

Købers rettigheder

Vores mål er at have tilfredse kunder. Det får vi kun, hvis vi leverer som aftalt, samt løser tingene hurtigt og effektivt, hvis der, mod forventning, skulle blive behov for en reklamation. For at du kan være helt sikker på, hvordan vi forholder os til **returnering, fejl og reklamation**, kommer her en kort gennemgang.

Fortrydelsesret

Hvis du fortryder dit køb (fortrydelsesret)

Du har **14 dages fortrydelsesret**, når du handler hos True Cousins I/S. Fortrydelsesretten løber fra den dag, du har modtaget varen.

Emballage og varens stand, når du sender den tilbage

Fortrydelsesretten kan kun udnyttes, hvis varen tilbageleveres i væsentligt samme stand og mængde. Fortrydelsesretten bortfalder derfor, hvis du bruger varen på en måde, som helt åbenbart forringer varens salgsværdi væsentligt.

Da originalemballagen i nogle tilfælde udgør en væsentlig del af varens værdi kan det betyde, at varen ikke kan anses for returneret i væsentlig samme stand og mængde, hvis emballagen ikke følger med. Husk derfor altid så vidt muligt, at gemme emballagen til du er sikker på, at du vil beholde varen.

Hvis du fortryder købet, skal varerne returneres eller sendes til:

True Cousins I/S
Merløsevej 45
2700 Brønshøj

Du kan også fortryde købet ved at nægte at modtage varen eller aflevere den personligt på ovenstående adresse mod forudgående aftale.

Du får naturligvis det beløb, du har indbetalt til os, tilbage

Hvis du fortryder dit køb, får du naturligvis det beløb du har indbetalt til os, tilbage. Beløbet bliver overført til din bankkonto eller paypal-konto, når vi har modtaget varen retur og kontrolleret, at den lever op til reglerne for fortrydelsen.

Eneste omkostning du har når du fortryder, er porto for at sende varen tilbage til os.

Hvad skal jeg sende med tilbage?

Du skal vedlægge en kopi af fakturaen. Det er ikke et krav, men ekspeditionen går hurtigere hvis du vedlægger fakturaen.

Bemærk! Vi modtager ikke pakker sendt pr. efterkrav.



Reklamationsret

Hvis der er noget galt med varen (reklamationsret)

Når du handler hos True Cousins I/S har du selvfølgelig **24 måneders reklamationsret**. Det betyder, at du enten kan få varen repareret, ombyttet, pengene tilbage eller afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation og såfremt batteriet ikke har været udsat for beskadigelser, misligholdelse eller ekstrem hård anvendelse.

Det er selvfølgelig et krav, at reklamationen er berettiget, og at manglen ikke er opstået som følge af en fejlagtig brug af produktet eller anden skadeforvoldende adfærd - se afsnit nedenfor, der er særlig for batterier. Kontakt os altid før du sender noget retur på +45 40 98 33 55 eller mail hht@wroum.dk.

Særlige forhold for batterier ift. reklamationsret:

*Vær opmærksom på, at ved ekstrem brug, f.eks. ved brug i taxaer, på lastbiler med meget el-krævende ekstraudstyr*** og ved anvendelse af et startbatteri i el-drift****, slides** batteriet hurtigere, og at dette ikke er omfattet af reklamationsretten. Overladning***** eller sulfatering* ødelægger batteriet hurtigere og er ikke omfattet af reklamationsretten.*

Husk, at batteriet er at betragte som en slidde, på lige fod med dæk, bremses o.lign.

Eksempler på fejl der beskadiger batteriet, og som ikke er omfattet af reklamationsretten:

Et eksempel på sulfatering.

En bil holder ubrugt i en periode på 1-2 måneder eller længere. Batteriets selvafladning, samt et lille, men kontinuerligt forbrug, kan aflade batteriet på mindre end 1 måned. Ved en spænding på 12,3 V eller derunder, begynder en sulfatering af batteriets plader. Efter ca. 1-3 måneder er batteriet så medtaget, at det ikke kan lades op, og batteriet er til at smide væk.*

Det samme gælder batterier til fritid, havemaskiner, MC, scootere, m.fl., der bruges i sæsondrift, og derfor henstår ubrugt i en kortere eller længere periode.

Et eksempel på et batteri der slides op.

Taxa'er er en af de værste til at slide et batteri op, på grund af den mængde ekstra udstyr der er monteret i bilen. Når motoren slukkes, sker der en kraftig afladning af batteriet, da ekstra udstyret stadig skal være funktionelt. Når bilen startes igen, begynder generatoren at lade på fuld kraft, hvilket er hårdt for batteriet. Dette kan ske flere gange om dagen, og der er eksempler på en levetid på ca. 7-8 måneder for et batteri, hvilket er helt normalt for batterier i den form for drift.

Motorvarmere er et andet godt eksempel der forkorter levetiden. Der sker en delvis afladning af batteriet stort set hver dag i vinterhalvåret, hvorefter batteriet påvirkes af en kraftig ladning ved start. Tiden motorvarmeren kører afgør hvor meget batteriet aflades, jo kortere tid, jo bedre er det for batteriet. Der kan med fordel monteres et Semi Traktionsbatteri.

Ved montering af 2 batterier sammen, skal de altid være lige gamle, ellers vil det nyeste meget hurtig komme på niveau med det ældste. Reklamationsretten bortfalder hvis der monteres et nyt sammen med et gammelt.

Hvad betyder:

***Sulfatering:** Pladerne "rustner". Står batteriet for længe uden strøm, dækkes pladerne af sulfat, og batteriet kan ikke lades op. Når man sætter en lader til, starter den med at lade det den kan, derefter falder ladestrømmen hurtigt, og man tror batteriet er opladet, men det er det ikke.

****Slidt op:** Mange op- og afladninger slider batteriet op. Ligesom dæk er der nogle "km" i batteriet, og dem kan man bruge på en kortere eller længere periode.

*****Ekstraudstyr:** Motorvarmer, satellitudstyr, audio-VCR udstyr, ekstra lygter, telefon, navigation, omformere, mm.

******El-drift:** Når batteriet udsættes for mange op- og afladninger. Se "Slidt op"

*******Overladning:** Hvis generator eller oplader ikke regulerer ladespændingen, overbelastes batteriet, og pladerne bliver porøse, og batteriet slides op meget hurtigt.

Hvor hurtigt skal jeg reklamere?

Du skal reklamere indenfor "rimelig tid" efter, at du har opdaget manglen ved varen. Hvis du reklamerer indenfor to måneder efter, at manglen er opdaget, vil reklamationen altid være rettidig.

Vi refunderer rimelige fragtomkostninger

Er reklamationen berettiget, refunderer vi naturligvis dine (rimelige) fragtomkostninger.

Varen sendes til:

True Cousins I/S

Merløsevej 45

2700 Brønshøj

Vi har brug for følgende information når du sender varen til os

Når du returnerer varen, bedes du oplyse hvad problemet er, så detaljeret som muligt. Dine eventuelle omkostninger til returfragt bliver naturligvis refunderet, husk dokumentation herfor. Husk at varen altid skal sendes tilbage i forsvarlig emballage.

Bemærk! Vi modtager ikke pakker sendt pr. efterkrav eller lignende.

Har vi sendt en forkert vare til dig

Skulle det ske, at vi ved en fejl har sendt noget forkert til dig, beder vi dig kontakte os enten på tlf. +45 40 98 33 55 eller mail hht@wroum.dk - så ombytter vi hurtigst muligt varen med den korrekte.

Oplys dit ordrenummer, så finder vi din mail ordre frem og ser hvad du oprindeligt har bestilt.

Vi sender den korrekte vare afsted hurtigst muligt og refunderer det beløb du kommer til at bruge, når du returnerer den forkerte vare til os.