

RETOURBELEID

Retourvoorwaarden

Er mogen geen goederen door de Klant worden geretourneerd, zonder voorafgaande expliciete en schriftelijke toestemming van MBT CLIMATE BENELUX NV.

De Klant heeft de mogelijkheid om onbeschadigde artikelen in een nog niet geopende verpakking terug te geven indien aan volgende voorwaarden is voldaan en behoudens uitdrukkelijke, voorafgaande en expliciete toestemming hiertoe van MBT CLIMATE BENELUX NV:

- Radiatoren

Het radiatortype dient nog tot het actuele gamma van MBT CLIMATE BENELUX NV te behoren. De radiator mag maximaal 6 maanden oud zijn. Radiatoren uit landen buiten de BENELUX worden niet in retour genomen tenzij op uitdrukkelijke aanvraag van de kwaliteitsdienst van MBT CLIMATE BENELUX NV. Voorraadradiatoren in de standaardkleur verkeerswit (RAL9016), of de standaardkleur fijn structuur wit (S600) of M301 worden teruggenomen tegen 60 % van het netto-factuurbedrag (d.w.z. 40% annulatiekosten), tevens wordt er 50 € transportkost aangerekend. Voorraadradiatoren in een andere kleur worden teruggenomen tegen 40% van het netto-factuurbedrag (d.w.z. 60% annulatiekosten), tevens wordt er 50 € transportkost aangerekend. Niet-voorraadradiatoren worden NIET teruggenomen. Annulatie of creditering is bijgevolg niet meer mogelijk. Alle accessoires en toebehoren voor radiatoren worden NIET teruggenomen.

- Ventilatie / Vloerverwarmingscomponenten

Ventilatie units worden teruggenomen tegen 60% van het netto-factuurbedrag (d.w.z. 40% annulatiekosten), tevens wordt er 50 € transportkost aangerekend. De ventilatie unit dient nog tot het actuele gamma van MBT CLIMATE BENELUX NV te behoren en mag maximaal 6 maanden oud zijn. Klant-specifieke ventilatie units worden NIET teruggenomen. Annulatie of creditering is bijgevolg niet meer mogelijk. Alle andere ventilatie- en vloerverwarmingsproducten worden NIET teruggenomen.

Ontvangst en registratie van een schriftelijke melding van een klacht en/of aanvraag van retour

Voor het melden van de aanvraag van een retour, bestaat er een standaardformulier. MBT CLIMATE BENELUX NV neemt enkel deze aanvragen tot retour in behandeling, die via het standaardformulier worden gemeld. Dit document kan te allen tijde opgevraagd worden bij een medewerker binnendienst verkoop van MBT CLIMATE BENELUX NV. Op dit standaardformulier dienen de volgende gegevens verplicht ingevuld te worden:

- * Contactgegevens groothandel
- * Contactgegevens installateur
- * Contactgegevens consument
- * Origineel order- of factuurnummer
- * Artikelomschrijving met type, maten, kleur en aansluiting
- * Duidelijke omschrijving van het probleem (enkel ingeval van klachten)
- * Foto's in JPG-bestand met opnamedatum, met name detailfoto van zichtbare schade en positiefoto van gehele radiator/unit in geval van montage.

Informereren van de Klant

Na interne beoordeling van de retouraanvraag wordt de Klant geïnformeerd omtrent de al dan niet aanvaarding van de retouraanvraag.

Na ingave in het interne systeem van de aanvraag tot retour:

- wordt de Klant schriftelijk geïnformeerd omtrent de vervanging, dan wel herstelling van de Defecte goederen;
- worden de retourvoorwaarden nogmaals gecommuniceerd aan de Klant (conform prijslijst).

Administratieve opvolging retouropdracht (incl. retour n.a.v. vervanging/herstelling bij MBT CLIMATE BENELUX NV)

Na administratieve registratie van de retour in het interne systeem van MBT CLIMATE BENELUX NV, wordt een digitale retourbon aan de Klant toegestuurd. Deze retourbon is noodzakelijk voor identificatie van de goederen. Zonder deze retourbon worden GEEN goederen in retour genomen en vervalt tevens het recht op creditering.

Logistieke opvolging retouropdracht (incl. retour n.a.v. vervanging/herstelling bij MBT CLIMATE BENELUX NV)

Behoudens andersluidende overeenkomst tussen MBT CLIMATE BENELUX NV en de Klant, worden alle goederen, goedgekeurd voor retour door MBT CLIMATE BENELUX NV, opgehaald door MBT CLIMATE BENELUX NV of een door haar aangestelde derde. De Klant zal MBT CLIMATE BENELUX NV informeren omtrent het tijdstip waarop de goederen kunnen worden opgehaald, met dien verstande dat de retourgoederen binnen 3 maanden, na ontvangst van de retourbon, terug in het bezit van MBT CLIMATE BENELUX NV moeten zijn. Indien de termijn van 3 maanden verstreken is zonder dat de goederen opnieuw in het bezit zijn van MBT CLIMATE BENELUX NV door fout of nalatigheid van de Klant, ontvangt de Klant een brief 'annulatie retour', hetgeen impliceert dat de aanvraag tot retour wordt afgesloten en het mogelijke recht op een creditnota komt te vervallen.

Administratieve afhandeling retouropdracht (incl. retour n.a.v. vervanging/herstelling bij MBT CLIMATE BENELUX NV)

Indien de retour conform voorschriften binnen komt en intern correct beoordeeld is, wordt het betreffende artikel hersteld en uitgeleverd OF gecrediteerd. Indien de retour niet terecht is, ontvangt de Klant een brief met verdere toelichting van de reden van weigering en volgt er geen creditering.