



Garantie- en servicevoorwaarden

1. Op alle MBT's is het EU-recht van toepassing, dit betekent: 6 maanden onvoorwaardelijke garantie op fabricage- en materiaalfouten.
2. Voor alle MBT's geldt een voorwaardelijke garantie van 12 maanden. Voorwaarden voor het behoud van garantie in de periode van 6 tot 12 maanden zijn een normale gebruiksintensiteit, onderhoud conform instructies en een normaal looppatroon.
3. Slijtage en beschadiging van de MBT's of andere problemen die het gevolg zijn van onjuist en/of ondeskundig gebruik vallen niet onder de garantie.
4. Het beoordelen van reclamaties, retourzendingen en reparaties en de bepaling van de verdere afwikkeling geschiedt uitsluitend door Masai Nederland of Masai Belgium, of een door een van beide partijen geautoriseerd servicecenter.
5. Bij twijfel over de verdere afwikkeling van een retour dient eerst contact opgenomen te worden met de backoffice van Masai Nederland of Masai Belgium, dit spaart verzendkosten en tijd.
6. Vergoeding van een reclamatie zonder voorafgaand overleg met Masai Nederland, Masai Belgium of een geautoriseerd servicecenter gebeurt altijd op eigen risico van de dealer.
7. Aan Masai Nederland of Masai Belgium kan geen tijdslimiet worden gesteld waarbinnen een reclamatie dient te worden afgehandeld. Er wordt naar gestreefd alle reclamaties correct en snel af te handelen.
8. Facturen van door derden gerepareerde MBT's worden zonder uitzondering niet vergoed door Masai Nederland en Masai Belgium.
9. Masai Nederland en Masai Belgium aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid voor gevolgschade.
10. Retourzendingen, ook in het geval een gegronde klacht en/of productiefout, dienen zonder uitzondering franco te geschieden. Toegezonden facturen, waarin gemaakte kosten worden berekend, worden niet geaccepteerd.
11. Masai Nederland en Masai Belgium sturen alle verwerkte reclamaties franco retour aan de afzender. Door de dealer aangeboden reparaties worden tegen reguliere portokosten geretourneerd.
12. Slijtage en beschadiging van de MBT's of andere problemen die het gevolg zijn van onjuist en/of ondeskundig gebruik vallen niet onder de garantie.
13. Retour gestuurde MBT's worden alleen in behandeling genomen wanneer deze schoon zijn, dat wil zeggen: gereinigd profiel en droog.
14. Er kan alleen aanspraak worden gemaakt op garantie, indien het klachtformulier inclusief geldig en origineel aankoopbewijs meegestuurd wordt.
15. Indien een reclamatie niet voorzien is van het volledig ingevulde MBT klachtenformulier in de doos, wordt deze niet in behandeling genomen. Een snelle en correcte afhandeling wordt alleen gewaarborgd met een volledig ingevuld klachtenformulier van Masai Nederland en/of Masai Belgium.

16. Wanneer de klacht beoordeeld wordt als zijnde gegrond, wordt het klachtpaar vervangen



door een nieuw paar. Indien hetzelfde model niet voorradig is of niet leverbaar, ontvangt de dealer een vervangend paar, met dezelfde specificaties. Dit is ter beoordeling van Masai Nederland en/of Masai Belgium.

17. De verdeler moet er op toezien dat de 'Garantie- en servicevoorwaarden' aan hun afnemers (al dan niet consumenten) worden kenbaar gemaakt, en toepassing vinden.

In de onderstaande gevallen vervalt het recht op garantie:

1. Overmatige slijtage van de loopzool: de persoonlijke kenmerken van elke gebruiker beïnvloeden in hoge mate de slijtage: voorbeelden zijn gewicht, pro-/supinatie, afwikkeling, alsook de ondergrond waarop gelopen wordt.
2. Ondeskundig gebruik: gebruik van MBT's in combinatie met bijtende vloeistoffen, zuren, oliën, vetten, zouten of scherpe voorwerpen brengt onherstelbare schade toe aan o.a. de Masai Sensor.
3. Een kapotte hielvoering valt nooit onder garantie: de MBT wordt dan niet goed geveterd, te groot gedragen of niet correct aan- of uitgetrokken.
4. Slecht onderhoud: sommige MBT's zijn gemaakt van leer, dat verzorging nodig heeft. Wanneer het bovenmateriaal onvoldoende verzorgd wordt, kan dat o.a. uitdroging en scheuren tot gevolg hebben.
5. Vocht: MBT's kunnen in zeer natte omstandigheden gedragen worden, maar hebben tijd nodig om helemaal op te drogen. MBT's die gedurende een langere periode vochtig zijn, kunnen onplezierig gaan ruiken, het leer kan scheuren of de Masai Sensor kan beschadigen.
6. MBT's mogen niet gedroogd worden in de directe nabijheid van een warmtebron: open haard, kachel, vloerverwarming of hoedenplank van een auto bekort de levensduur van m.n. de Masai Sensor.
7. Overmatig onderhoud: teveel onderhoudsmiddel op leren (en niet leren) MBT's kan het materiaal verweken en doen scheuren.
8. Gevolgschade, die ontstaat door niet tijdig laten uitvoeren van een reparatie, bij voorbeeld van een los stiksel of een beschadigde Masai Sensor.
9. Indien de MBT door een (orthopedisch) schoenmaker structureel is aangepast qua pasvorm en/of onderwerk, zal de reclamatie in eerste instantie beoordeeld en behandeld moeten worden door de orthopedisch schoenmaker zelf.

Er kan alleen aanspraak gemaakt worden op garantie indien een origineel en geldig aankoopbewijs wordt meegestuurd!