

Retour- en reparatiebeleid

Wanneer meld ik een retour?

- ✎ Bij een verkeerde levering
- ✎ Bij een defect van het product
- ✎ Voor het terugbezorgen van een gehuurd product

Wanneer kan ik een reparatie laten uitvoeren?

- ✎ Wanneer jouw geurtoestel geen geur meer verspreidt
- ✎ Wanneer jouw toestel meer geluid maakt dan normaal
- ✎ Bij lekkage van de geurfles in het toestel
- ✎ Wanneer we het probleem niet telefonisch kunnen verhelpen

Hoe meld ik een retour of een reparatie aan?

Je dient je retour/reparatie op voorhand aan te geven per mail naar info@scents.be of neem telefonisch contact op via +32 3 233 66 16.

Je kan binnen de 14 dagen nadat je het product ontvangen hebt, je retour aanmelden. Hierna krijg je nog eens 21 dagen de tijd om je product gratis terug te sturen. In overleg met Scents kan u opteren van een van deze drie opties:

- ✎ Je product gratis omruilen voor een ander product, dit met dezelfde verkoopwaarde
- ✎ Je product gratis retourneren en je geld terug laten storten
- ✎ Je product laten repareren

Om het volledige aankoopbedrag terug te krijgen is het belangrijk om je product in de originele staat en onbeschadigd terug te sturen.

Repareren jullie mijn product thuis of moet ik het opsturen? Wat zijn de reparatievoorwaarden?

Opsturen via Bpost:

Je kan je toestel steeds opsturen via Bpost, wij bezorgen jou hiervoor een retourlabel per mail. Wij voorzien een vlotte reparatie zodat u snel weer kan genieten van uw geurbeleving.

Mogen we jou vragen om het toestel binnen de 21 dagen, na vaststelling van de schade op te sturen. Zo blijft de transportkost incl. de reparatiekost ongewijzigd.

Bij een latere ontvangst dienen wij helaas 10,00€ planningskost extra aan te rekenen.

Valt het toestel nog binnen de 2 jaar garantie op fabricagefouten, dan is de herstelling volledig gratis. Wanneer het buiten garantie valt, bedraagt de standaard reparatiekost 90,00€ excl. BTW (of 45,00€ voor Scenti, Sensi & AS250 toestellen). Hiervoor heb je dan opnieuw een zo goed als nieuw toestel!





Toch liever een reparatie ter plaatse?

Voor een meerkost van 60,00€ excl. BTW komen onze techniekers ter plaatse de reparatie uitvoeren, wij maken hiervoor steeds een afspraak. Opgelet; niet elk defect kan ter plaatse gerepareerd worden.

Waarop let ik bij het terugsturen van mijn toestel?

Om het toestel in correcte staat te kunnen ontvangen, vragen we je de volgende stappen zorgvuldig te volgen:

- ✎ Neem een **foto** van het toestel alvorens het terug te sturen. Bewaar deze foto of stuur 'm alvast door per mail.
- ✎ Haal het **geurflesje uit het toestel**, dit om schade & lekkage tijdens transport te voorkomen.
- ✎ **Pak het toestel goed en veilig in** (bv met krantenpapier, opvulmateriaal of dergelijke. Het toestel mag geen speling hebben in de doos)
- ✎ Kleef het **retourlabel** op de doos (door Scents gemaild).
- ✎ Kleef voor de zekerheid ook de **sticker 'Fragile'** op de doos.
- ✎ Breng het pakket binnen bij een **Bpost-punt**
Je ontvangt vervolgens een track & trace link via Bpost.
- ✎ Bewaar je **verzendbewijs** goed tot je retourzending door ons is verwerkt.

Hoe lang duurt een reparatie?

Wij streven ernaar om jouw toestel binnen de 7 dagen te repareren.

Wanneer we dit opnieuw naar jou opsturen ontvang je een track & trace link per mail via Bpost.

Mag ik een product thuis uitproberen?

Ja, je mag je product uitproberen zoals je in de winkel ook zou doen.

Bevalt het product je niet? Dan kun je deze retourneren binnen de 14 dagen. Het is dan wel belangrijk om je product in de originele staat en verpakking terug te sturen. Zo kunnen we er nog iemand anders blij mee maken.

Hoe snel word ik terugbetaald na het retourneren?

Zodra we je retourzending verwerkt hebben, betalen we je binnen 14 werkdagen terug.

Wat als ik een verkeerd product heb ontvangen?

Oei, dat is niet de bedoeling. Meld dit via mail info@scents.be en we zorgen ervoor dat je snel de juiste producten geleverd krijgt.

Waarom krijg ik minder geld terug voor mijn geretourneerde product?

Dan is je product waarschijnlijk niet in de originele staat teruggestuurd. In dat geval bepalen we aan de hand van de staat van het toestel wat de waardevermindering is.

Het uiteindelijke bedrag dat je ontvangt wordt bepaald door:



- § De waardevermindering van het product. Deze is gebaseerd op drie factoren:
 - Beschadiging van het product
 - Beschadiging van de verpakking
 - Compleetheid van het product

Repareren jullie mijn product of krijg ik een nieuw?

Als je product niet door eigen toedoen en binnen 30 dagen na aankoop stuk gaat, krijg je gewoon een nieuw. Gaat je product daarna kapot? Dan repareren we je product. Je hebt steeds 2 jaar garantie op vaste onderdelen van de aangekochte geurtoestellen.

Welke garantie heb ik op geurtoestellen?

Je krijgt op alle geurtoestellen standaard 2 jaar garantie op fabricagefouten.

Is mijn reparatie gratis?

- § **Gratis reparatie bij fabricagefout:**
Als je product binnen de garantieperiode van 2 jaar door een fabricagefout kapot gaat, is de reparatie gratis.
- § **Betaalde reparatie bij:**
 - **Gebruikersschade:**
Wanneer het defect door eigen schuld komt, heet dit gebruikersschade. Dit valt niet onder de fabrieksgarantie.
 - **Wanneer je toestel buiten de garantieperiode van 2 jaar valt.**

Wanneer heeft mijn product gebruikersschade?

Als je product niet meer goed werkt door foutief gebruik. Een reparateur zal je toestel onderzoeken om vast te stellen hoe het defect is ontstaan en of de reparatie onder de fabrieksgarantie valt. Als je gebruikersschade wilt laten repareren, zullen wij de reparatiekost aanrekenen.

Voorbeelden van foutief gebruik:

- § Vloeibare stoffen over het toestel morsen
- § Toestel omstoten of laten vallen
- § Geurfles verkeerdelijk in het toestel gedraaid
- § Het toestel incl. geurfles plat leggen en zo transporteren. Het toestel dient steeds staand vervoerd te worden, excl. de geurfles. Zo voorkom je lekkage.

