



## PROCEDURE RECLAME / RETOUREN

### ONJUISTE ARTIKEL ONTVANGEN (melden binnen 5 werkdagen na ontvangst)

1. Artikel stemt niet overeen met het artikel op uw paklijst;
2. Artikel in aantal stemt niet overeen met het aantal op de paklijst;
3. Er is een verkeerd artikel door ons ingevoerd ofwel geleverd;
4. Kwaliteit van geleverd artikel is niet overeenkomstig met hetgeen is overeengekomen (beschadiging e.d.);
5. Artikel voldoet niet aan uw kwaliteitseisen;
6. Er is een verkeerd artikel door u besteld.

Geleverde goederen dienen bij aflevering zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen 5 werkdagen) te worden nagekeken op:

- of de juiste goederen zijn afgeleverd (komt artikelnummer met artikel overeen);
- of de geleverde goederen wat betreft in kwantiteit overeenstemmen met hetgeen wat besteld is;
- of de juiste door u bestelde goederen zijn geleverd (is juiste artikel in order gezet).

Afwijkingen altijd melden bij voorkeur d.m.v. toezending van uw paklijst met daarop:

- uw melding en hoe u dit eventueel opgelost wenst (naleveren, crediteren etc);
- uw contactpersoon;
- rechtstreekse telefoonnummer.

Na ontvangst van uw melding, maken wij een retournummer aan en geven dit retournummer aan u door.

Te allen tijde is het retourneren alleen mogelijk nadat u van ons een retournummer hebt ontvangen. Retouren zonder nummer zullen wij niet in behandeling nemen.

Reclames welke worden gemeld ná een periode van 5 dagen na datum van de factuur, worden niet meer in behandeling genomen. Na deze periode wordt de afnemer geacht het geleverde te hebben goedgekeurd en aanvaard.

Bij (transport)schade aan de verpakking dient dit direct aan de vervoerder te worden gemeld. Voor uw eigen garantie dient u een kopie van de afleverbon met daarop de aantekening van de vervoerder op te vragen. Wij stellen het op prijs wanneer u ons een digitale foto van de schade kunt toezenden. Aantoonbare transportschade kan niet bij ons geclaimd worden zonder overlegging van de vervoerders-/afleverbon.

Afwikkeling:

1. Artikel stemt niet overeen met artikel op uw paklijst:  
*In onderling overleg wordt besloten of het artikel (op kosten van Louis Reyners BV) retour gaat of dit door u wordt behouden;*
2. Artikel in aantal stemt niet overeen met de paklijst;
3. Er is een verkeerd artikel door ons ingevoerd ofwel geleverd;
4. kwaliteit van geleverd artikel is niet overeenkomstig met hetgeen is overeengekomen (beschadiging e.d.)
5. Kwaliteit voldoet niet aan uw eisen  
*In onderling overleg wordt besloten of het artikel (op kosten van Louis Reyners B.V.) wordt nageleverd c.q. retour wordt gehaald.*
6. Er is een verkeerd artikel door u besteld:  
In onderling overleg wordt besloten of het artikel door u wordt behouden c.q. door u wordt geretourneerd. Kosten voor retourzending zijn voor u. Bij de retourzending dienen alle origineel meegeleverde papieren te zitten (handleidingen, certificaten etc.). De goederen bevinden zich in een onbeschadigde originele verpakking. Aan het terug op voorraad nemen zijn kosten verbonden; 20% van de gefactureerde waarde met een minimum van € 50,-

Artikelen welke speciaal voor de klant zijn besteld en niet tot het standaard voorraad assortiment behoren worden door Louis Reyners niet retour genomen.