

Retourprocedure

Betreft: retourprocedure (vanaf 01/10/2021)

Om u beter van dienst te zijn hebben wij onze retour procedure voor u op papier gezet.

In deze procedure leggen we uit onder welke voorwaarden wij de door ons geleverde materialen retour nemen.

Procedure

De retourzending dient vooraf schriftelijk aan ons gemeld te worden, bij voorkeur per mail aan het desbetreffende filiaal.

Hierbij geeft u het volgende aan:

- Welke materialen u wenst te retourneren, bij voorkeur met foto.
- De reden waarom u de materialen wil retourneren.
- Om het juiste orderbedrag te kunnen crediteren hebben wij het volgende van u nodig:
 - o factuurnummer
 - o leveringsnummer

Op basis van de bovenstaande informatie zullen wij uw aanvraag beoordelen en indien wij het verzoek accepteren ontvangt u van ons een retourvoorstel per mail. Dit retourvoorstel is twee weken geldig.

Een kopie van het retourvoorstel dient op de verpakking aanwezig te zijn. Een retourzending zonder dit retourvoorstel kunnen wij helaas niet accepteren.

Voorwaarden

Onze algemene levervoorwaarden blijven van kracht.

Samengevat voor retourname geldt het volgende:

- Er worden alleen materialen retour genomen die door DYKA zijn geleverd.
- Er worden alleen nog retours aanvaard, als ook de benodigde originele leverdocumenten (verzendnota of factuur) overhandigd worden door de retourgever.
- De materialen moeten weer als nieuw verkoopbaar zijn, dus onbeschadigd, schoon en compleet.
- Retour melden kan uiterlijk binnen 3 maanden na levering.
- De retour gestuurde materialen worden na ontvangst bij DYKA gecontroleerd. Voor de materialen die aan de gestelde voorwaarden voldoen volgt een creditering van maximaal 80% van de oorspronkelijke netto factuurwaarde (met een minimum van 10 €).
- Op maat gemaakte stukken (VC-SR), speciaal aangekochte artikels en PE gas- en water drukleidingen komen nooit in aanmerking voor retour, gezien hun unieke toepassing (kunnen voor niets of niemand anders ingezet worden).
- De retourkosten zijn bedoeld om alle administratie- en controle kosten te bekostigen en dekken niet de transportkosten. De klant dient zelf de retourgoederen te brengen naar het filiaal of hij moet de transportkosten van de ophaling integraal betalen (vooraf af te spreken en akkoord te verklaren), tenzij de retour te wijten is aan een DYKA fout.

Objet : Procédure de retour (à partir du 01/10/2021)

Afin de vous offrir un meilleur service, nous avons mis sur papier notre procédure de retour. Dans cette procédure, nous expliquons les conditions dans lesquelles nous reprenons les matériaux que nous avons livrés.

Procédure

Le retour doit nous être signalé par écrit au préalable, de préférence par e-mail à la succursale concernée. Ce faisant, veuillez indiquer les éléments suivants :

- Les matériaux que vous souhaitez retourner, de préférence avec une photo.
- La raison pour laquelle vous souhaitez retourner le matériel.
- Afin de créditer le montant correct de la commande, nous avons besoin des informations suivantes de votre part :
 - o numéro de facture
 - o numéro de livraison

Sur la base des informations ci-dessus, nous évaluerons votre demande et si nous l'acceptons, vous recevrez une proposition de retour de notre part par e-mail. Cette proposition de retour est valable pour une quinzaine de jours.

Une copie de la proposition de retour doit être présente sur l'emballage. Malheureusement, nous ne pouvons pas accepter un retour sans cette proposition de retour.

Conditions

Nos conditions générales de livraison restent en vigueur.

En résumé, ce qui suit s'applique aux retours :

- Seuls les matériaux livrés par DYKA sont repris.
- Les retours ne seront acceptés que si les documents de livraison originaux requis (bon de livraison ou facture) sont également remis par le client.
- Les matériaux doivent être vendables à l'état neuf, c'est-à-dire non endommagés, propres et complets.
- Les retours peuvent être effectués au plus tard dans les 3 mois suivant la livraison.
- Le matériel retourné est vérifié chez DYKA dès sa réception. Les matériaux qui remplissent les conditions spécifiées seront crédités jusqu'à 80 % de la valeur nette initiale de la facture (avec un minimum de 10 € de frais).
- Les pièces fabriquées sur mesure (VC-SR), les articles achetés spécialement pour un client et les tuyaux de gaz et d'eau sous pression en PE ne peuvent jamais être retournés, étant donné leur application unique (ils ne peuvent être utilisés pour rien ni personne d'autre).
- Les frais de retour sont destinés à couvrir tous les frais d'administration et d'inspection et ne couvrent pas les frais de transport. Le client doit rapporter les marchandises à la succursale ou payer intégralement les frais de transport en cas d'enlèvement (à convenir et à déclarer au préalable), sauf si le retour est dû à une erreur de DYKA.