

FAQ Euro Discount - Retourneren algemeen

Hoe moet ik iets retourneren?

Uw retournering dient u schriftelijk in te dienen (bijvoorbeeld per mail naar klantenservice@eurodiscount.nl) U kan natuurlijk ook langskomen op ons bezoekadres.

Krijg ik bij een bewezen defect altijd een directe omruiling?

Bij een bewezen defect (voor een product binnen het garantietermijn) nemen wij direct actie ten behoeve van de afhandeling. Daar het per fabrikant en/of product afhankelijk is hoe de afhandeling verder verloopt is niet altijd mogelijk om een product direct om te ruilen. Bepaalde producten dienen namelijk eerst opgestuurd te worden naar de fabrikant, zodat zij het product voor u kunnen repareren. U wordt hierover geïnformeerd tijdens de inname van uw product.

Indien een product moet worden opgestuurd, hoe lang duurt dit?

Wij streven ernaar om binnen 2 weken uw product retour te hebben, echter in uitzonderlijke gevallen kan de reparatietijd oplopen tot 8 weken. Bij enkele fabrikanten is de directe service voor eindgebruikers dusdanig goed dat wij adviseren direct contact op te nemen met de fabrikant. U heeft dan voordeel van interessante servicemogelijkheden en directe service – dit betekent vaak dat u een versnelde service afhandeling heeft of dat de fabrikant het bij u thuis ophaalt en aflevert.

Wanneer vervalt mijn garantie?

In sommige gevallen kan het recht op garantie vervallen - zelfs als het product nog binnen de garantie periode valt. Dit kan onder andere komen door: aangebrachte schade die na de koop is ontstaan (zoals vallen, scheuren, krassen), aangebrachte schade door roekeloos of onoordeelkundig gedrag van de gebruiker, het verwijderen van garantie zegels of stickers, kortsluiting door een verkeerde energievoorziening, etc.

Wat is "user abuse"?

Er is sprake van "user abuse" als schade aan het product ontstaan is door roekeloos of onoordeelkundig gedrag van de gebruiker. De status "user abuse" wordt eenzijdig bepaald door de leverancier of producent van het product. Voor een beoordeling kunt u het product aan ons opsturen of afgeven aan onze servicebalie.

Kunnen jullie direct iets aan de balie testen/repareren/omruilen?

Dit wordt beoordeeld door onze baliemedewerker. Indien het niet mogelijk is om aan de servicebalie het defect te kunnen constateren zal verder onderzoek nodig zijn welke zich plaats vindt op de afdeling van de technische dienst omdat wij daar beschikken over de juiste apparatuur, software en ruimte welke ons in staat stelt om passend onderzoek uit te kunnen voeren. De afhandeling is afhankelijk van de volgende factoren: productsoort, leeftijd, productstaat, aanwezigheid van serienummers etc. Het is dus niet altijd mogelijk om uw product direct te laten repareren of omruilen. Wel zullen wij te allen tijde proberen zo snel en zorgvuldig mogelijk uw service afhandeling uit te voeren.

Waarom wijkt jullie garantie af van die van de fabrikant?

Er is een verschil tussen de winkelgarantie en fabrieksgarantie. De garantietermijn van de winkelgarantie staat op de aankoopfactuur aangegeven en gaat in op de datum van facturatie. Binnen de garantietermijn die de winkel verstrekt zijn in geval van een defect die binnen de garantietermijn valt alle kosten voor de leverancier. Na afloop van deze winkelgarantie kan er in sommige gevallen nog aanspraak gemaakt worden op eventuele fabrieksgarantie mits de fabrikant dit aanbiedt. De fabrieksgarantie gaat in bijna alle gevallen in vanaf de productiedatum. Eventuele bijkomende kosten komen voor rekening van de consument.

Krijg ik een vervangend product als mijn oude wordt ingenomen?

Euro Discount verstrekt geen "leen" producten. Het is voor ons als winkel praktisch onmogelijk om voor ieder verkocht artikel een tweede "leen" artikel op voorraad te houden. Wel proberen wij om de doorlooptijd van reparaties tot een absoluut minimum te beperken.

Kunnen jullie ook producten testen op een defect welke niet bij Euro Discount zijn gekocht?

Wij testen tegen betaling (onderzoekskosten) producten die elders zijn gekocht. Wij adviseren u om verdere garantiereclames en serviceaanvragen te deponeren bij de winkel waar u het product hebt gekocht.

Welke accessoires moet ik meesturen bij een retourzending van een defect product?

Het product moet zo compleet mogelijk worden verstuurd. Hieronder vallen: originele verpakking, kabels en overige accessoires, handleiding(en), driver cd's, I/O shield enz. Het liefst zoals u het product heeft ontvangen toen u deze nieuw kocht.

Mijn monitor heeft een dode pixel, kan ik deze retour sturen?

In de ISO 13406-2 norm is vastgelegd hoeveel defecte pixels een beeldscherm mag bevatten. Dit is per klasse verschillend. De meest gehanteerde klasse door fabrikanten is klasse 2. Volgens deze klasse 2 norm mogen er per 1 miljoen pixels maximaal 2 dode pixels (altijd uit), 2 heldere pixels (altijd aan) en 5 gekleurde pixelfouten in voorkomen. Wanneer u dus één dode pixel heeft, valt dit niet onder de standaard garantie omdat dit nog binnen de eisen valt. Om deze reden biedt Euro Discount een optionele pixelgarantie aan waarbij u binnen één jaar na aankoop uw monitor mag omruilen als u één dode pixel of sub pixel heeft. Deze kan echter alleen worden aangeschaft met een nieuwe monitor (u kunt deze niet achteraf kopen).

Mijn product is na de garantieperiode kapot gegaan, wat nu?

Als een product buiten de garantie valt dan zijn eventuele reparaties en onderzoekskosten voor rekening van de klant. Wij kunnen te allen tijde service bieden door te bemiddelen tussen u en de betreffende fabrikant betreffende de afhandeling. Steeds meer fabrikanten bieden een fabrieksgarantie welke langer is dan de wettelijke garantie periode. U kunt in dat geval bij de desbetreffende fabrikant controleren wat de gehanteerde fabrieksgarantie is. Indien het product namelijk binnen de fabrieksgarantie valt, kunt u direct bij de fabrikant terecht voor een verdere garantie afhandeling. Meer informatie hierover vindt u meestal op de website van de fabrikant.

Ik kan mijn factuur niet meer vinden, wat nu?

Zonder factuur vervalt de garantie, echter indien het product een sticker met een pakbonnummer van Euro Discount heeft kunnen we in sommige gevallen alsnog het product onder garantie terugsturen naar de fabrikant. De handelingskosten en verzendkosten zijn dan echter volledig voor de klant.

Ik ben een zakelijke klant, is de wet koop op afstand en het retourrecht van toepassing?

Nee, deze wet is enkel bedoeld voor consumenten. Het retourrecht is ook niet van toepassing als u als consument onder een zakelijke account aankopen doet (voor eigen gebruik).

Wanneer begint de bedenktijd van 14 kalenderdagen te lopen?

Dit is vanaf het moment dat u het product heeft ontvangen. U heeft een bedenktijd van 14 kalenderdagen. Indien u een beroep wilt doen op uw retourrecht, dient u dit binnen deze periode aan te geven of terug te sturen.

Mag ik producten retourneren die ik in de winkel heb gekocht?

Het retourrecht geldt alleen voor producten gekocht op afstand, zoals internetbestellingen of telefonische bestelling. Een winkelaankoop is een normale koop, waarbij koop = koop het uitgangspunt is. Ruilen is geen plicht van Euro Discount, maar een service. Wij adviseren u daarom u vooraf goed te laten informeren door onze verkopers, om eventuele teleurstellingen achteraf te voorkomen. Heeft u echter toch het verkeerde gekocht? In uitzonderlijke gevallen zijn wij echter bereid bepaalde producten om te ruilen, mits deze nog compleet in nieuw staat verkeren. Houdt er rekening mee dat Euro Discount te allen tijde zich het recht voor behoudt om een omruiling van producten te weigeren.

Is het retourrecht van toepassing, indien ik telefonisch bestel, maar het product kom afhalen?

Bij telefonische bestelling, waarbij u het product komt afhalen en betalen is het retourrecht niet van toepassing.

Mag ik het product uitpakken om te bekijken?

U mag het product voorzichtig uitpakken om het product te beoordelen, zoals u ook het product in de winkel kunt beoordelen. Bij sommige producten is het onnodig deze uit te pakken (blisterverpakkingen), omdat deze al goed zichtbaar zijn en dit voornamelijk producten betreft, waarbij de beoordeling al plaatsvindt zonder het te hoeven uitpakken.

Mag ik het product uitproberen?

U mag het product uitproberen, zoals u het product ook in de winkel zou kunnen uitproberen. Dit geldt niet voor producten waarbij u de verpakking moet beschadigen om het product uit te proberen. Dit wilt zeggen, u mag het product niet vol in gebruik nemen. Enkel kijken hoe het product werkt, waarbij niets geïnstalleerd wordt of beschadigd raakt is toegestaan.

Als ik beroep wil doen op het retourrecht, moet mijn product dan in nieuw staat zijn?

Indien u in aanmerking wilt komen voor creditering van het gehele aankoopbedrag moet uw product in nieuw staat zijn zoals u deze ook van ons heeft ontvangen. Indien beschadigingen worden geconstateerd veroorzaakt door het in gebruik nemen van het product moet u er rekening mee houden dat er een waardevermindering in rekening wordt gebracht.

Welke producten mag ik überhaupt niet terugsturen onder het retourrecht?

De wet zegt, dat producten waarvan de verzegeling verbroken is het recht van retour vervalt. Bijvoorbeeld bij software, audio- en datadragers. Ook pc's speciaal op maat gemaakt naar uw wensen, mogen niet worden geretourneerd (geassembleerde pc's).

Als ik iets binnen 14 dagen wil retourneren, moet ik dan het product in de originele verpakking terugsturen?

Het product moet altijd in de originele verpakking zitten. Zorg er ook voor dat de aanwezige accessoires en handleidingen compleet zijn. U moet het geheel voldoende stevig verpakken zoals u het ook van ons heeft ontvangen.

Als ik afzie van mijn koop: welk bedrag krijg ik teruggestort?

Het bedrag wat u teruggestort krijgt is het aankoopbedrag inclusief de bezorgkosten. De verzendkosten die u gemaakt heeft om het product te retourneren naar Euro Discount zijn voor eigen rekening. U kunt het product ook langs komen brengen. Indien er sprake is van beschadiging, zal het aankoopbedrag verminderd worden met de waardevermindering. Euro Discount bepaald de waardevermindering. Indien Euro Discount een product speciaal voor de klant heeft moeten bestellen vervalt hiermee het recht van retour.

Wanneer kan ik mijn aankoopbedrag terug verwachten?

Dit proberen wij altijd zo spoedig mogelijk te regelen. Uiteraard zal dit nooit direct geregeld kunnen worden, omdat dit administratief werk met zich meebrengt. Wettelijk zijn wij verplicht u het bedrag binnen 30 dagen na ontvangst van het product te crediteren. Meestal gebeurt dit echter al binnen enkele werkdagen.