

ALGEMENE VOORWAARDEN RETOUREN EN GARANTIES

Uw retourzending wordt bij u opgehaald door UPS!

Uw retour/ruiling snel en efficiënt regelen:

Bij TennisPlanet bepaalt u zelf waar en wanneer uw retourzending door UPS wordt opgehaald. En dat bespaart u de gang naar het postkantoor.

TennisPlanet is gestart met deze online retour service omdat te veel retourzendingen via de post te vaak, te laat bij ons binnen kwamen of, erger nog, zoek raakten. Bovendien hadden veel van onze klanten aangegeven dat bij hen het postkantoor niet in de buurt is, waardoor terugbrengen als bijzonder lastig werd ervaren.

Hoe werkt deze service?

- U heeft een herroepingsrecht van 14 dagen. Deze termijn gaat in op de dag na de dag van de aflevering. Voorwaarde is natuurlijk wel dat u de goederen ongebruikt, onbeschadigd, goed verpakt en met een kopie van de factuur aan UPS aanbiedt. Wel mag u schoenen en kleding natuurlijk passen.
- Een retourzending dient u online aan te melden binnen de termijn van 14 dagen. Via deze [link](#) kunt u de retour aanmelden.
Na akkoord, ontvangt u via email de gegevens die bij de retourzending gevoegd dienen te worden.
- Vervolgens kunt u de zending bij u laten ophalen door UPS voor retournering. U bepaalt zelf waar en wanneer! Zodra u de retour aan UPS heeft meegegeven zullen wij deze retour binnen enkele dagen behandelen.

Bewaar de email van de retourzending goed, zodat u een bewijs van verzending heeft in het geval dat de zending niet bij ons aankomt.

Na ontvangst ontvangt u, uiterlijk binnen 30 dagen, uw aankoopbedrag terug minus een bijdrage van de kosten van deze retourzending. Deze bijdrage in de kosten bedragen slechts €7,50. Indien u zelf het product retour stuurt (en de kosten voor het retour zenden dus al heeft betaald) worden deze kosten uiteraard niet in rekening gebracht.

De kosten voor de verzending 'heen' worden, bij retour van de gehele bestelling, uiteraard ook aan u teruggestort.

HOE WERKT HET:

Indien u wenst om via deze ophaalservice de goederen terug te sturen aan TennisPlanet vragen wij u de volgende procedure in acht te nemen:

Ga naar deze [link](#).

- Doorloop de eenvoudige stappen. Indien de retour akkoord is bevonden zult u een email ontvangen.
- Deze email bevat een UPS retourlabel met alle verdere instructies:
 - Bevestig het label aan het pakket en
 - Neem contact op met UPS (gegevens staan op het label) om een afhaalopdracht op een door u aangegeven adres af te spreken. Dit zal overdag zijn.
- Indien u niet beschikt over een geldig emailadres, kunt u een emailadres van een vriend of burens aanleveren.
- Alle retouren zonder RA-nummer zullen door TennisPlanet niet snel verwerkt kunnen worden.

Om de procedure voor het aanvragen van het RA-nummer probleemloos te laten verlopen vragen wij u de volgende gegevens bij de hand te hebben:

- Factuurnummer (zonder het factuurnummer kan de aanvraag niet worden uitgevoerd),
- Gegevens afhaaladres,
- Geldig emailadres.

Zelf opsturen?

Wenst u ondanks deze eenvoudige en zeer snelle service toch de artikelen zelf aan ons te retourneren dan is dit mogelijk. U kunt uw retourzending dan mits voldoende gefrankeerd binnen 14 dagen (gerekend vanaf de dag na de dag van ontvangst) opsturen aan het volgende adres:

TennisPlanet Nederland
Retouren
Torenallee 20
5617 BC Eindhoven

Zorg ervoor dat u het retourformulier volledig invuld met het pakket mee terugstuurd. Klik [hier](#) om een retourformulier op te vragen. Zorg er ook voor dat de retour voldoet aan de volgende voorwaarden. [Klik hier](#). Indien u gebruik maakt van deze mogelijkheid moet u rekening houden met een verwerkingsperiode van 3 weken. Traceren van retouren is in deze optie ook niet mogelijk. Al betaalde bedragen worden uiterlijk binnen 30 dagen teruggestort.

BELANGRIJK:

- Indien u besluit uw retour op een andere wijze aan ons te retourneren dan hierboven vermeldt kunnen wij u geen garantie geven op een spoedige verwerking.
- Ons hoofdkantoor is niet gevestigd op dezelfde locatie als ons Europese logistieke centrum waar de retouren worden verwerkt. Het retour sturen van artikelen naar ons hoofdkantoor in Eindhoven zullen 1x per maand door ons worden doorgestuurd aan ons Europese logistieke centrum.
- Wij bieden tevens geen enkele restitutie van enigerlei gemaakte kosten van het terugsturen van de retour.
- Voor de goede orde melden wij u dat vanaf 1 oktober 2008 ons antwoordnummer 11584 in Eindhoven niet meer in gebruik is. Dit betekent dat vanaf die datum de artikelen die nog via deze manier aan ons worden verstuurd, niet meer bij ons worden aangeboden door TNT. Er is dan een grote kans dat de artikelen zoek raken, waardoor u geen recht heeft op restitutie van uw betaling.

VERPAKKING:

Goederen die terug gestuurd worden aan TennisPlanet dienen zorgvuldig en goed verpakt te zijn. U verwacht van TennisPlanet dat het de bestelde artikelen netjes verpakt en onbeschadigd bezorgt. Omgekeerd verwachten wij van u hetzelfde als u een artikel aan ons retour stuurt.

TennisPlanet neemt geen verantwoordelijkheid voor enigerlei schade die ontstaan is tijdens transport als gevolg van onzorgvuldige verpakking.

- U dient de producten onbeschadigd en – indien redelijkerwijs mogelijk – in de originele verpakking retour te sturen. Schoenen dient u bijvoorbeeld in de schoendoos retour te sturen. [Meer info klik hier](#). Het is namelijk helaas niet meer mogelijk schoenen zonder originele schoendoos te verkopen aan een andere klant. Helaas is het ook niet mogelijk van leveranciers zoals adidas en Nike nieuwe schoendozen te ontvangen.

GARANTIEBEPALINGEN

INTRODUCTIE:

TennisPlanet doet uiteraard zijn uiterste best om u de beste kwaliteit te leveren. Toch kan het voorkomen dat een artikel een fabricagefout bevat.

TennisPlanet geeft een jaar garantie op de door haar geleverde artikelen. Op gebruiksartikelen waaronder schoenen, kleding en tassen is de garantie 6 maanden. De garantieperiode gaat in vanaf de factuurdatum.

Wat is een fabricagefout?

Dit is een defect aan een product welke niet is ontstaan door:

- onjuist gebruik
- Normale slijtage
- geen of slecht onderhoud.

LET OP: De hier genoemde aanvullende garantie geldt steeds onverminderd de wettelijke rechten van de consument. Ook indien de onderstaande garantie niet van toepassing is, kunt u daarom contact met ons opnemen indien een artikel gebreken vertoond. Het kan namelijk zijn dat in dat geval de wettelijke garantie wel nog van toepassing is. U kunt dit steeds doen tot 2 maanden na ontdekking van zulke gebreken.

SCHOENEN:

TennisPlanet geeft 6 maanden garantie op productie- en materiaalfouten van tennisschoenen. Het half jaar gaat in vanaf de factuurdatum van de schoenen

Garantie redenen voor schoenen:

- Foutieve stiksels
- Krassen op het bovenmateriaal (indien ongedragen)
- Verkleuring/afbladeren van kleuren
- Uitgelopen kleuren
- Losgelaten naden/bovenmateriaal
- Gedraaide tong
- Druk op de voet door productie- materiaalfout
- Foutief gelijmde binnen en buitenmateriaal
- Gebroken/gescheurde zool
- Ongelijke zolen met verschillende patronen
- Verschillend model/maat bij uitlevering
- Foutieve model geleverd

Uitgesloten van garantie:

- Water- of zweetvlekken door vocht/zweeten op de schoenen
- Enige schade door oneigenlijk gebruik van de schoenen
- Afgesleten zolen door intensief gebruik
- Krassen op de schoenen door gebruik

Tip: Indien uw schoen abnormale schade vertoond binnen 6 maanden na de aankoop adviseren wij u een ander model te nemen als vervanger. De kans is aanwezig dat de zelfde problemen opnieuw kunnen voorkomen bij aanschaf van hetzelfde model.

KLEDING:

TennisPlanet geeft een half jaar garantie op productie- en materiaalfouten van tenniskleding. Het half jaar gaat in vanaf de factuurdatum van de kleding.

Garantie redenen voor kleding:

- Fouten/onvolkomendheden in materiaal of naden
- Verkleuring, voor gebruik/wassen.
- Uitgelopen kleuren
- Slechte bevestigingen van de naden
- Fouten in pasvorm (vb verschillende lengtes van mouwen/broekspijpen)
- Uitgerekte materialen, voor gebruik
- Onacceptabele maatafwijking
- Gat in het materiaal, voor gebruik

Garantie op kleding wordt alleen gegarandeerd op fabricage en materiaalfouten.

Bij onechtelijk gebruik van kleding verlenen wij geen garantie (bijv bedrukken van de kleding).

Tip: controleer en pas de ontvangen kleding voor gebruik/wassen op juiste pasvorm en schade.

TENNISRACKETS:

TennisPlanet geeft 1 jaar garantie op productie- en materiaalfouten van full graphite tennisrackets. Het jaar gaat in vanaf de factuurdatum van het racket. Garantie kan alleen worden verleend indien het racket juist is bespannen en er geen fysieke invloed of impact van buitenaf heeft plaatsgevonden (onjuist gebruik).

Een racket waar geen snaar meer inzit wordt automatisch uitgesloten van garantie. Aluminium of fused rackets hebben een garantieperiode van 3 maanden.

Garantie redenen voor tennisrackets:

- Breuken en/of scheuren lager dan 3 en 9 uur van het racketblad tot en met de grip van het racket.
- Rammel in het racket, mits niet te verwijderen nadat u de dop van de grip heeft gehaald en de rammel eruit heeft verwijderd. De rammel wordt veroorzaakt door stukjes grafiet en lood. Het verwijderen heeft geen invloed op de speeleigenschappen van het racket.
- Vervorming van het racketblad, zonder impact van buitenaf.
- Inscheuren van de grafiet tussen de tubings in. Mits juist bespannen
- Binnenwaarts buigen van het grafiet tussen de tubings tijdens het bespannen.
- Breken van de tubings zonder dat er impact is geweest van een tennisbal, grond, schoen tennisnet etc.
- Loslaten van de grip (een grip welke niet goed is bevestigd aan een nieuw ongebruikt frame en reeds loslaat, deze wordt vergoed met een nieuw gripje na ontvangst digitale foto.)
- Defecte onderdelen van nieuwe rackets welke gerelateerd zijn aan grip, dop of tubings zonder dat enige impact van buitenaf heeft plaatsgevonden.

Uitgesloten van garantie bij tennisrackets:

- Rackets welke niet juist bespannen zijn volgens de voorschriften van de fabrikant. Diverse racket merken geven aan dat bepaalde frames uit 1 of 2 stukken bespannen dienen te worden. Op onze website zijn tal van bespanpatronen te vinden. Ook hebben diverse racketmerken deze bespanschema's beschikbaar op hun websites.
- Schade die ontstaat op de zijkant of vooraanzicht van het racket als resultaat van contact met een hard object (bijv. schoen) of ondergrond. Breuken ontstaan niet altijd op dezelfde plaats als waar de impact heeft plaatsgevonden. Mogelijke schades zijn: krassen, scheurtjes, breuken, etc
- Indien de breuk zich begeeft vanaf 3 en 9 uur van het racketblad naar boven (met de grip naar beneden).
- Barsten in de verf/lak
- Indien na gebruik het racket meer dan 1 breuk heeft, ongeacht de plaats.
- Indien het racket blootgesteld is aan extreem hoge temperaturen (hoger dan 80° C). Bijvoorbeeld indien het racket op de hoedenplank heeft gelegen van de auto in de volle zon. Dit is te herkennen door lichte verrimpeling van de verf/lak.
- Gebroken tubings door impact van buitenaf, zoals schoenen, ondergrond, tennisballen, net, etc.

Indien uw racket schade vertoont welke niet hierboven is omschreven verzoeken wij u, telefonisch contact met ons op te nemen en uw voorval uit te leggen. Wij kunnen vervolgens beoordelen welke actie ondernomen dient te worden.

TASSEN:

TennisPlanet geeft 6 maanden garantie op productie- en materiaalfouten van tennistas(-sen). De 6 maanden gaan in vanaf de factuurdatum van de tennistas(-sen). Met uitzondering op ritsen. Op ritsen geeft TennisPlanet 1 maand garantie vanaf de factuurdatum.

SNAREN:

TennisPlanet geeft geen garantie op snaren. Tennissnaren zijn verbruiksartikelen welke onderhevig zijn aan impact van buitenaf.

Speelondergrond, weersinvloeden, speelcapaciteiten etc hebben grote invloed op de levensduur van een snaar.

Indien de snaar beschadigd is zodra deze uit de verpakking komt verzoeken wij u om direct met ons contact op te nemen. Tevens verzoeken wij u om een digitale foto te e-mailen naar onze customer service zodat zij een analyse kunnen maken over het probleem.

Indien de snaar breekt tijdens het bespannen?

Zorg ervoor dat de klemmen van de bespanmachine geen ruwe/scherpe randjes/hoekjes heeft. Zorg er ook voor dat u de tubing heeft gecontroleerd op scherp hoekjes/randjes.

DEMPERS:

Indien de demper beschadigd is zodra deze uit de verpakking komt verzoeken wij u om direct met ons contact op te nemen. Tevens verzoeken wij u om een digitale foto te e-mailen naar onze customer service zodat zij een analyse kunnen maken over het probleem.

Dempers zijn verbruiksartikelen welke onderhevig zijn aan impact van buitenaf. Speelondergrond, weersinvloeden, speelcapaciteiten etc hebben grote invloed op de levensduur van een demper.

GRIPS:

Indien de grips beschadigd is zodra deze uit de verpakking komt verzoeken wij u om direct met ons contact op te nemen. Tevens verzoeken wij u om een digitale foto te e-mailen naar onze customer service zodat zij een analyse kunnen maken over het probleem.

Tennisgrips zijn verbruiksartikelen welke onderhevig zijn aan impact van buitenaf. Speelondergrond, weersinvloeden, speelcapaciteiten etc hebben grote invloed op de levensduur van een grips.

BESPANMACHINES:

TennisPlanet geeft 5 jaar garantie op de bespanmachines. Klemmen en elektronische onderdelen hebben 1-jaar garantie.

Indien u wenst om een bespanmachine, welke buiten de garantie valt, terug te sturen zal onze technische afdeling het product repareren. Voor het transport wordt een bijdrage in rekening gebracht van € 100,-. Arbeidsloon is € 50,- per uur met een minimum van 1 uur. Kosten van losse onderdelen worden apart in rekening gebracht. De minimale kosten van onze technische afdelingen bedragen dus € 150,-. Dit is inclusief de transportkosten (heen en terug)

Deze kosten worden ook in rekening gebracht indien de machine terug gestuurd wordt voor een controle/service beurt. Ook als de machine nog in de garantieperiode valt.

Voor reparatie/service beurt bent u uw machine maximaal 4 weken kwijt. Uiteraard zal de technische afdeling zijn uiterste best doen om de reparatie/service zo snel mogelijk uit te voeren.

Wij bieden niet de mogelijkheid van een leenmachine.

BALLENKANON:

TennisPlanet verleent op ballenkanonnen 1 jaar garantie. Dit jaar gaat in vanaf de factuurdatum.

Indien u wenst om een ballenkanon, welke buiten de garantie valt, terug te sturen zal onze technische afdeling het product repareren. Voor het transport wordt een bijdrage in rekening gebracht van € 100,-. Arbeidsloon is € 50,- per uur met een minimum van 1 uur. Kosten van losse onderdelen worden apart in rekening gebracht. De minimale kosten van onze technische afdelingen bedragen dus € 150,-. Dit is inclusief de transportkosten (heen en terug)

Deze kosten worden ook in rekening gebracht indien de machine terug gestuurd wordt voor een controle/service beurt. Ook als de machine nog in de garantieperiode valt.

Voor reparatie/service beurt bent u uw machine maximaal 4 weken kwijt. Uiteraard zal de technische afdeling zijn uiterste best doen om de reparatie/service zo snel mogelijk uit te voeren.

Wij bieden niet de mogelijkheid van een leenmachine.

Ballenkanonnen vereisen continu onderhoud om de levensduur van de machine zo lang mogelijk te maken. Geregeld stofzuigen van de binnenkant om stof, gravel, zand, vilt etc weg te halen heeft grote invloed op de levensduur van de elektronische onderdelen.

Het opruwen van de wielen van de machine (met de bijgeleverde rasp) is ook noodzakelijk. Zo worden de ballen sneller weggeschoten en is de kans dat er een bal blijft hangen veel minder. Indien de wielen te glad zijn zal de bal niet opgepakt worden en zal de machine uit springen. Ook is het belangrijk dat je allemaal dezelfde ballen in het kanon hebt met een gelijkwaardige slijtage. Dus geen oude en nieuwe door elkaar gebruiken aub.

OP EN ROND DE BAAN MATERIAAL:

TennisPlanet geeft een garantie van een half jaar op productie- en materiaalfouten van de OP- EN ROND DE BAAN materialen. Het half jaar gaat in vanaf de factuurdatum.

TENNISBALLEN:

Tennisballen:

Indien de tennisballen slap zijn bij het openmaken van de can of als de druk reeds van de can is zodra deze uit de verpakking komt verzoeken wij u om direct met ons contact op te nemen.

Tennisballen zijn verbruiksartikelen welke onderhevig zijn aan impact van buitenaf. Speelondergrond, weersinvloeden, speelcapaciteiten etc hebben grote invloed op de levensduur van een tennisbal.

Mogelijke defecten:

- Indien de ongebruikte tennisballen direct slap zijn na opening van de can
- Indien de can reeds open is bij levering. (Dit dient direct gemeld te worden)

Voor TYGER ballen bieden wij extra garantie:

- Indien het vilt loslaat binnen 5 uur spelen.
- Indien de rubberkern breekt binnen 5 uur spelen

Uitgesloten van garantie:

- Zodra tennisballen gebruikt worden in een ballenkanon vervalt de garantie (gebruik in een ballenkanon is oneigenlijk gebruik van de tennisbal). De impact van de machine op de tennisbal (met name het vilt) zorgt ervoor dat de levensduur veel korter is dan bij normaal gebruik.

Wat indien u een artikel aan ons retour stuurt die niet onder garantieregeling valt ?

Indien u bovenstaande adviezen niet opvolgt, kunnen we uw retour niet snel kunnen verwerken. In dit geval zullen wij contact met u opnemen. Indien de originele verpakking in dien wijze beschadigd is waardoor wij het product niet meer kunnen verkopen aan de klant zijn wij genoodzaakt hiervoor kosten te rekenen. Deze kosten zijn gelijk aan de waarde waarvoor u het artikel heeft aangekocht.

Indien U het artikel retour wenst te ontvangen is dat mogelijk. Wij zullen dan hiervoor de werkelijke handlings- en transportkosten in rekening brengen (minimaal € 15.95). De kosten bestaan uit:

- Verwerkingskosten logistiek centrum: € 10,-
&
- Verzendkosten vanaf* € 5.95

* de hoogte van de verzendkosten zijn afhankelijk van het gewicht van het artikel. Via deze [link](#) vindt u de transportkosten welke in rekening zullen worden gebracht

Indien u het artikel terug wenst te ontvangen, dient u eerst aan de bijdrag van de retour aan ons over te maken op RABO bank rekening 14.82.50.637 onder vermelding van de tekst ' Terugsturen niet geaccepteerde garantie/retour' + 'uw klantnummer'.

KLACHTEN of OPMERKINGEN

Heeft u klachten of opmerkingen over onze werkwijze?

U kunt ons altijd een mail sturen. deze dan graag aan bart@tennisplanet.com, voor productklachten verwijs ik u graag naar ons algemene emailadres info@tennisplanet.com. Wij nemen de klachten of opmerkingen altijd serieus en zullen deze binnen 3 werkdagen behandelen.