

Voorwaarden voor goederenretour van de WAREMA groep

Versie: november 2018



I. Voorwaarden

1. De service „Retourzendingen“ is beschikbaar voor alle klanten met een actieve klantstatus.
2. Geschikt voor retourzending zijn goederen waarvan de levering (datum op leverbon) niet langer dan 6 maanden in het verleden ligt of goederen die vanwege een defect in de garantieperiode worden teruggezonden.
3. Geschikt voor terugzending zijn bovendien goederen die vanwege reparatie of onderhoud moeten worden teruggezonden.
4. De goederen moeten voor de teruggave worden aangemeld voor retourlevering en door WAREMA vrijgegeven zijn voor terugzending.

II. Aanmelding van een terugzending

1. De aanmelding van de retourzending vindt plaats onder vermelding van het order-, leverbon- of factuurnummer op myWAREMA door de klant of door mededeling aan uw persoonlijke contactpersonen bij WAREMA.
2. Na de aanmelding wordt een ontvangstbevestiging verzonden per e-mail. Deze e-mail bevat informatie of de goederen, die zijn aangemeld voor terugzending, aan WAREMA moeten worden geretourneerd. Als er geen terugzending aan WAREMA nodig is, vindt direct de verdere commerciële verwerking van het proces plaats.
3. Als de goederen worden vrijgegeven voor terugzending, wordt er een retourbon bij de e-mail gevoegd.

III. Terugzending

1. De terugzending moet op de juiste manier en geschikt voor transport worden verpakt en de WAREMA retourbon moet bij de zending worden gevoegd.
2. WAREMA bepaalt of de terugzending kostenneutraal wordt uitgevoerd door een pakketdienst of door afhaling door een WAREMA vrachtwagen. De toegezonden ontvangstbevestiging bevat alle informatie over het geselecteerde transporttype en de geplande afhaaldatum.
3. Schade of extra kosten die ontstaan door een terugzending die niet goed is verpakt, kunnen in rekening worden gebracht door WAREMA.
4. Na ontvangst en controle van de terugzending vindt de verdere commerciële verwerking van het proces plaats (bijv. een creditnota voor uw WAREMA klantaccount).

IV. Uitsluiting van de terugzending

1. Goederenretouren zonder WAREMA retourbon worden niet meegenomen door onze vrachtwagenchauffeurs en de pakketdienst.
2. Verzamel dozen met aparte onderdelen uit verschillende opdrachten worden niet teruggenomen. Elke los onderdeel moet apart worden aangemeld en vrijgegeven voor terugzending.

V. Tegoed

1. De goederenretour wordt vergoed dmv een creditnota tegoed en verrekend met het klantaccount.
2. Een uitbetaling van het tegoedbedrag is op aanvraag mogelijk.
3. De vergoeding van nieuwe en in de originele verpakking geleverde besturingsonderdelen vindt plaats na aftrek van een verwerkingsbedrag van 10% van de waarde van de goederen. Dit bedrag is bedoeld voor vergoeding van gemaakte kosten o.a. voor afwikkeling, kwaliteitscontrole, opname in het magazijn, enz.

VI. Van het tegoed uitgesloten terugzendingen

1. Goederen die niet voldoen aan de voorwaarden die onder I. zijn genoemd.
2. Aparte componenten van een totale installatie (bijv. bevestigingsmateriaal, stekkerkoppelingen) of een set (bijv. reparatieset) waarvoor geen afzonderlijke prijs kan worden berekend.
3. Aparte componenten die volgens de montagehandleiding vereist zijn voor een veilige montage van een installatie (bijv. beugels of dragers) en die samen met een installatie zijn geleverd.
4. Uitgezonderd van deze uitsluiting zijn componenten die bewijsbaar als aparte componenten zijn besteld in het kader van een accessoirelevering. Van een tegoed uitgesloten zijn terugzendingen die onderdelen bevatten die WAREMA in het kader van de garantie of uit coulance vervangt en die om deze reden moeten worden geretourneerd naar WAREMA.