

Formulaire de réclamation

Ce formulaire vous est destiné si vous avez un problème avec un produit acheté chez nous ou si, pour d'autres raisons, vous avez besoin de conseils. Afin de rendre le processus aussi rapide que possible, nous vous demandons de remplir minutieusement ce formulaire. **Notez! Veuillez lire la page 2 du formulaire avant de le remplir.**

Informations personnelles			
Noms:		Téléphone:	
Adresse:		Adresse e-mail:	
Code postal:		Numéro client:	
Ville:		Acheté en ligne? oui/non	

Information sur l'achat			
Numéro de commande:		Date d'achat:	
Produit: (trottinette/autre)			
Modèle/version/couleur:		État:	

Description détaillé du défaut et de l'état du produit: (ne fonctionne pas, ne se recharge pas, batterie défectueuse etc.)

Description détaillé de la façon dont la défaillance s'est produite et de la séquence des événements:

Afin que notre personnel puisse vous aider de la meilleure façon possible, veuillez nous envoyer des photos qui montre tout dommage au produit. Si le problème se situe au niveau de l'électronique, veuillez nous envoyer une vidéo qui montre le problème.

Droit de réclamation

Les produits que nous vendons bénéficient d'une garantie de 3 ans sur les composants électriques et 1 an sur la batterie. Cependant, les produits ne disposent pas d'une garantie au niveau de la capacité des batteries. Les batteries qui ont été stockés en violation des instructions d'utilisation fournies au moment de l'achat ne sont pas couvertes par la garantie. Les batteries qui n'ont pas été rechargées tous les deux mois ne sont pas couvertes par la garantie.

Retour

Veillez d'abord contacter le service client pour organiser le retour. Si le produit présente un défaut qui est sous la garantie, nous prendrons en charge les frais d'expédition. S'il s'avère que le défaut n'est pas couvert par la garantie, le client devra payer ces frais. Une étiquette de retour peut être commandé dans la boutique en ligne.

Notez! Nous tenons à vous informer que le diagnostic, les pièces, le service et l'expédition sont pris en charge par le client s'il s'avère que le problème rencontré n'est pas un défaut couvert par la garantie.

Problèmes les plus courants

Le produit ne se recharge pas:

Vérifiez que tous les câbles sont correctement branchés et que la lumière du chargeur devient rouge lorsque le chargeur est inséré. Assurez-vous que le câble est acheminé correctement et qu'aucune broche du chargeur n'a été endommagée ou pliée. Pour obtenir des conseils, consultez le manuel d'instructions du produit en question. Veuillez essayer avec un autre chargeur si vous en avez un de disponible.

L'autonomie est réduite:

L'autonomie indiquée dans la description du produit est l'autonomie maximale dans des conditions optimales. La pression d'air dans les pneus, le mode de conduite, le poids, la vitesse, la température et le terrain sont des facteurs qui influent sur l'autonomie. Sachez que l'autonomie est progressivement réduite. Les batteries qui ont été stockées de façon contraire aux instructions fournies avec le produit en question auront une autonomie considérablement réduite. Les batteries qui n'ont pas été rechargées tous les deux mois auront également une autonomie considérablement réduite.

Vitesse réduite:

Assurez-vous que vous êtes sur le bon mode de conduite ? Vérifiez également que la pression d'air dans les pneus est correcte et que le niveau de la batterie est élevé.

Si vous constatez que votre véhicule électrique grince soudainement et que vous constatez ensuite que la roue ne roule plus avec un faible frottement : arrêtez-vous immédiatement et laissez le véhicule s'éteindre. La carte mère a très probablement été endommagée et plusieurs autres composants peuvent être endommagés si le produit est mis sous tension. Le produit doit être retourné pour une réparation.