

## **Uitgebreide richtlijnen Reclamaties (garanties)**

Om de afwikkeling van reclamaties vlot en efficiënt te laten verlopen, verzoeken wij u vriendelijk onderstaande richtlijnen te hanteren:

### **1. Reden van de reclamatie:**

- Artikel functioneert niet (meer) goed binnen de garantieperiode.
- Artikel voldoet niet aan de verwachtingen.
- Artikel is beschadigd tijdens transport.
- Het verkeerde artikel is geleverd.
- Artikel is niet geleverd.

### **2. Aanmelden van een reclamatie:**

- 2.1 Controleer het aankoopbewijs van het artikel om te bepalen of het artikel voor garantie in aanmerking komt.
- 2.2 Een reclamatie kan alleen worden aangemeld middels een volledig ingevuld reclamatieformulier.
- 2.3 De garantietermijn gaat in op de verkoopdatum van het product aan de consument.
- 2.4 Niet aangemelde reclamaties zullen door SIBO BV **niet** in behandeling worden genomen.
- 2.5 Reclamaties die betrekking hebben op **leveringen**, dienen binnen **24 uur** na ontvangst van de zending te worden aangemeld.
- 2.6 De garantie wordt verleend aan de oorspronkelijke koper en is niet overdraagbaar op een derde partij. Reclamaties kunnen dan ook alleen door de oorspronkelijke koper worden aangemeld.
- 2.7 Binnen 1 werkdag ontvangt u van onze afdeling Backoffice een bericht dat de reclamatie in behandeling is genomen incl. het reclamatienummer waaronder de reclamatie is geregistreerd.
- 2.8 Uiterlijk 3 werkdagen na het aanmelden van de reclamatie wordt u geïnformeerd over de vervolgprocedure.

### **3. Retourneren van reclamaties:**

- 3.1 Indien SIBO BV besluit dat de reclamatie terug zal moeten worden gehaald ter beoordeling en/of reparatie, dient u het reclamatienummer duidelijk op het artikel en vervoersdocumenten aan te brengen. In overleg met u zal SIBO BV het transport regelen om het artikel bij u ophalen. Als, na onderzoek, blijkt dat de reclamatie niet onder garantie valt kunnen de gemaakte kosten voor het retour halen aan u doorbelast worden.
- 3.2 De artikelen die ter beoordeling / reparatie retour worden gehaald, dienen dusdanig te worden verpakt dat het artikel onbeschadigd wordt aangeleverd. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de afzender.
- 3.3 Na ontvangst en beoordeling van het gereclameerde artikel zal SIBO BV uw informeren over de vervolgprocedure.

### **4. Uitgesloten van garantie zijn:**

- 4.1 Verbruiksartikelen of artikelen die aan slijtage onderhevig zijn (zoals UV-lampen, kwartsglazen, lagers, membranen en afdichtingen in het algemeen).
- 4.2 Artikelveranderingen en/of reparaties welke niet in opdracht van SIBO BV zijn uitgevoerd.
- 4.3 Artikelen waarvan niet kan worden aangetoond dat deze bij SIBO BV gekocht zijn.
- 4.4 Artikelen die niet volgens de beschrijving/handleiding gebruikt zijn.
- 4.5 Artikelen die beschadigd zijn door grof gebruik, onachtzaamheid of nalatig onderhoud.

## **Uitgebreide richtlijnen Retouren**

Om het verwerken van retourzendingen vlot en efficiënt te laten verlopen, verzoeken wij u vriendelijk onderstaande richtlijnen te hanteren:

### **1. Reden van retournering:**

- Artikel is verkeerd besteld.
- Bestelde artikelen zijn niet meer nodig.

### **2. Aanmelden van een retouraanvraag:**

- 2.1 Indien er een verzoek is om een of meerdere artikelen naar SIBO BV te retourneren dient dit verzoek te worden aangemeld middels een volledig ingevuld retourformulier.
- 2.2 Niet aangemelde retourzendingen zullen **niet** in behandeling worden genomen.
- 2.3 Binnen 5 werkdagen wordt uw verzoek beoordeeld en ontvangt u van onze afdeling Backoffice een bericht over de vervolprocedure.

### **3. Doorzetten van het verzoek tot retournering:**

- 3.1 Zodra SIBO BV de beslissing heeft genomen dat de artikelen geretourneerd kunnen worden ontvangt u van SIBO BV een retournummer. Dit retournummer dient u duidelijk op de artikelen en vervoersdocumenten aan te brengen. Indien SIBO op uw verzoek transport heeft georganiseerd zullen de kosten hiervoor aan u worden gefactureerd.
- 3.2 De artikelen die geretourneerd worden, dienen onbeschadigd en compleet in de originele verpakking te worden aangeleverd, tezamen met een kopie van het aankoopbewijs. De artikelen dienen in een gedegen omverpakking verpakt te worden zonder stickers en/of tape op de originele verpakking, zodat de artikelen als nieuw verkoopbaar zijn. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de klant van SIBO BV.
- 3.3 Na ontvangst en controle van de retourzending zal SIBO BV de artikelen crediteren, verlaagd met een inhouding van 25% voor behandelingskosten (administratiekosten + handelingskosten magazijn).
- 3.4 Artikelen die na controle niet voor retournering in aanmerking komen zullen door SIBO BV worden teruggekoppeld met opgave van reden en kunnen in overleg worden opgehaald, opgestuurd of worden vernietigd.

### **4. Uitgesloten van retournering zijn :**

- 4.1 Speciaal bestelde artikelen. Deze worden door SIBO BV niet retour genomen
- 4.2 Artikelen waarvan niet kan worden aangetoond dat deze bij SIBO BV gekocht zijn.
- 4.3 Artikelen en/of verpakkingen die niet als nieuw te verkopen zijn.
- 4.4 Artikelen waarvan de leverdatum meer dan 2 maanden geleden is.

### **Een indicatie voor transportkosten t.b.v. het retour halen van een zending:**

<b>Pakkettarieven</b>	
Pakket NL, DU, BE	€ 20,-
Pakket overige landen uit de Europese Gemeenschap	€ 40,-
Overige landen op aanvraag	
<b>Pallettarieven</b>	
Pallet NL	€ 50,-
Pallet DU, BE	€ 80,-
Pallet overige landen uit de Europese Gemeenschap	€ 150,-