

# Reklamationsbetingelser vedr. GoRunner værksted

## Garanti og reklamation

NB: Vi laver kun garanti og reklamationssager på egne produkter (GoRunner) - *\*Gælder ikke produkter købt ved Innoliving ApS eller Gorunner.dk før 31.12.2025 – Ligeledes heller ikke gældende på reparationer eller skiftet reservedele udført hos Innolivings værksted.*

- 1) Reklamationsret: Der er 2 års reklamationsret jf. købeloven. Dette er gældende på nye produkter, refurbished, demo og reservedele. Reklamationsretten er gældende ved tale om fabrikationsfejl.
- 2) Garanti: Der er 1 års garanti på batteri, motor og oplader. Herefter er disse sliddele. *\*Der er ikke garanti på demo produkter*  
Bevisbyrde: Inden for 1 år ligger bevisbyrden hos virksomheden – Herefter hos kunden.

## Afvisning af garanti / reklamation:

Reklamation og garanti dækker ikke følgende:

- Selvforskyldte skader
  - Fysiske slag/skader
  - Væske eller snavs
- Sliddele
  - Bremseser
  - Kæde
  - Lygter
  - Dæk/slange
  - Motor (dog tilbyder vi 1 års garanti)
  - Batteri (dog tilbyder vi 1 års garanti)
- Mangel på vedligehold af sliddele/service (Se evt. vores vejledning til vedligehold af batterier)
- Forkert brug og forkert opbevaring iht. Fabrikantens forskrifter.

**Ydermere: Ved ændring af produktet frafalder al garanti og reklamation.**

## Bevisbyrde

Garanti: Er der opstået en fejl på motor, batteri eller oplader indenfor de 12 måneders garanti, ligger bevisbyrden hos forhandleren.

Reklamation: De første 12 måneder efter køb ligger bevisbyrden hos forhandleren. Opstår der fejl på produktet 12-24 måneder efter køb, ligger bevisbyrden hos kunden.

Læs mere om bevisbyrde jf. købeloven her: <https://taenk.dk/raadgivning/reklamationsret-og-garanti/reklamation-hvem-skal-bevise-hvad>

### **Almindelig service eller reparation**

Hvis produktet ikke er dækket af reklamation eller garanti, kan kunder stadig få repareret produktet. Prisen for en arbejdstime for reparation ligger på kr. 599,- excl. Forsendelse og reservedele.

Vi anbefaler 1 serviceeftersyn hvert år.

Et serviceeftersyn koster: El-cykler kr. 599,- / El-løbehjul kr. 499,- excl. Forsendelse.

Miljø, - og energitillæg: På alle fakturaer vil der være pålagt et tillæg på kr. 29,-

### **Reparation og fejlsøgning af andre mærker**

GoRunner værkstedet tilbyder også reparation og fejlsøgning af andre mærker end GoRunner.

Undersøgelsesgebyr kr. 349,- inkl. Forsendelse. Herefter sendes prisoverslag på eventuelle reservedele og arbejdstid ved mulig reparation.

### **Betaling**

Betaling kan foregå med MobilePay nr. 36174 eller Straks-bankoverførsel. Produktet sendes først retur når betalingen er udført.

Kunden bliver ikke opkrævet betaling, før efter prisoverslag er godkendt, og værkstedet har udført arbejdet.

### **Behandlingstid**

Svartid fra sagen er oprettet: indenfor 24t i hverdagene.

Behandlingstid fra sagen er modtaget på værkstedet: 3-5 hverdage – med forbehold for ferie eller sygdom.

Ved sager af andre mærker, kan der forventes længere behandlingstid hvis reservedele skal skaffes hjem.

### **Forsendelse / Indlevering af produkt**

Forbrugeren kan vælge at sende produktet eller indlevere det personligt.

Forsendelse:

Ved formodet reklamationsret: Gorunner/TOURGEAR sender label til kunden. (Hvis produktet så viser sig ikke at kunne dækkes, vil kunden blive opkrævet fra tur/retur)

Almindelig service eller reparation: Kunden står selv for forsendelsen ved enten:

- Kunden køber selv label ved valgfri fragtmand (dog ikke DAO da disse leverer udenfor åbningstid) – Skal sendes med omdeling, og mærkes med sagsnummeret. Eller:
- Kunden køber label igennem Gorunner/TOURGEAR.

Indlevering:

Kunden er velkommen til at indlevere sagen fysisk på adressen. Unionsvej 15, 4600 Køge. Værkstedet ligger i endegavlen, ved port 17. Åbningstider: man-torsdag 8-15, og fredag 8-13.

### **Efterfølgende garanti/reklamationsret på reparation jf. købeloven**

Hvis der skiftes en reservedel på et produkt, er der ny 2 års reklamationsret på reservedelen. Men ikke på hele produktet som helhed. *NB: På nye batterier, motor og opladere er der 1 års garanti.*

Hvis en reservedel ikke skiftes, men derimod bliver repareret, er der ikke ny reklamationsret på. Her køre den videre på produktets oprindelige reklamationsret.

Forbrugeren har ret til at klage over en reparation indenfor rimeligt tidsrum, hvis fejlen ikke er udbedret. Er der tale om en periodisk fejl som kan være svær at lokalisere, har værkstedet 2-3 gange at udbedre fejlen. Gælder kun hvis det er samme fejl.

Er der opstået en ny/anden fejl, er dette en ny reklamation.

### **Opbevaring af produktet**

Sager der skal afhentes personligt, bedes afhentes indenfor 30 dage. Hvis ikke produktet er afhentet derefter, har værkstedet ret til at opkræve et opbevaringsgebyr på kr. 199,-

Se vores vejledning til vedligehold af batterier her: <https://gorunner.dk/wp-content/uploads/Vejledning-til-vedligehold-af-batterier.pdf>