

Retourvoorwaarden

1. Algemeen

Producten worden enkel retour genomen indien overeengekomen met Natec. Natec heeft het recht om bij uitzonderlijke situaties kosten voor handeling van 35 euro exclusief btw in rekening te brengen voor de klant.

2. Retourtermijn/meldingsplicht

Natec hanteert een meldingsplicht van 14 dagen na leverdatum indien:

- a. Teveel producten zijn besteld
- b. Verkeerde producten zijn besteld
- c. Verkeerde producten zijn ontvangen

Natec hanteert een meldingsplicht van 7 dagen na leverdatum indien:

- a. Producten zijn defect ontvangen
- b. Producten zijn met gebreken ontvangen

3. Retour aanvragen en aanleveren informatie

Een retour kan door de klant alleen worden aangemeld via een online retouraanvraagformulier. Daarnaast dient de klant in bezit te zijn van de originele aankoopfactuur. Enkel de producten die op de retourorderbevestiging zijn vermeld, kunnen geretourneerd worden. Bij een retour dient altijd een retourorderbevestiging van Natec aanwezig te zijn. Indien deze afwezig is, wordt de retour niet in behandeling genomen. Indien bij levering een defect of gebrek wordt geconstateerd door de klant, zijn foto's altijd noodzakelijk om het defect of gebrek te kunnen beoordelen.

4. Beoordeling

Natec zal de retouraanvraag beoordelen en de retourreden vaststellen. Indien aan wordt gegeven dat de producten teveel of verkeerd besteld of ontvangen zijn, dienen de producten in goede staat te verkeren. Dit houdt in dat de producten ongebruikt en onbeschadigd dienen te zijn. Daarnaast zitten de producten in de originele verpakking. Natec zal dit naar redelijkerwijs beoordelen. Bij defect ontvangen producten of producten die gebreken vertonen, zal Natec de schade beoordelen en een passende oplossing bieden.

5. Aantallen

De volgende producten mogen alleen in volle verpakkingen geretourneerd worden:

Eind- en middenklemmen, montageschroeven, moeren en bouten, eind- en kleurkappen, connectoren en overige producten die alleen in volle verpakkingen te bestellen zijn, mogen alleen in volle verpakkingen geretourneerd worden.

Dit met uitzondering van:

- *Verkeerd ontvangen producten*
- *Defecte producten*
- *Verkeerd bestelde producten waarvan aantoonbaar andere aantallen zijn besteld. In dit geval mogen deze aantallen geretourneerd worden.*

6. Transport(kosten)

Natec zal het retourtransport organiseren voor de klant. De transportkosten zijn voor rekening van de klant en worden in mindering gebracht op de creditnota. Zonnepanelen dienen altijd door middel van een retourtransport via Natec georganiseerd te worden. De klant dient de producten op de genoemde retourdatum gereed te hebben voor transport. De retourdatum is zichtbaar op de retourorderbevestiging.

7. Verpakken

Het is voor de transporteur van Natec van belang dat de retourzending op een veilige wijze verpakt wordt. Houdt rekening met de volgende voorwaarden:

- Stapel zonnepanelen altijd secuur met twee personen om beschadiging te voorkomen.
- Zonnepanelen dienen minimaal met spanbanden te worden vastgemaakt aan de pallet.
- Indien mogelijk gelieve alle hoeken inpakken met een kartonnen hoekprofiel.
- Alle overige onaangebroke verpakkingen van producten dienen op een pallet te zijn omwikkeld zodat schuiven niet mogelijk is.
- Gelieve de retourorderbevestiging die je van Natec hebt ontvangen duidelijk zichtbaar op de pallet te bevestigen. Zonder retourorderbevestiging kunnen wij je retourzending niet verwerken.

8. Afhandeling

Natec streeft naar een zo goed en snel mogelijke afhandeling van retouren. Het bedrag dat gecrediteerd wordt, komt overeen met het bedrag vermeld op de verkoopfactuur. Dit is van toepassing mits het product binnen bovengenoemde termijn wordt geretourneerd en in goede orde wordt ontvangen. De creditnota mag verrekend worden met een eerstvolgende bestelling van de klant. Indien anders gewenst wordt, neem dan contact op met Natec.