

Betreft: **INSTRUCTIES RETOURPROCEDURE LIGHTRONICS B.V.**

Beste relatie,

Binnen Lightronics is kwaliteit een belangrijk aandachtspunt. Er wordt veel aandacht besteed aan de onderdelen, assemblage en verpakking van onze producten.

Daarom zijn veel van onze producten Dekra en/of TÜV gecertificeerd, hebben we een ISO 9001:2015, M.V.O.-CO₂-Prestatieladder niveau 4 en PSO-3 keurmerk en zijn we SKG en PKVW-erkend.

Om alles in goede banen te leiden is er voor het retour sturen van artikelen van Lightronics een procedure opgesteld conform ISO richtlijnen. Als u artikelen retour wilt sturen, houdt u dan rekening met het volgende:

- Voor het retour sturen van artikelen dient u een **retournummer aan te vragen**.
- Dit retournummer ontvangt u nadat wij het retourformulier (zie achterzijde) volledig ingevuld ontvangen hebben, per e-mail.
- U ontvangt per email een retour bon met retournummer en barcode. Deze retour bon dient duidelijk zichtbaar aan de buitenzijde van de zending bevestigd te worden.

Voor defecte artikelen geldt:

- De garantietermijn van artikelen is 1 jaar voor conventionele armaturen en 5 jaar voor LED armaturen (verbruiksartikelen als accu, lichtbronnen etc. zijn uitgesloten).
- Defecten dienen **binnen 2 maanden** na aanmelding van de reclamatie bij Lightronics afgeleverd te zijn.

Voor beschadigingen en verkeerde leveringen geldt:

Beschadigingen en verkeerde leveringen dienen binnen 5 werkdagen te worden aangemeld bij de afdeling verkoop binnendienst. Zij zijn te bereiken op telefoonnummer (+31) 0416-568600.

Voor artikelen welke verkeerd besteld of over zijn van een project geldt:

- Ongebruikte en onbeschadigde producten mogen niet ouder zijn dan 2 maanden;
De producten dienen binnen **1 maand** na ontvangst retour bon in de **originele ongeopende** verpakking te worden geretourneerd,
- Er zal 15% retourkosten, over de nettoprijs, in rekening gebracht worden. (Masten, Maatwerk en projecten uitgesloten van retourname).

Voor manco's geldt:

- Manco's dienen binnen 5 werkdagen na verzending te worden aangemeld bij de afdeling verkoop binnendienst.

Voor defecten buiten de garantieperiode geldt:

- Defecten buiten de garantie periode van 1 jaar of 5 jaar dienen aangemeld te worden bij de afdeling verkoop binnendienst. Zij zijn te bereiken op telefoonnummer (+31) 0416-568600
- Reparatie(s) worden pas uitgevoerd na schriftelijke goedkeuring, zie algemene reparatie voorwaarden.

Wij hopen u met deze informatie voldoende geïnformeerd te hebben. Mocht u nog vragen hebben, dan kunt u contact met ons opnemen op telefoonnummer (+31) 0416-568600.

Retourformulier

Graag onderstaand formulier volledig invullen en per email (info@lightronics.nl) versturen voor verdere verwerking:

Voor instructies retourprocedure: zie ommezijde

Firmanaam*:		Contactpersoon*:	
Klantnummer*:		Stickercode:	
Ordernummer*:			
Artikelnummer*:	Omschrijving*:	Aantal*:	
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
Reden retour*: (graag aankruisen wat van toepassing is)			
<input type="checkbox"/> Defect binnen garantie; <input type="checkbox"/> Nieuwe artikelen ontvangen; <input type="checkbox"/> Artikel ter reparatie opsturen.			
<input type="checkbox"/> Verkeerd geleverd door Lightronics;			
<input type="checkbox"/> Over van project / verkeerd besteld;			
<input type="checkbox"/> Anders, nl.			
Omschrijving retour/defect*: (Graag duidelijke omschrijving)			
Op welk emailadres wenst u het retournummer te ontvangen			
Emailadres :		@	

Velden met * zijn verplichte invulvelden!

Plak de retourbon die u ontvangt bij de bevestiging duidelijk op de buitenkant van de verpakking