

Handleiding Retouren

Log in op jouw Klantportaal, ga naar 'Mijn services' en klik op 'Mijn retouren'.

1



Verkeerde artikelen ontvangen

Ik heb verkeerde artikelen ontvangen.

i Melden binnen 5 werkdagen na ontvangst

2



Beschadigde artikelen

Ik heb beschadigde artikelen ontvangen.

i Melden binnen 2 werkdagen na ontvangst

3



Defect zonnepaneel

Ik heb een defect zonnepaneel geconstateerd.

i Melden binnen garantieperiode

4



Defecte omvormer of batterij

Ik heb een defecte omvormer of batterij geconstateerd.

i Melden binnen garantieperiode

1

Ik heb verkeerde artikelen ontvangen

1. Als je verkeerde artikelen hebt ontvangen verzoeken wij dit bij ons te melden binnen **5 werkdagen** na ontvangst.
2. Vul het **retourformulier** compleet in en voeg hierbij **foto's** toe van de te retourneren artikelen klaargemaakt voor transport.
3. Na de aanvraag zal de operationeel accountmanager je retour beoordelen, je ontvangt hierna een **retourbevestiging**.
4. Print de retourbevestiging (A4) en voeg deze **zichtbaar** toe aan de retourzending.
5. Wij verwerken je retour en de credit met eventuele transportkosten.
6. Na de bevestiging halen wij de artikelen binnen **10 werkdagen** op.



Let op!

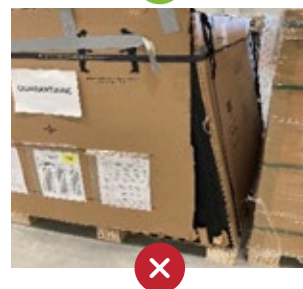
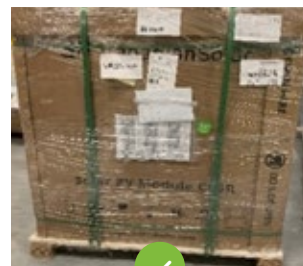
Retourartikelen dienen in de **originele en onbeschadigde verpakking** te zitten en op de retourbevestiging te staan.

Artikelen die in volle verpakkingseenheden besteld zijn, kunnen **alleen in volle verpakkingseenheden geretourneerd** worden. Aangebroken verpakkingen mogen **niet** geretourneerd worden.

Checklist retourzending

Hieronder vind je een checklist en voorbeelden waar een retourzending aan moet voldoen.

- ✓ De verpakkingen moeten **intact** zijn.
- ✓ De etiketten, labels en/of productiesheets mogen **niet** van de originele verpakking **verwijderd** zijn.
- ✓ Er mag **niet** geschreven zijn op de verpakkingen.
- ✓ Artikelen dienen goed **transporteerbaar** te zijn.
- ✓ Onderconstructie en omvormers mogen gecombineerd op een pallet verpakt zijn.
- ✓ Indien **niet voldoende** aan de **voorwaarden** wordt **voldaan**, kunnen wij het besluit nemen om je retour niet te accepteren.
- ✓ De retourbevestiging moet **goed zichtbaar** op elke pallet of ieder pakket bevestigd zijn.



Ik heb beschadigde artikelen ontvangen

1. Als je beschadigde artikelen hebt ontvangen verzoeken wij dit te melden binnen **2 werkdagen** na ontvangst.
2. Vul het **retourformulier** compleet in en voeg **foto's** van de beschadigingen toe als bewijs.
3. Bij beschadigde artikelen verzoeken wij de **ingevulde CMR / ADR** toe te voegen aan het bewijsmateriaal.
4. Na de aanvraag zal de operationeel accountmanager de retour beoordelen. Indien akkoord, ontvang je een **retourbevestiging**.
5. Print de retourbevestiging (A4) en voeg deze **zichtbaar** toe aan de aan de retourzending.
6. Wij verwerken je retour en de credit.
7. Na de bevestiging halen wij de artikelen binnen **10 werkdagen** op.

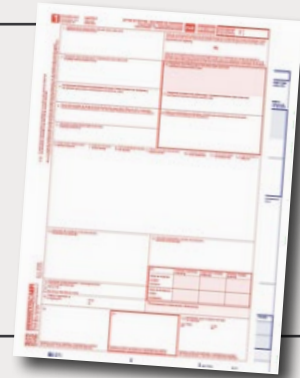
Zie ook 'Checklist retourzending' op de vorige pagina voor alle voorwaarden.



Let op!

Alleen je artikelen die **op de retourbevestiging** staan, kunnen geretourneerd worden.

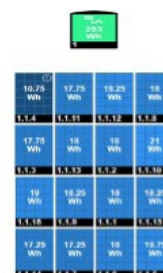
Zonder **getekende CMR** accepteren wij de aanvraag niet.



3

Ik heb een defect zonnepaneel geconstateerd

1. Heb je een defect zonnepaneel geconstateerd, dan verzoeken wij dit te melden binnen de **garantieperiode**.
2. Vul het **claimformulier** compleet in en voeg **foto's** van de (zichtbare) beschadigingen/defecten toe als bewijs.
3. Stuur een **diode-meting** mee als bewijsmateriaal.
4. Bij een defect zonnepaneel ontvangen wij graag ook het serienummer van het paneel. **Serienummers** zijn terug te vinden in het Klantportaal onder "Mijn services".
5. Na de aanvraag zal de operationeel accountmanager de claim beoordelen en bevestigen, je ontvangt hiervoor een **bevestiging**.
6. Wij verwerken je retour en de **creditnota**.



4

Ik heb een defecte omvormer of batterij geconstateerd

1. Bij een defecte omvormer of batterij verzoeken wij u dit te melden bij de **fabrikant** binnen de garantie periode.
2. Log in op het **Klantportaal** en kies situatie 6 bij "Retouren en garantie".
3. Zoek naar het betreffende **merk** waar je een claim wil indienen.
4. Hier vind je **support** voor ieder merk omvormer of batterij.

