

RAD - Dienst na verkoop

Een aparte afdeling binnen RAD biedt u een uiterst klantgerichte service in het kader van de wettelijke waarborg voor consumenten (2 jaar).

Ervaart U een probleem met een product dat U kocht bij RAD?

Werd dit product door u goed onderhouden?

Correspondeert uw gebruik van het product met de gebruiksvoorwaarden van het product (vrije tijd, dagelijks,...)?

En hebt u geen ongeval gehad?

Kom dan zeker langs!

Wij streven ernaar al onze klanten binnen een redelijke termijn te helpen.

Het is belangrijk om te weten dat producten die van nature uit regelmatig aan vervanging toe zijn, gelimiteerd zijn in levensduur, al naargelang de zorg en de gebruiksfrequentie van het artikel. Bepaalde wisselstukken zoals batterijen, lampen, bougies, remblokken, remschijven, kettingkits, koppelingsschijven, rubberdichtingen, filters, ... kennen dan ook een verkorte garantieperiode van 6 maanden.

In de praktijk?

STAP 1:

U laat uw defect artikel , in droge en propere staat, achter in één van onze RAD-winkels.

STAP 2:

Wij zoeken uw aankoopticket terug in onze verkoopdatabase en openen op uw klantnummer een hersteldossier. Wij bezorgen u een kopie hiervan.

STAP 3:

Wij sturen het artikel op naar de centrale dienst na verkoop.

Deze staat in permanent contact met de diverse leveranciers.

Deze dienst houdt zich bezig met het transport van/naar de leverancier alsook met de communicatie met de leverancier.

STAP 4:

Zodra we nieuws hebben over de beslissing van de leverancier (herstelbaar, omruiling of weigering), informeren we u per email (of per telefoon) over de beslissing van de leverancier aangaande uw dossier.

Indien een herstelling door de leverancier werd afgewezen, als gevolg van een inadequaat gebruik of als gevolg van normale slijtage, kunnen wij onmiddellijk een prijsofferte aanvragen ter herstelling, indien u dit wenst.

Indien uw garantie-aanvraag door de leverancier werd geaccepteerd, maar uw artikel niet meer herstelbaar blijkt te zijn, dan krijgt U een nieuw exemplaar van uw artikel of indien U een ander

artikel wenst dan uw originele keuze, dan wordt er een creditnota - ter waarde van het bedrag van uw oorspronkelijke aankoop – opgemaakt op uw naam. Dit bedrag wordt dan in rekening gebracht bij uw volgende aankoop in één van onze RAD winkels.

! BELANGRIJK !

DE WACHTTIJD:

De wachttijd die nodig is om al deze transporten en het nodige onderzoek te overbruggen, belooft gemiddeld ongeveer 20 werkdagen.

In de meeste gevallen is dit evenwel korter, maar we wensen er U toch op te wijzen dat het uitzonderlijk wat langer kan duren.

MOGELIJKHEID TOT VERVANGARTIKEL:

Indien u wenst, kan u gedurende die periode, een vervangartikel krijgen (een jas, broek, helm, een paar laarzen en/of handschoenen).

Gelieve op voorhand even naar de RAD-winkel van uw keuze te telefoneren.

Op die manier zorgen wij ervoor dat u bij het afleveren van uw defect artikel direct een vervangartikel mee naar huis kan nemen.