

Beste Klant,

Wij garanderen altijd de beste kwaliteit. Toch is het mogelijk bestelde artikelen te retourneren. Voor het retour sturen van goederen heeft Eeltink Veertechniek BV een procedure opgesteld om de registratie, tractering en bewaking te stroomlijnen.

Retour ontvangen goederen zonder een volledig ingevuld retour formulier en de factuur of een kopie hiervan worden door Eeltink Veertechniek BV niet in behandeling genomen.

Diverse soorten retouren:

1. Verkeerde levering (artikel komt niet overeen met de bestelling)
2. Verkeerde levering (artikel komt niet overeen met de pakbon)
3. Verkeerde bestelling door de klant. (**Let op:** min. EUR 15,00 administratie en evt. 10% restocking- kosten!)
4. Annulering (Bestelling geannuleerd en door verkoper bevestigd)
5. Transportschade (mits binnen 24 uur gemeld en afgetekend op vrachtbrief)
6. Defecte goederen (claims binnen fabrieksgarantie, na factuurdatum)

Algemeen

Algemeen geldt dat verkeerd bestelde en/of geleverde goederen compleet en onbeschadigd dienen te zijn en zich in originele, ongeopende en onbeschadigde verpakking, vrij van beschrijvingen en stickers, te bevinden. Er mag aan het afgeleverde product geen enkele wijziging zijn aangebracht.

Kortom de producten dienen ongebruikt en 100% verkoopwaardig zijn.

- Het product moet binnen 8 dagen na ontvangst worden geretourneerd,
- Een volledig en duidelijk ingevuld retour formulier en de factuur of een kopie hiervan moeten met het artikel worden meegeleverd,
- Het product dient goed verpakt, in originele verpakking ZONDER plakband en/of tekst verzonden te worden.

1. Verkeerde levering

In beide situaties:

- a. artikel komt niet overeen met de bestelling,
- b. artikel komt niet overeen met de pakbon (d.w.z. te weinig, te veel of verkeerde goederen geleverd),

geldt;

Dat u dit binnen 2 werkdagen, na ontvangst van de goederen, meldt aan de afd. verkoop. Dit stelt ons in staat om een verkeerde levering zo spoedig mogelijk te herstellen en de correcte en/of ontbrekende goederen alsnog te leveren. Eeltink zal zorgdragen voor de goederen die eventueel retour dienen te komen naar Eeltink.

3. Verkeerde bestelling (foutief besteld door de klant)

Indien de goederen foutief door de klant zijn besteld, dient u dit binnen 2 werkdagen na ontvangst van de goederen te melden aan de afd. verkoop. De klant zal zorgdragen voor de goederen die eventueel retour dienen te komen naar Eeltink.

Er zullen bij een foutieve bestelling € 15,00 administratie en evt. 10% restocking- kosten in rekening gebracht worden. Indien u niet zelf de retouren aanlevert, maar Eeltink de retouren laat ophalen dan zullen de transportkosten aan u doorberekend worden.

Indien goederen speciaal voor u zijn ingekocht of geproduceerd, gelden de bovenstaande voorwaarden niet!

D.w.z. de zogenaamde exotische producten, zoals speciale producten of producten met een zeer lage omloopsnelheid, gelden de bovenstaande voorwaarden niet! In principe geldt dat in een dergelijk geval de goederen niet meer retour kunnen worden genomen. Per aanvraag zal echter wel worden bekeken in hoeverre er door de afdeling Verkoop aan uw verzoek tegemoet kan worden gekomen.

4. Annulering

Indien u een bestelling ontvangt, die u reeds per fax of e-mail geannuleerd heeft en dit is door de *afdeling* verkoop *schriftelijk* bevestigd, dient u de zending te weigeren.

5a. Transportschade

Volgt u a.u.b. onderstaande procedure:

- In geval van zichtbare schade altijd de zending weigeren!
- Door de vervoerder laten bevestigen dat er sprake is van transportschade en, indien mogelijk, een digitale foto van de schade per e-mail aan info@eeltink.nl of uw vaste contactpersoon sturen.
- Nieuwe goederen worden verstuurd zodra de beschadigde zending door ons in ontvangst is genomen.

5b. Verdekte transportschade

Indien de transportschade niet zichtbaar is en pas na het openen van de doos resp. de pallet ontdekt wordt, dient dit binnen 2 werkdagen na ontvangst te worden gemeld aan info@eeltink.nl of uw vaste contactpersoon. **Zorg er dus voor dat u de ontvangen zendingen direct controleert** .

Ook in geval van verdekte transportschade, indien mogelijk, een foto van de schade per e-mail naar info@eeltink.nl of uw vaste contactpersoon sturen.

6. Defecte goederen

In het geval van defecte artikelen dient u een nauwkeurige klachtoomschrijving bij te voegen. Let op: een omschrijving als: 'is defect' / 'werkt niet' is hierbij niet voldoende.

Hierbij willen wij u op de hoogte stellen van het feit dat voor de verdere afhandeling van defecte goederen Eeltink verwijst naar Art.14 van de Metaalunievoorwaarden.

7. Het retour formulier

Het retourformulier kunt u vinden op onze website (website Eeltink onder het kopje "Klantenservice"), telefonisch of via de mail de afdeling verkoop te vragen u dit formulier te sturen.

Mocht u nog vragen hebben, dan kunt u altijd contact met ons opnemen 0251 230640 of via info@eeltink.nl

***Restocking kosten**

Dit zijn extra kosten die gemaakt worden als goederen door de klant retour gestuurd worden.

Denk hierbij aan:

- Kosten om goederen opnieuw te verpakken, schoonmaken en dergelijke, kortom goederen weer verkoop klaar maken.
- Kosten die gemaakt worden om, voor ons, niet gangbare goederen aan onze leverancier terug te sturen.