

## **ORTLIEB Garantie-procedure**

### **+ *Built to last, if it does break, we repair it***

Bij ORTLIEB hebben we kwaliteit en service hoog in het vaandel staan. Producten van een hoge kwaliteit gaan langer mee, stellen de consument tevreden, zijn superieur onder zware omstandigheden en sparen waardevolle resources.

Door de zeer lange houdbaarheid van ORTLIEB producten maken wij voor onze klanten een efficiënte bezuiniging op natuurlijke hulpbronnen mogelijk. Ook het reparatievermogen is een fundamentele duurzaamheidsfactor voor producten. Mocht het toch voorkomen, dat er een gebrek aan het licht komt of een onderdeel versleten is, dan zijn de componenten zodanig geconstrueerd, dat ze vaak probleemloos gerepareerd kunnen worden. Defecte onderdelen kunnen gemakkelijk worden verwisseld. Evenals het oplappen van gaten, vervangen van gespen en het vernieuwen van riemen.

Wij beloven dat onze producten 100% waterproof zijn en geven 5 jaar garantie op materialen en fabricage. Daarnaast garanderen we dat reserveonderdelen ten minste 10 jaar, na de release van een product, beschikbaar blijven.

ORTLIEB producten hebben de reputatie onverwoestbaar te zijn. Mocht er onverhoopt toch iets mis zijn met jouw product, dan nemen wij jouw klacht in behandeling. Om je een zo goed en passend mogelijke oplossing te bieden, werken wij volgens een bepaalde procedure. Hieronder vind je meer informatie over onze werkwijze.

### **+ Bij wie moet ik zijn met mijn klacht?**

De eerste contactpersoon voor alle garantiegevallen en reparaties binnen de garantietermijn van 5 jaar is de ORTLIEB winkelier, ook als het ORTLIEB product online of elders is gekocht. De winkelier kan met zijn vakkennis het beste beoordelen, wat de oorzaak van de klacht is en wat de eventuele vervolgstappen zijn. De ORTLIEB winkelier is dan ook ten alle tijde het eerste aanspreekpunt voor alle klachten en servicegevallen. Rechtstreeks producten ter beoordeling opsturen naar ORTLIEB Benelux is niet mogelijk.

Voor gebreken die aan onvoldoende of foutieve afwerking van de door ons gebruikte materialen te wijten zijn, geldt onze garantie van 5 jaar vanaf de datum van aankoop. Op door ons uitgevoerde reparaties geven wij een garantie van één jaar. Schaafplekken, gaten en scheuren die door eigen schuld veroorzaakt zijn, vallen niet onder de garantie, maar kunnen in veel gevallen wel gerepareerd worden.

In bijlage 1 vind je een lijst van veelvoorkomende klachten, waarbij wordt aangegeven of deze onder de garantie vallen. Schadeclaims op grond van gewone slijtage, onvakkundig gebruik, geen acht slaan op de montagehandleiding, externe interventies of een verkeerde opslag zijn uitgesloten. Indien jouw product binnen de garantietermijn vervangen wordt, geldt voor de 5-jarige garantieperiode nog steeds de datum van de eerste aankoop.



## + Procedure aanmelding klacht

Heb je toch een klacht? Hieronder vind je de procedure.

- 1. Contact met ORTLIEB winkelier.** Bij een klacht breng je de schoongemaakte tas altijd als eerste terug naar de ORTLIEB winkelier. Neem het aankoopbewijs mee en leg vervolgens bij de ORTLIEB winkelier de klacht/het probleem uit.
- 2. Beoordeling ORTLIEB winkelier.** De winkelier beoordeelt of de tas terug wordt gestuurd naar ORTLIEB Benelux. Is dit het geval? Dan is het van belang dat de ORTLIEB winkelier duidelijk de klacht omschrijft en dit ook aangeeft op/bij het product (markering). Daarnaast is het belangrijk dat de gegevens van de consument worden doorgegeven.
- 3. In behandeling.** ORTLIEB Benelux zal het product na ontvangst binnen (ongeveer) 3-5 werkdagen beoordelen. Deze beoordeling wordt teruggekoppeld aan de ORTLIEB winkelier. De winkelier geeft je vervolgens een passend antwoord.
- 4. Reparatie/Garantie.** In geval van volledige garantie zijn er 3 opties: reparatie, een alternatief aanbieden of een nieuw product leveren c.q. restitutie van het aanschafbedrag gedaan via de winkelier. Denk bij reparatie bijvoorbeeld aan gebroken haken aan een (nieuwe) Back-roller. Wanneer reparatie/garantie inderdaad het geval is, zal ORTLIEB Benelux zorgdragen, dat het product binnen ongeveer 1 week wordt gerepareerd.



## **+ Bijlage 1 – Veel voorkomende vragen/klachten**

Onderstaand vind je een overzicht van veel voorkomende vragen en klachten bij ORTLIEB. Daarbij wordt ook aangegeven wat de oorzaak hiervan kan zijn en of deze klachten in aanmerking komen voor garantie.

- **Loslaten van de gelaste naden**
  - Als de gelaste naden loslaten, kan dit duiden op een fabricagefout. Na beoordeling door ORTLIEB Benelux zal jouw product gerepareerd of vervangen worden.
- **Slijtage (gaten en schuurplekken)**
  - Slijtage kan door ons gerepareerd worden. Een nauwkeurige beschrijving en/of markering van het defect zijn/is daarvoor noodzakelijk. Gaten, spleten, enz. worden door ons weer waterdicht afgesloten.
  - Het plakken vindt plaats d.m.v. verhitting waarbij de materialen als het ware aan elkaar "gesmolten" worden. Deze reparaties zijn uiteraard 100% waterdicht.
- **Stiknaad en stikwerk**
  - Fouten in stikwerk worden beoordeeld door ORTLIEB Benelux. Reparaties gaan vervolgens via Repair Service Boer (officieel erkende ORTLIEB reparateur).
- **Rafelend weefsel**
  - Textiel dat niet omgezoomd op elkaar gestikt wordt, kan gaan rafelen. Dit is niet schadelijk voor het product. De losse rafels kunnen met een schaar afgeknipt worden.
- **Externe interventies**
  - Er wordt geen garantie verleend aan producten die door derden gerepareerd zijn.
  - Garantie is enkel op materiaal en/of productiefouten. Schade door impact of slijtage vallen niet onder de garantie, maar kunnen in de meeste gevallen wel gerepareerd worden.
- **Het vervangen van defecte hardware onderdelen**
  - Onder hardware onderdelen verstaan we bijv. buckles, railsystemen, bevestigingshaken, protectiedelen, handgrepen e.d. Deze kunnen beschadigd raken. Na beoordeling door ORTLIEB Benelux zal jouw product gerepareerd of vervangen worden.
- **Buckle/gesp kwijtgeraakt of losgekomen**
  - Kleine onderdelen kunnen per mail/telefonisch worden aangevraagd, en worden al dan niet onder service verzonden.
- **Product online gekocht of in het buitenland**
  - Heb je een ORTLIEB product online gekocht en is deze website niet langer actief? Of heb je een tas buiten de Benelux gekocht? Ga dan naar een ORTLIEB winkelier bij jou in de buurt. De ORTLIEB winkelier zal het product bekijken en beoordelen. Wanneer er inderdaad sprake is van een eventueel garantiegeval, zal het product opgestuurd worden naar ORTLIEB Benelux. Let op, de kosten die de ORTLIEB winkelier hiervoor maakt, kunnen aan jou worden doorberekend. Ook wanneer het product inderdaad in aanmerking komt voor garantie.



## + Bijlage 2 – Andere vragen?

Heb je een andere vraag met betrekking tot materialen, sluitingen, fixatie, compatibiliteit of een van de zaken hieronder? Bekijk dan het artikel op onze website: [ORTLIEB FAQ](#).



Handleiding



IP-Symbolen



Quick-Lock Systeem



Zadeltassen



TIZIP Ritssluiting



Quick-Seal Sluiting



Productservice



Rolsluiting



Rack-Lock



Materialen



Hoogfrequente Lastechniek



Stuurtassen



### + Bijlage 3 – Onderhoud

Het goed onderhouden van jouw ORTLIEB producten is belangrijk. Hieronder lees je hoe je op de juiste manier jouw producten verzorgt.

#### Basisreiniging

Alle ORTLIEB producten kunnen met warm water en een milde zeepoplossing gereinigd worden. Gelieve geen oplosmiddelen, zuivere alcohol of zuurhoudende reinigingsmiddelen te gebruiken. Ossengalzeep en een zachte borstel zijn daarnaast ook goed geschikt om het product te reinigen.

