

[NL Garantievoorwaarden eindklant](#)

[EN Warranty conditions for end customer](#)

[FR Conditions de garantie client final](#)

[DE Garantiebedingungen für den Endkunden](#)

NL Garantievoorwaarden eindklant

1. Indien u een garantie wilt claimen, kunt u deze aanmelden via het online **aanmeldformulier**, welke te vinden is op valkenpower.com. Vul deze compleet in, (indien mogelijk met foto's of video's) zodat we uw aanvraag zo snel mogelijk kunnen behandelen.

U kunt op het retourformulier kiezen of u zelf het pakket retour stuurt, een label wenst te ontvangen of het product retourneert aan onze servicebalie. De retour verzendkosten zijn voor eigen rekening.

2. Indien het niet nodig is het product retour te sturen en uw product valt onder garantie, zullen we via de mail een oplossing bieden, zoals het aanbieden van een nieuw product, korting geven op het huidige product creditering van het aankoopbedrag.

3. Wanneer u van ons terugkoppeling krijgt dat het product retour kan komen, dient het product compleet (incl eventuele accessoires) en indien mogelijk in originele verpakking retour te komen o.v.v. het opgegeven **ticketnummer (#)**. Dit ticketnummer ontvangt u meteen na het invullen van het **aanmeldformulier**.

*Let op: Zonder het **ticketnummer (#)**, kunnen we uw garantie niet in behandeling nemen, dus het is belangrijk dat u deze duidelijk vermeld.*

4. Het product wordt na ontvangst door ons beoordeeld. Na beoordeling wordt u zo snel mogelijk op de hoogte gesteld over afhandeling van het retour.

Let op: Een gerepareerd of vervangen artikel dient binnen 4 weken afgehaald te zijn.

5. Indien na beoordeling blijkt dat er **geen** sprake is van garantie dan wordt u hiervan of de hoogte gesteld. Daarbij volgt het verzoek om aan te geven:

- 1) Valkenpower de benodigde werkzaamheden aan het product dient uit te voeren;
- 2) Het product retour verzonden moet worden;
- 3) Of het product vernietigd moet worden;
- 4) Dan wel geeft Valkenpower advies over het te volgen traject.

Let op: De reparatie-/behandelingskosten doorberekend. De nakijk kosten bedragen altijd min. €15,00 ex.

6. Garantie is op fabrieksfouten / onderdelen. Voor de meeste producten geldt een garantietermijn van 2 jaar (afwijkende termijnen van bijv. 5 jaar worden expliciet vermeld). De garantieperiode gaat in op de leverdatum.

7. De garantie vervalt wanneer gebreken het gevolg zijn van:

- Normale slijtage
- Onoordeelkundig gebruik
- Niet of onjuist uitgevoerd onderhoud

- Installatie, montage, wijziging of reparatie door opdrachtgever of door derden
 - Gebreken aan of ongeschiktheid van door de gebruikte materialen of hulpmiddelen.
 - Het niet opvolgen van de handleiding.
8. Garantie is niet overdraagbaar.
 9. De offertes of aanbiedingen die Valkenpower doet uitgaan, zijn vrijblijvend en tot veertien (14) dagen na verzending ervan geldig. Na het vervallen van de termijn kunt u geen beroep meer doen op de rechtsgeldigheid ervan. Bij acceptatie van een offerte of aanbieding, kan Valkenpower haar aanbod alsnog herroepen opdat er geen overeenkomst tot stand komt.
 10. De verzendkosten vallen niet onder garantie.

EN Warranty conditions for end customer

1. If you want to claim a warranty, pls register your product through our online registration form, which can be found on valkenpower.com. Make sure to completely fill in the form and add pictures / videos, so we can process your request as soon as possible.
On the registration form you can choose if you will return the package by yourself, you wish to receive a label from us or return the product to our servicedesk in Maasbracht. Transport costs are for your own account.
2. If it is not necessary to return your product and your product warranty request is approved, we will give you a solution by mail. This could be a new product for replacement, discount on your current product or a credit note of the paid amount.
3. If we ask you to return the product to us, make sure the product will be returned completely (including accessories) stating the **ticket number (#)** and if possible in original packaging. This ticket number will be given to you directly after subscribing to the online **registration form**.
*Attention: Without the **ticket number (#)** we can not process your warranty, so make sure to clearly note this on your return.*
4. The product will be assessed by us after receipt. After assessment, you will be informed as soon as possible about the handling of the return.
Please note: a repaired or renewed product must be picked up within 4 weeks.
5. If, after assessment, it appears that the request has **no warranty**, you will be informed about this. This is followed by the request to indicate:
 - 1) Whether Valkenpower should carry out the necessary work on the product. If you choose this option;
 - 2) Whether the product must be returned, in which case you must pay the handling and transport costs;
 - 3) Whether the product should be destroyed;
 - 4) Or Valkenpower will give advice on the route to be followed.*Attention: The repair/handling costs will be charged. The review costs are min. €15,00 ex.*
6. Warranty is on factory errors and parts. For almost all products a warranty period of 2 years applies (different periods are explicitly mentioned). The warranty period starts on the delivery date.
7. No warranty is given if defects are the result of:
 - Wear and tear
 - Improper use
 - Not or incorrectly performed maintenance
 - Installation, assembly, modification or repair by the client or by third parties
 - Defects in or unsuitability of the materials or tools used
 - Not following the manual
8. Warranty is not transferable.

9. The quotations or offers made by Valkenpower are without obligation and are valid for fourteen (14) days after sending. After the expiry of the valid period, you can no longer invoke its (legal) validity. Upon acceptance of a quotation or offer, Valkenpower can still revoke its offer so that no agreement has been reached.
10. The shipping costs are not covered by the warranty.

FR Conditions de garantie client final

1. Si vous souhaitez réclamer une garantie, vous pouvez l'enregistrer via le **formulaire d'inscription** en ligne, disponible sur valkenpower.com. Remplissez-le le plus complètement possible (si possible avec photos ou vidéos) afin que nous puissions traiter votre demande dans les meilleurs délais.
Vous pouvez choisir sur le formulaire de retour si vous souhaitez retourner le colis vous-même, si vous souhaitez recevoir une étiquette ou retourner le produit à notre service desk. Les frais de retour sont à votre charge.
2. S'il n'est pas nécessaire de retourner le produit et que votre produit est sous garantie, nous vous proposerons une solution par e-mail, telle que proposer un nouveau produit, accorder une remise sur le produit actuel ou créditer le montant de l'achat.
3. Lorsque vous recevez un retour de notre part indiquant que le produit peut être retourné, le produit doit être retourné complet (y compris les éventuels accessoires) et si possible dans son emballage d'origine en précisant : **le numéro de ticket spécifié (#)**. Vous recevrez ce numéro de ticket immédiatement après avoir rempli le formulaire d'inscription.
*Veillez noter : Sans le **numéro de ticket (#)**, nous ne pouvons pas traiter votre garantie, il est donc important que vous l'indiquiez clairement.*
4. Le produit sera évalué par nos soins à réception. Après évaluation, vous serez informé dès que possible du traitement du retour.
Attention : un article réparé ou renouvelé doit être récupéré dans un délai de 4 semaines.
5. Si après évaluation il apparaît qu'il n'y a pas de garantie, vous en serez informé. Ceci est suivi d'une demande d'indiquer:
 1. Valkenpower doit effectuer les travaux nécessaires sur le produit. Si vous choisissez cette option, les frais indiqués seront pour votre compte ;
 2. Le produit doit être retourné, auquel cas vous devrez vous acquitter des frais de traitement et de transport ;
 3. Si le produit doit être détruit ;
 4. Dans ce cas, Valkenpower vous conseillera sur la marche à suivre.*Remarque : Les frais de réparation/manutention seront facturés. Les frais de relecture sont toujours d'au moins 15,00 € HT.*
6. La plupart des produits ont une période de garantie (sur les défauts de fabrication / pièces) de 2 ans (des conditions divergentes de, par exemple, 5 ans sont explicitement indiquées). La période de garantie commence à la date de livraison.
7. La garantie expire lorsque les défauts résultent de :
 - L'usure normale
 - Utilisation incorrecte
 - Entretien non réalisé ou mal réalisé
 - Installation, montage, modification ou réparation par le client ou par des tiers
 - Défauts ou inadéquation des matériaux ou outils utilisés.
 - Non-respect du manuel.
8. La garantie n'est pas transférable.

9. Les devis ou offres émis par Valkenpower sont sans engagement et valables quatorze (14) jours après leur envoi. Après l'expiration du délai, vous ne pouvez plus invoquer sa validité juridique. Lors de l'acceptation d'un devis ou d'une offre, Valkenpower peut toujours révoquer son offre afin qu'aucun accord ne soit conclu.
10. Les frais de port ne sont pas couverts par la garantie.

DE Garantiebedingungen für den Endkunden

1. Wenn Sie eine Garantie in Anspruch nehmen möchten, können Sie diese über das Online **Anmeldeformular** unter valkenpower.com registrieren. Füllen Sie es so vollständig wie möglich aus (möglichst mit Fotos oder Videos), damit wir Ihre Anfrage schnellstmöglich bearbeiten können.
Auf dem Anmeldeformular können Sie wählen, ob Sie das Paket selbst zurücksenden, ein Etikett erhalten wollen oder das Produkt an unseren Service Desk zurückgeben möchten. Die Rücksendekosten gehen zu Ihren Lasten.
2. Wenn eine Rücksendung des Produkts nicht erforderlich ist und wenn es sich um eine Garantie handelt, bieten wir Ihnen per E-Mail eine Lösung an, z. B. das Angebot eines neuen Produkts, die Gewährung eines Rabatts auf das aktuelle Produkt oder die Gutschrift des Kaufbetrags.
3. Wenn Sie von uns eine Rückmeldung erhalten, dass das Produkt zurückgegeben werden kann, muss das Produkt vollständig (einschließlich Zubehör) und nach Möglichkeit in der Originalverpackung zurück kommen mit Eintrag von das **Ticketnummer (#)**. Diese Ticketnummer erhalten Sie unmittelbar nach dem Ausfüllen des **Anmeldeformulars**.
*Bitte beachten Sie: Ohne die **Ticketnummer (#)** können wir Ihre Garantie nicht bearbeiten, daher ist es wichtig, dass Sie diese deutlich angeben.*
4. Das Produkt wird nach Erhalt von uns begutachtet. Sobald die Begutachtung abgeschlossen ist, informieren wir Sie umgehend über die Abwicklung der Rücksendung.
Bitte beachten Sie, dass reparierte oder erneuerte Produkte innerhalb von 4 Wochen abgeholt werden müssen.
5. Sollte die Begutachtung zu dem Ergebnis kommen, dass keine Garantie besteht, werden Sie darüber informiert. Wir werden daraufhin gebeten Folgendes anzugeben:
 - 1) Ob Valkenpower die notwendigen Arbeiten am Produkt durchführen soll. Sollte der Kunde diese Option wählen, gehen die angegebenen Kosten zu seinen Lasten;
 - 2) Ob das Produkt an den Kunden zurückgeschickt werden soll. In diesem Fall trägt der Kunde die Kosten für Abwicklung und Versand;
 - 3) Ob das Produkt vernichtet werden soll;
 - 4) Alternativ kann Valkenpower eine zu befolgende Route empfehlen.
Die Reparatur-/Bearbeitungskosten werden weiterberechnet. Die Prüfkosten betragen mind. €15,00 ex.
6. Die Garantie gilt für Fabrikfehler / Teile. Für die meisten Produkte gilt eine Gewährleistungsfrist von 2 Jahren (abweichende Laufzeiten von zB 5 Jahren werden explizit genannt). Die Gewährleistungsfrist beginnt mit dem Lieferdatum.
7. Sollten die Mängel auf folgende Ursachen zurückzuführen sein, besteht kein Anspruch auf Garantieleistungen:
 - a. Verschleiß und Abnutzung
 - b. Unsachgemäße Verwendung
 - c. Nicht oder unsachgemäß durchgeführte Wartung
 - d. Durch den Kunden oder durch Dritte durchgeführte Installation, Montage,
 - e. Änderung oder Reparatur

- f. Verwendung von mangelhaften oder ungeeigneten Materialien oder Werkzeugen.
 - g. Nichtbeachtung der Gebrauchsanweisung
8. Die Garantie ist nicht übertragbar.
 9. Die Angebote und Kostenvoranschläge von Valkenpower sind unverbindlich für eine Dauer von vierzehn (14) Tagen ab Sendungsdatum gültig. Nach Ablauf der Gültigkeitsdauer ist eine Berufung auf deren (Rechts-)Gültigkeit nicht mehr möglich. Kostenvoranschläge oder Angebote können nach Annahme von Valkenpower noch widerrufen werden, sodass kein Vertrag zustande kommt.
 10. Die Versandkosten sind nicht durch die Garantie abgedeckt.