

Artikel 18 – Garantie

1. De garantie met betrekking tot producten is uitsluitend van toepassing op defecten, veroorzaakt door ondeugdelijk(e) fabricage, constructie of materiaal.
2. De garantie geldt niet in geval van normale slijtage en schade veroorzaakt door ongevallen, wijzigingen aan het product, nalatigheid of ondeskundig gebruik door de Klant, evenals wanneer de oorzaak van het defect niet duidelijk kan worden vastgesteld.
3. Het risico van verlies of beschadiging van de producten die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op de Klant over op het moment waarop deze rechte(n)s en/of feitelijk worden geleverd aan de Klant en daarmee in de macht van de Klant of van een door de Klant aan te wijzen derden worden gebracht.
4. De Klant kan de artikelen alleen retourneren indien de Klant bij het ontvangen van het artikel melding maakt van gebreken aan het artikel binnen bekwame tijd na het ontdekken ervan. SfeerBeer bepaalt of het artikel retour kan worden gestuurd. Als dat niet het geval is, kan de Klant geen aanspraak maken op vervanging of reparatie.

Artikel 19 – Klachtenregeling

1. SfeerBeer beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de Klant de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij SfeerBeer.
3. Bij SfeerBeer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door SfeerBeer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. De Klant dient SfeerBeer in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.