

RETOUREN, ANNULERINGEN, KLACHTAFHANDELING

Retourbeleid

De dealer kan gebruik maken van de mogelijkheid om een product van VELUX Commercial Benelux B.V. te retourneren indien voldaan wordt aan de volgende voorwaarden.

VELUX Commercial Benelux B.V. accepteert het product mits:

- Product binnen 2 weken na factuurdatum aangeboden worden.
- Product onbeschadigd is en in originele onbeschadigde verpakking zit.
- Product in de prijslijst staat m.u.v. *incourante artikelen.
- Schriftelijk verzocht door de dealer en na akkoord van VELUX Commercial Benelux B.V.

Vergoeding:

In verband met de retourkosten en kosten voor opslag vergoedt VELUX Commercial Benelux B.V. een deel van de oorspronkelijke aanschafprijs. De vergoeding bedraagt 75% van de aanschafprijs.

Logistiek:

Het product wordt door VELUX Commercial Benelux B.V. opgehaald, maar uitsluitend op een vestiging van de dealer en wanneer de retourzending gecombineerd kan worden met een nieuwe levering. De dealer is verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat het product op de afgesproken datum en tijd klaar staat voor transport.

Bij verzuim wordt het product niet meegenomen.

Wanneer er een nieuwe rit gemaakt moet worden dan zal een transportvergoeding van € 75 in mindering worden gebracht op de vergoeding.

Annuleringen:

Artikel is in productie genomen en betreft een courant artikel:

Er wordt 15% van aankoopbedrag in rekening gebracht, conform de algemene voorwaarden van VELUX Commercial Benelux B.V.

Artikel is in productie genomen en betreft een *incourant artikel:

Kan niet geannuleerd worden.

Artikel is nog niet in productie genomen:

Kan kosteloos geannuleerd worden.

***Incourante artikelen:**

VELUX Modulaire Daklichten
VELUX Modulaire Lichtstraten
Zonwering
Dagkantaafwerking
Lumiglaze

Klachtafhandeling:

De procedure

Een klacht die betrekking heeft op een product van VELUX Commercial Benelux B.V. wordt eerst door de dealer zelf ter plaatse beoordeeld. Wanneer de dealer de klacht als gegrond verklaart dan wordt de klacht gemeld via email: producten@veluxcommercial.nl

Behandeling klacht

VELUX Commercial Benelux B.V. streeft ernaar om binnen 2 werkdagen uw klachtmelding in behandeling te nemen.

Als naar aanleiding van een servicebezoek door een van de servicemonteurs van VELUX Commercial Benelux B.V. blijkt dat de klacht niet aan de garantievoorwaarden voldoet dan worden de kosten ervan doorbelast aan de dealer.