten für die Rücksendung des reparierten Produkts werden von uns getragen. Ungestempelte Sendungen oder Sendungen per Nachnahme werden NIE angenommen.

Möchten Sie wissen, wie lange wir für Ihre Produkte eine Garantie gewähren? Schauen Sie in die Bedienungsanleitung Ihres Produktes oder kontaktieren Sie uns über info@esvo-tenten.nl oder rufen Sie uns an via 0031299 363695.

Beanstandungen

Es ist natürlich ärgerlich, wenn Sie eine Beschwerde über unsere Produkte und/oder Dienstleistungen haben. Wir möchten Ihnen gerne helfen und eine gewünschte Lösung finden.

Wir erfüllen die strengen Bedingungen des internationalen Gütesiegels Trusted Shops, da wir von dieser akkreditierten Stelle zertifiziert wurden.
Sie können sich an folgende Adresse wenden: info@esvo-tenten.nl

In Abhängigkeit von unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den nachstehenden Bedingungen für Beschwerden werden unsere Mitarbeiter der Beschwerdeabteilung die Beschwerde prüfen und versuchen, die Beschwerde zur Zufriedenheit aller Beteiligten zu lösen. Nach Eingang Ihrer Beschwerde erhalten Sie von uns eine Bestätigung. Wir werden Ihre Beschwerde innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt beantworten; sollte es länger dauern, werden wir Sie darüber informieren.