

PROCEDURE RECLAME / RETOUREN 2010

(Algemene Leveringsvoorwaarden artikel 9 /10)

ONJUISTE ARTIKELEN ONTVANGEN (melden binnen 2 werkdagen na ontvangst)

1. Artikelen stemmen niet overeen met de artikelen op uw paklijst
2. Artikelen in aantallen stemmen niet overeen met de paklijst
3. Er is een verkeerd artikel door ons ingevoerd ofwel geleverd
4. kwaliteit van geleverde artikelen is niet overeenkomstig met hetgeen is overeengekomen (beschadiging e.d.)
5. Er is een verkeerd artikel door u besteld
6. artikel voldoet niet aan uw kwaliteitseisen

Geleverde goederen dienen bij aflevering zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen 48 uur) te worden nagekeken op:

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

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

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

Afdeling retouren neemt na ontvangst van uw melding contact met u op of bevestigt aan u per fax het retournummer.

Na de bevestiging en toekenning van het retournummer mogen geen artikelen aan de zending toegevoegd en /of verwijderd worden. Afwijkingen in retourzending wordt door retourafdeling z.s.m aan u gemeld.

Reclamaties welke worden gemeld ná een periode van 8 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 (alg. lev. v.w. art. 4) 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. Artikelen stemmen niet overeen met de artikelen op uw paklijst;
In onderling overleg wordt besloten of de artikelen (op kosten van Gautzsch Gimeg BV) retour gaan of deze door u worden behouden
2. Artikelen in aantallen stemmen niet overeen met de paklijst;
3. Er is een verkeerd artikel door ons ingevoerd ofwel geleverd
4. kwaliteit van geleverde artikelen is niet overeenkomstig met hetgeen is overeengekomen (beschadiging e.d.)
5. Kwaliteit voldoet niet aan uw eisen
In onderling overleg wordt besloten of de artikelen (op kosten van Gautzsch Gimeg B.V.) worden nageleverd c.q. retour worden gehaald

Vervolg: Afwikkeling

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.

Retourartikelen dienen altijd aangemeld worden met vermelding van artikelnummer, aantal en reden van retour. Door afdeling retouren wordt beoordeeld of en hoe de retouren geretourneerd worden.

U ontvangt daartoe een bevestiging met retournummer (per fax of mail) waarop vermeld staat; wijze van terugzending en op wijze van vervoer franco / niet franco.

Ook hier geldt dat bij eenmaal aangemelde en door ons bevestigde retourzendingen geen artikelen toegevoegd en/of verwijderd mogen worden. Afwijkingen in de zending wordt z.s.m aan u gemeld. Indien de zending bij u afgehaald dient te worden verzoeken wij u opgave te doen van aantal colli/pallet.

Verzend en retourkosten:

- Bij telefonische en internetbestellingen zijn in geval van reclamaties de kosten voor het retourzenden voor u. Het is aan te raden om direct uw schriftelijke orderbevestiging te controleren.
- Nieuw geleverde artikelen dienen altijd in de originele verpakking te worden geretourneerd. Wanneer deze verpakking ontbreekt, getaped, gestickerd, beschadigd of anderszins is, brengen wij u 10% van het aankoopbedrag, met een minimum van € 5,- in rekening.

RECLAMERING GARANTIE/REPARATIE

(Algemene Leveringsvoorwaarden art. 7)

Zaken waarvan de garantie wordt ingeroepen dienen te worden voorzien van:

- de aankoopnota van klant,
- eventueel aangevuld met serienummers.,
- dienen in originele verpakking of ander deugdelijke verpakking te worden aangeleverd,
- dienen te worden voorzien van een duidelijke omschrijving van de klacht en vermelding van artikel en aantal.
- Bij voorkeur schriftelijke (minimaal maandelijkse) melding.

Voor het toezenden van een garantie/reparatie geldt:

- Wanneer de aankoopnota van de consument bij het artikel ontbreekt kan geen garantie worden geclaimd. Het artikel wordt door onze afdeling Technische Dienst nagekeken en zonder opgave vooraf van de kosten, gerepareerd. Het gerepareerde artikel wordt aan u teruggezonden en u ontvangt een rekening voor de reparatiekosten.
- Wanneer door de Technische Dienst geen gebreken aan het artikel worden geconstateerd wordt deze aan u toegezonden en worden u de onderzoekskosten (met minimum van € 20,50) en vrachtkosten gefactureerd.
- U ontvangt voor al uw aangemelde retouren schriftelijk een retournummer. Alleen met dit afschrift is het, indien nodig, mogelijk te reclameren., Retourzendingen zonder retournummer worden door ons geweigerd, c.q. op uw kosten geretourneerd.
- Het door u ter garantie toegestuurde artikel dient;

Vervolg: toezending garantie/reparatie:

Deze procedure maakt onderdeel uit van de algemene leveringsvoorwaarden van Gautzsch Gimeg BV, gedeponeerd bij de KvK te Utrecht onder nummer 30048988 Wijzingen op deze procedure zijn alleen geldig na schrift. toestemming van Gautzsch Gimeg BV.

1. indien het een nieuw artikel betreft; dient deze in de originele verpakking te worden aangeleverd. Wanneer deze verpakking ontbreekt brengen wij u 10% van het aankoopbedrag, met een minimum van € 5,--, in rekening.
2. Indien het een gebruikt artikel betreft; dient deze in deugdelijke verpakking aangeleverd te worden. Gautzsch Gimeg kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade aan het artikel welke niet vooraf is aangemeld en mogelijk tijdens het transport is ontstaan.

Verzend-/retourkosten:

- Garantieaanvragen van nieuwe artikelen worden op kosten van Gautzsch Gimeg retourgehaald. Indien overige artikelen aan de zending worden toegevoegd zullen de verzendkosten naar rato aan u worden doorberekend.
- Garantieaanvragen van gebruikte artikelen worden altijd op uw kosten retour gezonden. U dient zelf voor toezending zorg te dragen of indien u dat wenst kunt u Gautzsch Gimeg hiertoe opdracht geven waarbij de verzendkosten aan u zullen worden doorberekend.

Tarief per zending € 7,50 per colli
 € 37,50 per pallet
 € 45,00 per colli lengtevracht (kan niet gecombineerd worden met andere artikelen)

Geldigheid aangemelde retourzending:

Door u aangemelde retourzendingen, dienen na schriftelijke bevestiging,:

- In opdracht van Gautzsch Gimeg BV door haar vervoerder binnen 5 werkdagen te worden opgehaald. Indien de retourzending binnen deze termijn niet is afgehaald verzoeken wij u ons daarvan in kennis te stellen. Bent u tijdens werkdagen 1 of meerdere dagen gesloten dan dient u dit bij uw retourmelding te vermelden.
- Door u binnen uiterlijk 3 weken aan Gautzsch Gimeg BV worden toegezonden. Na genoemde periode zal de melding worden verwijderd indien de zending nog niet door Gautzsch Gimeg BV is ontvangen.