

## **Garantie & Klachten**

Bij Vulpenhuis staan service en hoogwaardige producten hoog in het vaandel. Bent U, ondanks de grote zorg die wij besteden aan onze producten, niet tevreden, aarzelt u dan niet contact met Vulpenhuis op te nemen?

### **Vragen over de kwaliteit van de producten gekocht in de winkel of webshop**

Voor klachten over een geleverde dienst, de website, onderhoudsvragen en/of klachten over de kwaliteit van de producten, vragen wij u hierover schriftelijk contact op te nemen via [info@vulpenhuis.nl](mailto:info@vulpenhuis.nl). Vermeld in uw schrijven uw ordernummer dat u in uw orderbevestiging heeft gekregen. Een bij Vulpenhuis ingediende klacht wordt binnen 48 uur na ontvangst door Vulpenhuis beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd nodig heeft, antwoordt Vulpenhuis binnen de termijn van 48 uur met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een inhoudelijke reactie kunt verwachten.

### **Garantievoorwaarden**

Op alle aanbiedingen en bestellingen zijn de algemene voorwaarden, zoals vermeld op de website, van toepassing. Mocht er een defect of ondeugdelijk product zijn ontvangen dan kan er beroep worden gedaan op de wettelijke garantie. Een defect of ondeugdelijk product veroorzaakt door een productiefout valt onder onze garantie, dit zullen wij te allen tijde in behandeling nemen en direct een passende oplossing bieden. Vulpenhuis zal na diagnose zelf of door de leverancier het defecte producten laten herstellen.

Om in aanmerking te komen voor de garantieoplossing dien je in het bezit te zijn van het aankoopbewijs, klachten zonder aankoopbewijs worden door ons niet in behandeling genomen.

Onder deze garantie vallen niet:

- Gebreken en beschadigingen die zijn ontstaan door oneigenlijk gebruik
- Defecten en slijtage welke niet te verwachten zijn bij normaal gebruik
- Veranderingen aan het product zoals reparaties die niet zijn uitgevoerd door de fabrikant of aangewezen reparatiediensten
- Beschadiging door opzet, zeer intensief gebruik, of nalatig onderhoud

### **Stappenplan garantie en defecten**

1. Meld bij ons dat u een product wilt retourneren
2. U ontvangt per e-mail van Vulpenhuis een bevestiging met instructies voor de verzending van het product
3. Na ontvangst van uw zending, stuurt Vulpenhuis een ontvangstbevestiging per e-mail.
4. Vulpenhuis onderzoekt uw klacht en zal z.s.m. met een oplossing komen

### **Kosten**

De kosten voor het opsturen van een product zijn voor eigen rekening. Vulpenhuis draagt de kosten voor het retourneren van het gerepareerde of vervangende product.