

EMQ[®]

Service bij EMQ

Zeker ook na aanschaf van je EMQ e-bike staan wij voor je klaar. Wij gaan voor 100% tevredenheid!

EMQ staat altijd voor je klaar voor onderhoud en reparatie en we zijn dag en nacht bereikbaar via het klantportal. Zo kun je optimaal genieten van je EMQ e-bike.

Service bij EMQ

Wij gaan voor 100% tevredenheid

Wat krijg je standaard bij EMQ?

- ✓ Je EMQ e-bike wordt 100% rijklaar gemaakt
- ✓ Je hebt 24/7 toegang tot het klantportal
- ✓ Er staat altijd een gespecialiseerde EMQ fietsenmaker voor je klaar op afspraak
- ✓ Schoonmaakservice na elke onderhoudsbeurt bij EMQ
- ✓ Razendsnelle service bij garantiegevallen. Storingen of reparaties binnen de garantie worden (uiteraard) kosteloos gerepareerd op de EMQ werkplaats te Amsterdam.
- ✓ Razendsnelle service bij reparaties die buiten de garantie vallen. Deze reparaties vinden ook standaard plaats op de EMQ werkplaats te Amsterdam, en hiervoor wordt een uurtarief gerekend van €74,30 inclusief BTW, exclusief onderdelen.

Daarnaast biedt EMQ:

- ✓ **Specialistische onderhoudsbeurten** voor €79,95
Wij nemen je EMQ e-bike grondig onder handen, waarna je EMQ e-bike weer als nieuw fietst.
- ✓ **Leenfietservice** voor €12,95.
Wordt je EMQ e-bike even ingenomen voor onderhoud of reparatie? Dan kun je gebruikmaken van onze leenfietservice, zodat je nooit zonder EMQ e-bike hoeft te zitten.
- ✓ **Express service** voor kleine reparaties en onderhoud, voor €35,- per afspraak.
Je EMQ e-bike wordt dan direct, op afspraak, voor je onder handen genomen en is klaar terwijl je wacht!
- ✓ **Reminderservice**, maar alleen als onderdeel van het service+pakket en het thuiservicepakket.
Je krijgt van ons een notificatie wanneer het tijd is voor je onderhoud.

Wil je extra zorgeloos je EMQ e-bike (laten) onderhouden? Kies dan voor één van de EMQ service pakketten.

Service+ pakket

€97

Extra voordeel met het service+ pakket.

Wil je onbezorgd op pad? Kies dan voor het service+ pakket. Naast alles wat je standaard van EMQ ontvangt bij de aanschaf van je EMQ e-bike, krijg je bij het service+ pakket:

- ✓ **GRATIS eerste onderhoudsbeurt, ter waarde van €79,95**
 - ✓ **50% korting op de tweede onderhoudsbeurt, ter waarde van €39,98**
 - ✓ **GRATIS leenfietservice, ter waarde van €12,95 per keer**
Wordt je EMQ e-bike even ingenomen voor onderhoud of reparatie? Dan kun je gebruikmaken van onze leenfietservice, zodat je nooit zonder EMQ e-bike hoeft te zitten.
 - ✓ **Onbeperkt GRATIS express service, ter waarde van €35,- per keer**
Voor kleine reparaties en onderhoud, , ter waarde van €35,- per afspraak.
Je EMQ e-bike wordt dan direct, op afspraak, voor je onder handen genomen en is klaar terwijl je wacht!
 - ✓ **Reminderservice**
Je krijgt van ons een notificatie wanneer het tijd is voor je onderhoud. Zo kun je het niet vergeten, en blijf je zo lang mogelijk optimaal genieten van je EMQ e-bike.
-

Thuiservice pakket

€197

Extra gemak met het thuiservicepakket.

EMQ is gevestigd in Amsterdam, en daar staan wij altijd met plezier en enthousiasme (en goede koffie) voor je klaar. Maar, misschien woon je wel heel ver van Amsterdam. Of heb je gewoon geen zin in gedoe. Dan kun je ervoor kiezen om het thuiservicepakket aan te schaffen bij EMQ. Dan hoef je lekker je huis niet uit. Je krijgt bij het thuiservicepakket, bovenop de standaard service:

✓ Aflevering bij je thuis (of waar je maar wilt), GRATIS.

Dat is inclusief een monteur die ruim de tijd neemt voor een demonstratie van het vouwmechanisme en het elektrische systeem. De monteur stelt de hoogtes en klemmen precies goed af voor je. En wil je je zadel toch niet helemaal waterpas maar net een beetje anders? Dat maakt de monteur graag in orde voor je!

✓ Twee onderhoudsbeurten bij je thuis (of waar je maar wilt) voor €79,95 per beurt

Je betaalt dus het normale tarief, geen planning- en voorrijdkosten, geen express service toeslag. Er komt een gespecialiseerde monteur op de door jou gekozen tijd en locatie, en geeft je EMQ e-bike een grondige onderhoudsbeurt. Hij loopt alles na, en zorgt ervoor dat jouw EMQ e-bike weer als nieuw fietst!

✓ Reparatie en garantiegevallen, bij je thuis (of waar je maar wilt).

Heb je een storing? Dan neem je contact op met EMQ. Wij gaan dan in overleg met jou om te bepalen wat voor soort reparatie er nodig is. En welke kosten hieraan verbonden zijn.

- Voor grote elektronische storingen die onder de garantie vallen, laten wij *kosteloos* een gespecialiseerde monteur op een door jou gekozen tijdstip en locatie komen. Mocht je e-bike even ingenomen moeten worden voor een grondig onderzoek, dan ontvang je kosteloos een leenfiets. Zo zit je nooit zonder EMQ e-bike!
- Gaat het om een kleiner, simpel garantiegeval? Dan sturen we het onderdeel op, met een eenvoudige instructie hoe deze gemakkelijk te vervangen is. Mocht je dit zelf niet willen of kunnen doen, dan mag je dan altijd bij een lokale fietsenmaker laten doen. Je stuurt dan de bon van de lokale fietsenmaker op naar ons, en wij betalen 'm! Lees [hier](#) voor welke garantiegevallen we geen service op locatie kunnen geven. Daarbij: kleine garantiegevallen repareren we wel altijd kosteloos op de EMQ werkplaats te Amsterdam.
- Gaat het om een storing of reparatie die buiten de garantie valt? Dan overleggen wij met je welke kosten verbonden zijn aan service of locatie. Dan kun je er altijd zelf voor kiezen of je dit wil of niet. Je bent altijd welkom om tegen een gereduceerd tarief reparaties te boeken op de EMQ werkplaats te Amsterdam. Ook sturen we graag onderdelen op samen met instructies, zodat je bij een lokale fietsenmaker terecht kan. Opties genoeg, en wij staan altijd graag voor je klaar om mee te denken!

- ✓ **GRATIS leenfietservice, ter waarde van €12,95 per keer**
Wordt je EMQ e-bike even ingenomen voor onderhoud of reparatie? Dan kun je gebruikmaken van onze leenfietservice, zodat je nooit zonder EMQ e-bike hoeft te zitten.
- ✓ **Onbeperkt GRATIS express service, ter waarde van €35,- per keer**
Voor kleine reparaties en onderhoud, , ter waarde van €35,- per afspraak.
Je EMQ e-bike wordt dan direct, op afspraak, voor je onder handen genomen en is klaar terwijl je wacht!
- ✓ **Reminderservice**
Je krijgt van ons een notificatie wanneer het tijd is voor je onderhoud. Zo kun je het niet vergeten, en blijf je zo lang mogelijk optimaal genieten van je EMQ e-bike.

Alles in één overzicht

Vergelijk de EMQ service pakketten

	Geen aanvullend pakket		Service+ pakket		Thuiservicepakket	
	€0,-		€95,-		€197,-	
	Locatie	Kosten	Locatie	Kosten	Locatie	Kosten
Aflevering EMQ e-bike	EMQ winkel naar keuze in Amsterdam	€0,-	EMQ winkel naar keuze in Amsterdam	€0,-	Bij u thuis, op elke gewenste locatie	€0,-
Onderhoudsbeurten	EMQ winkel naar keuze in Amsterdam	€79,95	EMQ winkel naar keuze in Amsterdam	€0,-	Bij u thuis, op elke gewenste locatie	€79,95
Reparatie & garantie	EMQ winkel naar keuze in Amsterdam		EMQ winkel naar keuze in Amsterdam		Bij u thuis, op elke gewenste locatie*	
Korting op onderhoud	✗		✓ Gratis eerste onderhoudsbeurt twv €79,95 ✓ 50% korting op de tweede onderhoudsbeurt Totale korting: € 119,95		✓ Eerste twee onderhoudsbeurten zonder voorrijdkosten a €35,95 Totale korting: €71,90	
24/7 EMQ portal	✓		✓		✓	
Schoonmaakservice	✓		✓		✓	
Reminderservice	✗		✓		✓	
Onbeperkt express service	✗		✓		✓	
Gratis leenfiets service	✗		✓		✓	

* Lees goed onze servicevoorwaarden door op emq.nl/servicepakketten

EMQ[®]

E: service@ema.nl

T: 020 411 0456

Lees goed onze belangrijkste uitzonderingsgevallen voor thuiservice bij (garantie)gevallen waarin reparatie gewenst is. We willen je niet teleurstellen, dus het is belangrijk om goed te weten dat er uitzonderingsgevallen zijn voor thuiservice.

(Garantie)gevallen waarvoor we geen gespecialiseerde monteur kunnen sturen voor een reparatie op locatie zijn onder andere*:

- Trappers. Bij hoge uitzondering kan er iets aan de hand zijn met een trapper. Hartstikke vervelend voor je fietservaring, dus vooral direct melden bij ons. Zonde om daar mee door te fietsen! Je trappers hebben twee jaar garantie, en die vervangen we graag. Het is echter zo'n simpele ingreep dat we hier niet een gespecialiseerde fietsenmaker voor kunnen laten langskomen. We sturen je trappers op, en deze kun je zelf bevestigen volgens de instructie die we meesturen, of je kan de trappers laten bevestigen door een lokale fietsenmaker. De bon mag je opsturen naar ons! Let op, de maximale vergoeding is €7,50. Je fietsenmaker is hier namelijk binnen een minuut mee klaar.

Je mag trouwens ook altijd kosteloos je trappers laten repareren op onze EMQ werkplaats (op afspraak, zodat er iemand voor je klaar staat).

- Ketting aanspannen. Dit valt in principe niet onder de garantie, maar we melden het hier toch even. Als er intensief wordt gefietst op de e-bike of bijvoorbeeld op zeer ongelijke ondergrond, dan kan de ketting wat sneller dan gemiddeld ontspannen. Als je ketting een keer overslaat bij het optrekken, dan is het zaak om zo snel mogelijk je ketting te laten spannen. Hier laten we geen gespecialiseerde monteur voor langskomen, dat is gewoon te duur en de handeling is te snel en eenvoudig hiervoor. Elke lokale fietsenmaker kan dit voor je doen. Is dit binnen twee maanden nadat je ketting aangespannen is bij EMQ, of door onze gespecialiseerde monteur op locatie? Dan vergoeden we de kosten van je lokale fietsenmaker. Let op, de maximale vergoeding is €10,-.

Je mag trouwens altijd kosteloos je ketting laten aanspannen op onze EMQ werkplaats (op afspraak, zodat er iemand voor je klaar staat).

- Achtertandwielkapje. Een breuk in het achtertandwielkapje valt niet onder de garantie. Dit kan gemakkelijk voorkomen worden door met aandacht en beleid het achterwiel uit te vouwen, en de ketting even wat tijd en ruimte te geven om het tandwiel goed te vinden. We doen ons best om dat zo goed mogelijk uit te leggen en duidelijk te laten zien bij proefritten en bij de koopafspraken. Mocht het kapje toch afbreken, dan valt je ketting niet meer goed op z'n plek. Hartstikke vervelend dus. Meld het dan ook direct, dan gaan we je meteen helpen. We kunnen het achtertandwielkapje opsturen naar je, met instructies voor je lokale fietsenmaker.

Je mag trouwens altijd bij ons langskomen (op afspraak, zodat er iemand voor je klaar staat), en wij repareren het achtertandwielkapje terwijl je wacht. We rekenen hiervoor €12,50.

*deze lijst is niet uitputtend, maar beschrijft gedetailleerd de belangrijkste uitzonderingsgevallen. Dit is bedoeld om een goed beeld te geven van onze service en de beperkingen. We staan in ieder geval altijd zo goed mogelijk voor je klaar als er een probleem is.