

**MATE el-sykkel garanti, service, returhåndtering, frakt og angrerett ved kjøp hos Tights.no  
- med Birk Sport som samarbeidspartner og sykkelverksted**

Vår målsetting er å sikre at du som kunde føler deg trygg på kjøpet av en MATE el-sykkel. Om det er en fabrikkfeil eller du har ikke mottatt det du har betalt for, skal vi som selger ordne opp. Det selger har annonsert for [på Tights.no eller andre steder] gjelder.

**Oppsummering:**

MATE el-sykkel har en 3 års garanti på sykkelrammen og ikke-slitedeler, samt 2 års garanti på motor, batteri og elektroniske komponenter. Skader og mangler som dekkes av reklamasjonsretten blir tatt hånd om av vår samarbeidspartner, Birk Sport. Gratis frakt ved bruk av reklamasjonsretten, men ikke ved reparasjoner som ikke dekkes av garantien. Det kan beregnes 5-10 virkedager på håndtering av reparasjoner. Det er også mulig å bruke andre sykkelverksteder for service og reparasjon som faller utenom reklamasjonen.

**Retur skjer ved at du:**

- Skaffer nødvendig informasjon om skaden/mangelen
- Tar kontakt med kundeservice på tights.no, se [link](#)
- Bestiller service hos Birk Sport, se [link](#)
  - ◆ Husk å legge til ditt Tights.no ordrenummer under "Annen Informasjon".

Se de ulike avsnittene nedenfor for detaljerte betingelser, veiledning og informasjon om garantidekning, service, returhåndtering, frakt og angrerett.

---

**Garanti:**

Vi følger norsk lov og anbefalinger fra forbrukerrådet. Garantidekning og reklamasjonsretten for MATE.X el-sykler garanterer overfor den opprinnelige kjøperen:

1. I en periode på 3 år skal sykkelrammen og tilhørende deler som ikke er slitedeler dekkes av garantiretten.
2. 2 år etter at kjøpet er utført dekkes motor, batteri (litiumionbatteriet) og de elektroniske delene (som display, lader og hovedkort).

- ◀ Komponenter og deler som dekkes av garantien og beskrives i punkt 1 og 2 vil være fri for vesentlige defekter i materialer og utførelse som kan tilskrives produsenten som produksjonsfeil.

→ **MERK:** Kun den opprinnelige eieren av el-sykkelen er dekket av denne garantien. Garantiperioden begynner etter mottak av el-sykkelen og avsluttes umiddelbart ved ny eier eller ved utleie.

### **Slitedeler som ikke dekkes av garantien:**

- Hjul (dekk, slange, felg, hjullager, aksel, bremsekive, eiker)
- Girsystem (girskifter, girvaier, girkassett, tannhjul, kjede, kjedelås, girøre)
- Pedal krankarm, bremses (bremsevaier, bremsehåndtak, bremseklosser og bremsecaliper)
- Styret og kulelager

### **Mer informasjon om garantiretten:**

Deler som inngår i selve el-sykkelen, som ikke er batteri eller elektronisk komponent, dekkes ikke av garantiretten hvis du har kjent til feilen, eller den er selvpåført, eller ved uhell. Normal slitasje dekkes heller ikke av garantien. Elektroniske komponenter og batterigarantien inkluderer ikke skade fra strømstøt, bruk av feil lader, feil vedlikehold eller annen misbruk, normal slitasje eller vannskade.

De komponentene som er dekket er garantert fri for defekter i materialer og utførelse i løpet av garantiperioden. Kjøper må gi selger melding innen rimelig tid etter å ha oppdaget eller burde ha oppdaget feil/mangel, og påberope seg reklamasjonsretten – som er 2 måneder fra mangelen oppdages. Hvis kjøper ikke reklamerer innen fastsatt tid, er retten til reklamasjon tapt.

Kunden forplikter å lese MATE Bike owners manual, hvor informasjon om vedlikehold finnes, det er et krav at rådene følges – slik at el-sykkelen ikke utsettes for selvpåskyldte skader. Manualen følger med el-sykkelen (last den ned her: [Owners manual](#) eller her [Get started](#)).

## **Service:**

Vi tilbyr gratis service og retting av alle forhold som dekkes av garantien som beskrives ovenfor, for at du skal føle deg trygg på kjøpet av en MATE el-sykkel.

Det er kun vår samarbeidspartner, Birk Sport, som utfører sykkelservice, reparasjoner og erstatter deler som dekkes av garantiretten. Sistnevnte er Norgesledende som sykkelverksted, hele 10 års erfaring med reparasjon av el-sykler.

Servicetiden tar normalt 1 dag (1 av 20 tilfeller kan det ta noe lengre tid). Kjøper kan selv bestille service via Birk Sports egne nettsider ([Birk Sports sykkelverksted](#)), der våre kunder gis prioritet. Du velger nærmest ledig dato og fyller ut noen punkter, registrerer med telefon og navn, evt. ordrenummer.

Birk Sport tilbyr service og har nettside tilpasset våre kunders behov og vil være tilgjengelig for forespørsler gjennom egen kundeservice. Se nedenfor for returhåndtering.

Selv om det er Birk Sport som er vår samarbeidspartner og de som har best kjennskap til MATE el-sykler, er det også mulig å bruke andre, lokale sykkelverksteder for reparasjoner og service som faller utenom garanti- og reklamasjonsretten.

## **Frakt:**

Vi ønsker å gi så fordelaktig frakt som mulig ved kjøp av en MATE el-sykkel. Derfor ønsker vi å strekke oss litt og tilby gunstig frakt uansett hvor i landet du befinner deg.

Når du kjøper en MATE, vil du motta el-sykkelen innen 5 virkedager fra kjøpet er utført på tights.no. Og Birk Sport leverer el-sykler innen 2-3 virkedager fra utført service.

Frakt og evt. utbedring blir kun dekket ved reklamasjon, men ikke ved vanlige reparasjoner.

## **Returhåndtering:**

Ordrebekreftelse og kvittering må fremskaffes ved retur eller service. For å utøve din rett til å motta reklamasjon for en dekket komponent under garantien, må du:

1. Skaffe nødvendig informasjon om skaden eller forholdet som dekkes av garantien. Selger vil ikke erstatte noen dekket komponent under denne garantien uten først å ha mottatt detaljert beskrivelse, sett bilder eller video av den komponenten.
2. Ta kontakt med kundeservice – husk større varer som MATE el-sykler har en annen fremgangsmåte enn andre varer (les mer her: [kundeservice](#)).
3. Du tar kontakt med Birk Sport etter å ha snakket med vår kundeservice. Ved delen om service ovenfor beskrives de ulike stegene for service og reparasjon.

### **Angrerett:**

Angrerettloven er gjeldende hvis du angrer på et kjøp av MATE el-sykkel hos oss på [tights.no](#) ([angrerettloven](#)).

Det er noen forhold og punkter som bør være klart, slik at retur er så enkelt som mulig for både selger og kjøper.

Kjøper forplikter å behandle den mottatte varen med forsiktighet og omsorg, og ta vare på originalemballasjen ved retur av el-sykkelen – samt sikre at den kommer frem til oss uten skader. Varen skal selges på nytt uten tap av verdi.

#### **Noen viktige punkter i angrerettsloven:**

- Kunden bærer kostnadene selv ved å returnere varene dersom angreretten brukes (jf. Angrerettloven § 8, punkt i). Dersom varene ikke kan returneres med post, skal kostnadene ved å returnere varene opplyses (sjekk [posten.no](#) for retur av større pakker). Kunden er ansvarlig også om det brukes en annen måte å returnere varen enn anbefalt (jf. Angrerettloven § 24).
- Selger må motta melding innen 14 dager fra mottatt vare (jf. Angrerettloven § 21).
- Kjøper skal uten unødig opphold, og senest 14 dager fra melding ble gitt, sende varene tilbake, eller overlevere dem (jf. Ang Angreretten § 25).
- Selger kan kreve at kjøper erstatter verdireduksjon som følge av håndtering av varene, foruten å fastslå varenes art, egenskaper og funksjon (jf. Ang Angreretten § 25).
- Det er kun ved forbrukerkjøp angreretten er gjeldende, ikke firma eller ledd i næringsvirksomhet(jf Angrerettloven § 1).