

SPELREGELS **voor aanvraag garantie en retour**

Retourprocedure

Het te retourneren product moet voldoen aan onze algemene spelregels voor retour-zendingen (waarde, verpakking, etc).

Deze luiden als volgt:

1. Alle producten moeten worden aangevraagd met ons formulier. Zonder formulier kan de retouraanvraag niet in behandeling worden genomen en zal deze dus worden afgewezen.
2. Montage materiaal, reparatiesets en producten met een netto inkoopwaarde lager dan € 5- komen niet voor retour in aanmerking.
3. Beschadigde, geopende of vervuilde verpakkingen komen niet voor retourzending in aanmerking. Dit geldt ook voor verpakkingen die door u voorzien zijn van uw eigen teksten en bestickering.
4. Speciaal bestelde artikelen en gecodeerd artikelen met Popcode 99 en 00 komen eveneens niet voor retour in aanmerking.
5. Speciaal op wens van u bestelde artikelen kunnen niet retour worden genomen.
6. Producten welke in standaard verpakkingshoeveelheden worden geleverd, kunnen niet in kleinere aantallen retourgenomen worden.

Retouronderdelen inclusief retourformulieren dienen in deugdelijk verpakt aangeboden te worden. Hierdoor kan onze logistiek gemakkelijker uw retourgoederen verwerken!

Garantieprocedure

1. **Neem altijd eerst telefonisch contact op met onze garantieafdeling. Wellicht kunnen we direct tot een passende oplossing komen.**
2. Vul vervolgens ons formulier compleet in, vul alle velden volledig in. Belangrijk zijn met name het artikelnummer, de autogegevens en een omschrijving van de klacht. Fax het volledig ingevulde formulier naar 0348-424120.
3. Stuur de garantie onderdelen retour via onze logistieke dienst. Vergeet niet het ingevulde garantie formulier bij te sluiten.

Artikelen met een waarde tot € 10,- komen niet in aanmerking voor garantie.

Garantieprocedure met claim

Als u ons aansprakelijk stelt voor een door ons geleverd onderdeel dat ernstige schade heeft veroorzaakt aan een auto, dan adviseren wij u als volgt te handelen:

1. **Neem altijd eerst telefonisch contact op met onze garantieafdeling.**

2. Vul vervolgens ons formulier in en vermeld daarbij dat het een claim betreft, naast "garantieaanvraag". Vul in het vak "Reden van retour / garantie" de volgende gegevens in:

- a. Omschrijving schade aan de auto
- b. Omschrijving artikel
- c. Adres waar auto zich bevind

3. Fax het ingevulde formulier naar 0348-424120. Wij nemen contact met u op.

4. Per geval wordt beoordeeld of de situatie aan de auto bekeken moet worden. Indien noodzakelijk schakelen wij hiervoor een expert in, die het u in principe binnen 1 werkdag bezoekt.

5. Indien na beoordeling door de expert blijkt dat de schade niet veroorzaakt lijkt te zijn door een foutieve montage en/of gebruik, dient u de volgende zaken naar ons te retourneren:

- a. een omschrijving van de schade
- b. het expertiserapport
- c. de betrokken onderdelen

U stuurt deze bescheiden en goederen z.s.m. naar ons via onze logistieke dienst.

6. Indien een bezoek van de expert niet noodzakelijk is, stuurt u de goederen met ons volledig ingevulde formulier en een proforma factuur van de uit gevoerde en/of uit te voeren werkzaamheden direct aan ons op. Achteraf worden claims niet geaccepteerd.

7. Goederen worden door ons of door onze leverancier geanalyseerd. De uitslag van de analyse wordt u bevestigd.

8. Zonder expertiserapport of -beoordeling **vooraf** kunnen claims niet in behandeling worden genomen.

9. De expertisekosten voor afgewezen claims worden aan u doorberekend

Mocht u nog vragen hebben dan kunt u contact opnemen met de afdeling Retouren/garanties, via telefoon nummer 0348-414558 (vragen naar Machiel Blok en/of Martin van Damme) of via email retouren@autoindus.nl of garantie@autoindus.nl

Ons retour- garantie aanvraagformulier kunt u opvragen per e-mail of downloaden op onze website www.autoindus.nl