

NL Garantievoorwaarden eindklant

1. Wilt u een garantie claimen? Geen probleem! Ga naar ons online aanmeldformulier op valkenpower.com. Vul het formulier volledig in en voeg, als het kan, foto's en video's toe. Dat helpt ons om je aanvraag snel en efficiënt te verwerken.

Voor het retourneren van producten kunt u op het retourformulier een keuze maken uit het volgende:

- Het pakket zelf terugsturen
- Een retourlabel aanvragen
- Het product bij onze servicebalie inleveren

Vergeet niet dat de verzendkosten voor retourzendingen voor eigen rekening zijn.

En vergeet niet, u heeft **2 jaar** garantie op uw aankoop!

2. Als het niet nodig is om het product retour te sturen en het valt onder garantie, bieden wij u via e-mail een oplossing aan. Dit kan bestaan uit een nieuw product, een korting op het huidige product, of de terugbetaling van het aankoopbedrag.
3. Zodra u bevestiging ontvangt dat het product retour kan, zorg dan dat het compleet (inclusief accessoires) en, indien mogelijk, in de originele verpakking wordt teruggestuurd, met vermelding van het **ticketnummer (#)**. Dit nummer ontvangt u direct na het indienen van uw aanvraag.

Let op: zonder dit ticketnummer kunnen we uw garantie niet in behandeling nemen.

4. Na ontvangst van uw retourzending beoordelen wij het product. U wordt zo snel mogelijk geïnformeerd over de verdere afhandeling. Houd er rekening mee dat een gerepareerd of vervangen artikel binnen 4 weken afgehaald moet worden.
5. Mocht na beoordeling blijken dat er geen sprake is van garantie, ontvangt u hierover bericht. We vragen u dan om aan te geven:
 - 1) Of Valkenpower de benodigde werkzaamheden aan het product moet uitvoeren;
 - 2) Of het product retour verzonden moet worden;
 - 3) Of het product vernietigd moet worden;
 - 4) Of u advies wenst over het te volgen traject.

Houdt er rekening mee dat er reparatie- of behandelingskosten in rekening worden gebracht.

De kosten voor de beoordeling zijn minimaal €15,00 exclusief btw.

6. De garantie dekt fabrieksfouten en onderdelen. Voor de meeste producten geldt een garantietermijn van 2 jaar, tenzij anders vermeld (bijvoorbeeld 5 jaar). De garantieperiode begint op de leverdatum.
7. De garantie vervalt in de volgende gevallen:
 - Bij normale slijtage
 - Bij onoordeelkundig gebruik
 - Bij niet of onjuist uitgevoerd onderhoud
 - Installatie, montage, wijzigingen of reparaties uitgevoerd door de opdrachtgever of door derden
 - Gebreken of ongeschiktheid van de gebruikte materialen of hulpmiddelen.
 - Het niet volgen van de handleiding.

8. Garantie is niet overdraagbaar.

9. Doorlevering aan Sanctielanden

De klant is verantwoordelijk voor het naleven van wet- en regelgeving met betrekking tot exportbeperkingen en sancties. Valkenpower B.V. is niet aansprakelijk voor het doorleveren of exporteren van producten naar sanctielanden of verboden entiteiten. De klant garandeert dat aangekochte producten niet naar dergelijke landen of partijen worden geëxporteerd. Bij schending van deze voorwaarden is de klant aansprakelijk voor de gevolgen. Valkenpower B.V. behoudt zich het recht voor om bestellingen te annuleren of te weigeren bij vermoeden van schending.

10. De offertes en aanbiedingen van Valkenpower zijn vrijblijvend en blijven geldig tot veertien (14) dagen na verzending. Na het verstrijken van deze termijn kunt u geen aanspraak meer maken op de geldigheid ervan. Bij acceptatie van een offerte of aanbieding behoudt Valkenpower zich het recht om het aanbod te herroepen, zodat er geen overeenkomst tot stand komt.

11. Verzendkosten vallen niet onder garantie.

EN Warranty conditions end customer

1. Do you want to claim a warranty? No problem! Go to our online claim form at valkenpower.com. Fill out the form completely and, if possible, attach photos and videos. This helps us process your request quickly and efficiently.
To return products, you can choose from the following on the return form:
 - Return the package yourself
 - Request a return label
 - Return the product to our service desk

Don't forget that shipping costs for return are at your own expense.
And don't forget, you have a 2-year warranty on your purchase.

2. If it is not necessary to return the product and it is under warranty, we will offer you a solution via email. This may include a new product, a discount on the current product, or a refund of the purchase price.
3. Once you receive confirmation that the product can be returned, make sure it is returned completely (including accessories) and, if possible, in its original packaging, indicating the **ticket number (#)**. You will receive this number immediately after submitting your request.

Please note that without this ticket number we cannot process your warranty.

4. Upon receipt of your return, we will evaluate the product. You will be informed about the further processing as soon as possible. Please note that a repaired item must be picked up within 4 weeks.
5. If, after review, it appears that there is no warranty, you will be notified. We will then ask you to indicate:
 - a) Whether Valkenpower must perform the necessary work on the product.
 - b) Whether the product must be returned.
 - c) Whether the product must be destroyed.
 - d) Whether you would like advice on how to proceed.

Please note that repair or handling costs will be charged. The cost for assessment is a minimum of €15.00 excluding VAT.

6. The warranty covers manufacturing defects and parts. For most products, the warranty period is 2 years unless otherwise stated (e.g. 5 years). The warranty period begins on the delivery date.
7. The warranty expires in the following lapses:
 - In case of normal wear and tear
 - In case of improper use
 - In case of non- or improperly performed maintenance
 - Installation, assembly, modifications or repairs carried out by the client or by third parties
 - Defects or unsuitability of the materials or tools used
 - Failure to follow the manual

8. Warranty is not transferable.

9. Redelivery to sanctioned countries

The customer is responsible for complying with laws and regulations regarding export restrictions and sanctions. Valkenpower B.V. shall not be liable for the resupply or export of products to sanctioned countries or prohibited entities. The customer guarantees that purchased products will not be exported to such countries or parties. If these conditions are violated, the customer will be liable for the consequences. Valkenpower B.V. reserves the right to cancel or refuse orders in case of suspected violation.

10. Valkenpower's quotations and offers are non-binding and remain valid for fourteen (14) days after dispatch. After the expiration of this period, you can no longer claim their validity. Upon acceptance of an offer or quotation, Valkenpower reserves the right to revoke the offer so that no agreement is concluded.

11. Shipping costs are not covered by warranty.

DU Garantiebedingungen für Endkunden

1. Möchten Sie einen Garantieanspruch geltend machen? Kein Problem! Gehen Sie auf unser Online-Anmeldeformular auf valkenpower.com. Füllen Sie das Formular vollständig aus und fügen Sie, wenn möglich, Fotos und Videos bei. Dies hilft uns, Ihre Anfrage schnell und effizient zu bearbeiten.

Für die Rücksendung von Produkten können Sie auf dem Rücksendeformular zwischen den folgenden Optionen wählen:

- Das Paket selbst zurücksenden
- Ein Rücksendeetikett anfordern
- Das Produkt an unserem Service-Schalter abgeben

Vergessen Sie nicht, dass die Versandkosten für Rücksendungen auf eigene Kosten gehen. Und vergessen Sie nicht, dass Sie 2 Jahre Garantie auf Ihren Kauf haben!

2. Wenn es nicht notwendig ist, das Produkt zurückzusenden und es unter die Garantie fällt, bieten wir Ihnen eine Lösung per E-Mail an. Diese kann aus einem neuen Produkt, einem Rabatt auf das aktuelle Produkt oder einer Rückerstattung des Kaufpreises bestehen.
3. Sobald Sie die Bestätigung erhalten, dass das Produkt zurückgesendet werden kann, stellen Sie sicher, dass es vollständig (einschließlich Zubehör) und, wenn möglich, in der Originalverpackung zurückgesendet wird, unter Angabe der Ticketnummer (#). Diese Nummer erhalten Sie direkt nach Einreichung Ihrer Anfrage.

Hinweis: Ohne diese Ticketnummer können wir Ihre Garantieanfrage nicht bearbeiten.

4. Nach Erhalt Ihrer Rücksendung wird das Produkt geprüft. Sie werden so schnell wie möglich über die weitere Vorgehensweise informiert. Beachten Sie, dass ein repariertes oder ersetztes Artikel innerhalb von 4 Wochen abgeholt werden muss.
5. Falls nach der Prüfung festgestellt wird, dass keine Garantie besteht, erhalten Sie eine Benachrichtigung. Wir bitten Sie dann, anzugeben:
 - Ob Valkenpower die erforderlichen Arbeiten am Produkt durchführen soll;
 - Ob das Produkt zurückgesendet werden soll;
 - Ob das Produkt zerstört werden soll;
 - Ob Sie eine Beratung zum weiteren Vorgehen wünschen.

Beachten Sie bitte, dass Reparatur- oder Bearbeitungskosten anfallen können. Die Prüfgebühr beträgt mindestens 15,00 € zzgl. MwSt.

6. Die Garantie deckt Fabrikationsfehler und Teile ab. Für die meisten Produkte gilt eine Garantiefrist von 2 Jahren, sofern nicht anders angegeben (z. B. 5 Jahre). Der Garantiezeitraum beginnt mit dem Lieferdatum.
7. Die Garantie verfällt in den folgenden Fällen:
 - Bei normaler Abnutzung
 - Bei unsachgemäßem Gebrauch
 - Bei nicht oder unsachgemäß durchgeführter Wartung
 - Installation, Montage, Änderungen oder Reparaturen, die vom Auftraggeber oder Dritten durchgeführt wurden
 - Mängel oder Ungeeignetheit der verwendeten Materialien oder Hilfsmittel
 - Nichteinhaltung der Bedienungsanleitung

8. Garantie ist nicht übertragbar.

9. **Weiterlieferung an sanktionierte Länder**

Der Kunde ist verantwortlich für die Einhaltung der Gesetze und Vorschriften in Bezug auf Exportbeschränkungen und Sanktionen. Valkenpower B.V. haftet nicht für die Weiterlieferung oder den Export von Produkten in sanktionierte Länder oder an verbotene Entitäten. Der Kunde garantiert, dass gekaufte Produkte nicht in solche Länder oder an solche Parteien exportiert werden. Bei Verstößen gegen diese Bedingungen ist der Kunde für die Konsequenzen verantwortlich. Valkenpower B.V. behält sich das Recht vor, Bestellungen zu stornieren oder abzulehnen, wenn ein Verstoß vermutet wird.

10. Die Angebote und Offerten von Valkenpower sind unverbindlich und gelten für 14 Tage nach Versand. Nach Ablauf dieser Frist können Sie keinen Anspruch mehr auf die Gültigkeit erheben. Bei Annahme eines Angebots oder einer Offerte behält sich Valkenpower das Recht vor, das Angebot zurückzuziehen, sodass kein Vertrag zustande kommt.

11. Versandkosten sind nicht Teil der Garantie.