

## Garantievoorwaarden op maat gemaakte producten

### Artikel 1 – Algemeen

Onze producten worden met veel zorg en 100% klimaatneutraal geproduceerd. Daarbij wordt gebruik gemaakt van hoogwaardige materialen en de meest geavanceerde technieken. De garantie van een op maat gemaakt product heeft betrekking op pasvorm, breuk, beschadiging, afdichting, materiaal, vervorming en verkleuring van het product en fabricagefouten. Verandering van uitvoeringsvorm of materiaalkeuze vallen niet onder deze garantie.

### Artikel 2 – Begrippenlijst

In deze garantievoorwaarden worden de volgende begrippen gehanteerd:

**Pluggerz:** op maat gemaakte gehoorbescherming van het label Pluggerz.

**Sierstukje:** een oorstukje waarin één of meerdere kleuren (anders dan transparant), eventueel in een bepaald patroon, zijn verwerkt of een oorstukje dat is voorzien van een bepaalde afbeelding.

### Artikel 3 – Toepasselijkheid

Deze garantievoorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsbetrekkingen tussen koper en Pluggerz die door Pluggerz zijn geleverd aan koper.

### Artikel 4 – Pasvorm, breuk en beschadiging

1. De garantie op de pasvorm, breuk en beschadiging van oorstukjes en op maat gemaakte gehoorbescherming geldt 6 maanden.
2. De garantie op pasvorm geldt alleen voor pasvormen die bestemd zijn voor gebruikers van 16 jaar en ouder. Voor mensen jonger dan 16 jaar geldt een garantietermijn van drie maanden op de pasvorm.
3. Voor een RIC oorstukje 'korte versie' en oorstukjes welke verzilverd, verguld of verstaald zijn, geldt de garantie op de pasvorm niet. Hiervoor is een proefperiode van één week voorafgaand aan het verzilveren, vergulden of verstaalen aan te raden.
4. Breuk en beschadigingen door onzorgvuldig gebruik vallen in geen geval onder de garantievoorwaarden.
5. Garantie op de pasvorm heeft geen betrekking op afdichting: de afdichting kan goed zijn, maar de pasvorm oncomfortabel en vice versa.

### Artikel 5 – Afdichting

1. De garantie op afdichting voor oorstukjes en gehoorbescherming geldt enkel bij uitlevering.
2. Indien een lek na uitlevering optreedt en dit niet een gevolg is van een garantiegeval als genoemd in artikel 4 lid 1, dan ligt dat buiten onze invloedssfeer en kan dat niet aan ons worden toegerekend.

### Artikel 6 – Materiaal, vervorming, verkleuring en fabricagefouten

1. Ingeval van materiaalonregelmatigheden, vervorming, verkleuring en fabricagefouten geldt een garantietermijn van 5 jaar.
2. In uitzondering op het in lid 1 van dit artikel bepaalde, geldt voor oorstukjes en gehoorbescherming van flexibel materiaal (zoals a-flex, bioflex, thermoflex en Variotherm), Sierstukjes en producten die zijn verzilverd, verguld en/of verstaald een garantietermijn van 2 jaar, voor verkleuring geldt een garantietermijn van 6 maanden.
3. Verkleuring door onvoldoende reinigen van de producten en vervorming door onzorgvuldig gebruik vallen niet onder de garantievoorwaarden.

## Artikel 7 – Uitvoering garantieclaim

1. Reclameringszake van uitwendig waarneembare gebreken of tekortkomingen dient uiterlijk binnen 10 dagen na aflevering te geschieden. Reclameringszake van overige gebreken dient te geschieden binnen 10 dagen nadat de koper het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, doch binnen de garantietermijn, welke aanvangt met de factuurdatum.
2. Bij overschrijding van de in lid 1 genoemde termijnen vervalt elke aanspraak jegens Pluggerz.
3. Als Pluggerz aansprakelijkheid voor het gebrek waarvoor de garantie geldt heeft erkend, heeft Pluggerz de keus het product te herstellen of te vervangen, dan wel de koopprijs terug te geven.
4. Uitsluitend correct ingevulde garantieclaims worden in behandeling genomen, waarbij de producten binnen 4 weken na de reclameringszake geretourneerd moeten zijn.
5. Bij pasvormproblemen en onvoldoende afdichting moet er ook een nieuwe afdruk worden gemaakt.
6. In geval van bijzonderheden, die van belang zijn voor de garantieclaim, dienen die te worden vermeld onder "Opmerkingen".

## Artikel 8 – Retour

Omdat de klant het product soms graag wil houden tot het nieuwe product klaar is, mag het ook achteraf retour worden gestuurd. Als aan garantievoorwaarden wordt voldaan kent Pluggerz een tijdelijke garantie toe. Pluggerz stuurt een zakje met productie etiket mee bij de nieuwe order. Na aanpassing stopt de koper het oude oorstukje in dit zakje en stuurt het retour naar Pluggerz. De termijn voor het nasturen bedraagt 4 weken nadat de koper het nieuwe product heeft ontvangen, anders vervalt de garantie en ontvangt de koper een factuur voor het nieuwe product, die koper binnen de op die factuur aangegeven betalingstermijn dient te voldoen.

## Artikel 9 – Kwaliteit van de afdrukken

1. Pluggerz zal afdrukken van onvoldoende kwaliteit afkeuren (zie hiervoor ook: <https://pluggerz.com/nl/audiologie/gehoorverbetering/afdrukmaterialen>). Mocht de koper beslissen het product toch te laten maken (uitgezonderd gehoorbescherming), dan komt dit product niet voor garantie in aanmerking.
2. Tijdens het maken van de afdrukken dient de gehoorgang vrij te zijn van bijvoorbeeld piercings en andere aanverwante producten. Indien er alsnog afdrukken gemaakt worden, zullen deze niet voor garantie in aanmerking komen.

## Artikel 10 – Annulering van opdracht

Kosteloos annuleren is slechts mogelijk indien de in opdracht gegeven afdrukken nog niet in productie genomen zijn. Zodra de opdracht in het dealerportaal de status "in productie" verkregen heeft, is de koper de volledige prijs van de bestelling, die is geannuleerd, aan Pluggerz schuldig.

## Artikel 11 – Aansprakelijkheid

Iedere aansprakelijkheid voor schade ten gevolge van de door Pluggerz geleverde materialen wordt beperkt tot het bedrag dat door de verzekeraar van Pluggerz voor het specifieke geval wordt uitgekeerd, met uitzondering van gevallen van opzet of grove schuld en uitsluitend voor zover de wet dat toelaat.