

STIEBEL ELTRON

RETOURBELEID STIEBEL ELTRON Nederland B.V.

Geldig vanaf 1-1-2024

- > Aanvragen t.b.v. retourverzoek graag via onze online portal.
- > Doorlooptermijn afhandeling retourverzoek <14 werkdagen na aanvraag.
- > Het formulier dient correct, volledig en naar waarheid ingevuld te worden.
Bij een onjuist of niet volledig ingevuld formulier kan de aanvraag niet in behandeling worden genomen.
- > Retourgoederen dienen te allen tijde degelijk verpakt te worden en voorzien zijn van de verstrekte documentatie.
Let wel, restitutie van retourgoederen welke beschadigd worden ontvangen, is niet aan de orde.
- > Goederen zonder RMA-referentie worden niet in behandeling genomen.

	Vergoeding productwaarde	Transport / vrachtkosten	Opmerking
Foutieve levering			
Verkeerd artikel geleverd, wat aan STIEBEL ELTRON Nederland toe te wijzen is, gemeld binnen 14 werkdagen na goederenontvangst	100%	STIEBEL ELTRON	De geleverde goederen wijken af t.o.v. de bestelde goederen uit de inkooporder.
Schade			
Direct zichtbare schade aan goederen tijdens goederenontvangst.	100%	STIEBEL ELTRON	Bij weigering van goederen dient de schade en weigering geregistreerd te worden door zowel vervoerder als de ontvanger.
Niet zichtbare schade gemeld binnen 14 werkdagen na goederenontvangst.	n.t.b.	STIEBEL ELTRON	Goederen worden na retourname en o.b.v. beoordeling wel/niet gecrediteerd.
Niet zichtbare schade gemeld na 14 werkdagen na goederenontvangst.	0%	Opdrachtgever	Goederen worden na retourname en o.b.v. beoordeling niet gecrediteerd.
Retourlevering			
Retourverzoek, mits binnen 1 maand na goederenontvangst aangevraagd.	90% van de netto factuurwaarde, met minimum netto productwaarde a €500,-	Opdrachtgever	Retourname mogelijk na overleg met STIEBEL ELTRON Nederland en uitdrukkelijke toestemming. Er bestaat vanuit STIEBEL ELTRON Nederland geen retournameverplichting. Vereisten: actueel en ongebruikt product (conform geldige prijslijst) in originele en onbeschadigde verpakking, geschikt voor wederverkoop. Let wel, spareparts zijn uitgesloten van retourname.
Retourverzoek, mits binnen 2-3 maanden na goederenontvangst aangevraagd.	80% van de netto factuurwaarde, met minimum netto productwaarde a €500,-	Opdrachtgever	
Retourverzoek, mits binnen 4-6 maanden na goederenontvangst aangevraagd.	50% van de netto factuurwaarde, met minimum netto productwaarde a €500,-	Opdrachtgever	