

POLITIQUE DE RETOUR

Conditions de retour

Aucune marchandise ne peut être retournée par le Client sans l'autorisation écrite préalable et explicite de MBT CLIMATE BENELUX NV.

Le Client a la possibilité de retourner des articles non endommagés dans un emballage non ouvert, à condition que les conditions suivantes soient respectées et sous réserve de l'autorisation préalable, explicite et écrite de MBT CLIMATE BENELUX NV :

- Radiateurs

Le type de radiateur doit encore faire partie de la gamme actuelle de MBT CLIMATE BENELUX NV. Le radiateur ne peut pas dater de plus de 6 mois. Les radiateurs provenant de pays hors BENELUX ne sont pas repris, sauf sur demande expresse du service qualité de MBT CLIMATE BENELUX NV. Les radiateurs de stock dans la couleur standard blanc signalisation (RAL9016), ou dans la couleur standard blanc structure fine (S600) ou M301, sont repris à hauteur de 60 % du montant net facturé (soit 40 % de frais d'annulation). En outre, des frais de transport de 50 € seront facturés. Les radiateurs de stock dans une autre couleur sont repris à hauteur de 40 % du montant net facturé (soit 60 % de frais d'annulation). En outre, des frais de transport de 50 € seront facturés. Les radiateurs hors stock ne sont PAS repris. Une annulation ou une note de crédit n'est dès lors plus possible. Tous les accessoires et équipements pour radiateurs ne sont PAS repris.

- Composants de ventilation / chauffage par le sol

Les unités de ventilation sont reprises à hauteur de 60 % du montant net facturé (soit 40 % de frais d'annulation). En outre, des frais de transport de 50 € seront facturés. L'unité de ventilation doit encore faire partie de la gamme actuelle de MBT CLIMATE BENELUX NV et ne peut pas dater de plus de 6 mois. Les unités de ventilation spécifiques au client ne sont PAS reprises. Une annulation ou une note de crédit n'est dès lors plus possible. Tous les autres produits de ventilation et de chauffage par le sol ne sont PAS repris.

Réception et enregistrement d'une plainte écrite et/ou d'une demande de retour

Un formulaire standard est disponible pour signaler une demande de retour. MBT CLIMATE BENELUX NV traite uniquement les demandes de retour introduites via ce formulaire standard. Ce document peut être demandé à tout moment auprès d'un collaborateur du service commercial interne de MBT CLIMATE BENELUX NV. Les informations suivantes doivent obligatoirement être complétées sur ce formulaire standard :

* Coordonnées du grossiste

* Coordonnées de l'installateur

* Coordonnées du consommateur

* Numéro de commande ou de facture d'origine

* Description de l'article avec type, dimensions, couleur et raccordement

* Description claire du problème (uniquement en cas de réclamation)

* Photos au format JPG avec date de prise de vue, notamment des photos détaillées des dommages visibles ainsi qu'une photo d'ensemble du radiateur/de l'unité en cas de montage.

Information du Client

Après évaluation interne de la demande de retour, le Client sera informé de l'acceptation ou non de la demande de retour.

Après encodage de la demande de retour dans le système interne :

- le Client est informé par écrit concernant le remplacement ou la réparation des marchandises défectueuses ;
- les conditions de retour sont à nouveau communiquées au Client (conformément à la liste de prix).

Suivi administratif de l'ordre de retour (y compris retour suite à remplacement/réparation chez MBT CLIMATE BENELUX NV)

Après enregistrement administratif du retour dans le système interne de MBT CLIMATE BENELUX NV, un bon de retour numérique est envoyé au Client. Ce bon de retour est nécessaire pour l'identification des marchandises. Sans ce bon de retour, AUCUNE marchandise ne sera reprise et le droit à une note de crédit sera également annulé.

Suivi logistique de l'ordre de retour (y compris retour suite à remplacement/réparation chez MBT CLIMATE BENELUX NV)

Sauf convention contraire entre MBT CLIMATE BENELUX NV et le Client, toutes les marchandises approuvées pour retour par MBT CLIMATE BENELUX NV seront enlevées par MBT CLIMATE BENELUX NV ou par un tiers désigné par elle. Le Client informera MBT CLIMATE BENELUX NV du moment où les marchandises peuvent être enlevées, étant entendu que les marchandises retournées doivent être en possession de MBT CLIMATE BENELUX NV dans un délai de 3 mois après réception du bon de retour. Si le délai de 3 mois est dépassé sans que les marchandises soient revenues en possession de MBT CLIMATE BENELUX NV en raison d'une faute ou négligence du Client, le Client recevra une lettre « annulation retour ». Cela implique que la demande de retour sera clôturée et que tout droit éventuel à une note de crédit sera annulé.

Traitement administratif final de l'ordre de retour

Si le retour est reçu conformément aux prescriptions et correctement évalué en interne, l'article concerné sera soit réparé et livré, soit crédité. Si le retour est jugé injustifié, le Client recevra une lettre expliquant le motif du refus et aucune note de crédit ne sera accordée.