

Retourbeleid

Ben je niet tevreden over de levering, dat is niet leuk... We helpen je graag snel verder en zoeken samen naar een oplossing.

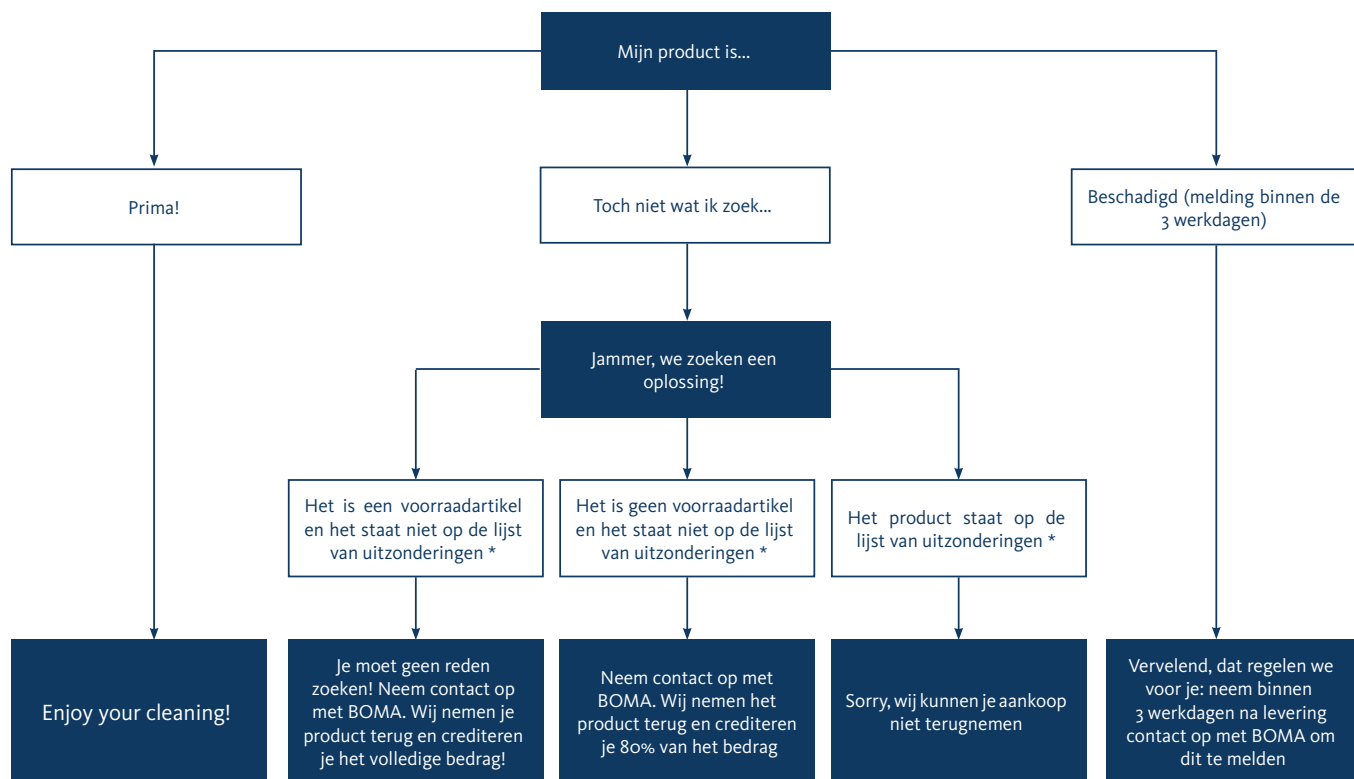
1. Registratie

Merk je een probleem (bv. een beschadiging, fout product, kwaliteitsprobleem, ...) **neem zo snel mogelijk contact met ons op**. Dit kan zowel telefonisch, per mail of via de Bip-chat doorgegeven worden. Bij BOMA hebben we een uitgebreid Sales Support-team waarbij je terecht kan met al je vragen en/of opmerkingen.

Jouw Sales Support-contactpersoon maakt onmiddellijk een registratieformulier aan. Elke **geregistreeerde klacht krijgt een nummer**, waarnaar gerefereerd zal worden in verdere communicaties. Het rechtzetten van klachten neemt gemiddeld 2 werkdagen in beslag.

Indien de klacht onder de **retourvoorwaarden** valt, maken we een retourbon aan. Hierbij houden we ook rekening met het milieu en zoeken we eventueel een alternatieve oplossing om onnodig transport te vermijden.

Retourvoorwaarden



Lijst van uitzonderingen

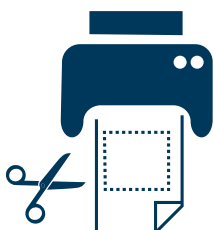
1. Producten die meer dan 2 maanden geleden zijn geleverd (in geval van beschadiging product meer dan 3 werkdagen geleden geleverd);
2. Producten waarvan de originele verpakking ontbreekt of waar er delen van ontbreken (bv. stofzuigers);
3. Verpakkingen die geopend zijn (een pak handdoekjes dat ontbreekt in de doos);
4. Producten die vanwege de hygiëne niet kunnen worden teruggenomen (bv. tandenborstels);
5. Producten op maat (bv. voetmatten);
6. Producten die stuk, gebruikt of versleten zijn (bv. borstels of machines);
7. Gepersonaliseerde producten (bv. afvalzakken met klantlogo of werkwagens met klantlogo);
8. Seizoensproducten (bv. strooizout);
9. Producten gekocht tijdens een outlet, producten die einde gamma zijn, of die niet meer verkocht worden;
10. Producten speciaal voor jou aangekocht; (bv. xxx -artikelcodes
11. Producten speciaal voor jou gemonteerd; (bv. werkwagens, afvalbakken);
12. Producten gekocht tijdens uitzonderlijke periodes, zoals bijvoorbeeld mondmaskers ten tijde van Covid-19

Retourbeleid

2. Retourbon & ophaling

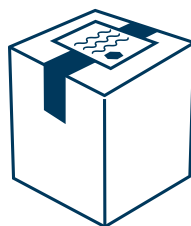
Na het aanmaken van de retourbon, ontvang je een **bevestiging per mail**. Hierin staat duidelijk vermeld wanneer en waar de goederen zullen worden opgehaald. Indien dit voor jou niet mogelijk is, kan er na overleg met Sales Support een nieuwe datum bepaald worden.

Om een vlotte verwerking te garanderen, vragen we om het **retourlabel** (dat met de retourbevestiging wordt meegestuurd) **op iedere doos** te plakken. Pak de goederen goed in zodat ze tijdens transport niet onnodig beschadigd geraken.



Printen & Knippen

Print per doos een retourlabel.



Plak het label

Plak het label goed zichtbaar op elke doos. Pak de goederen goed in.

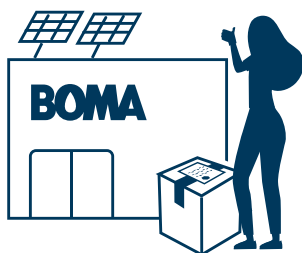


Klaar voor ophaling

Bezorg de doos aan de transporteur op de datum van afspraak.

3. Controle & vergoeding

Zodra de goederen in het dichtstbijzijnde BOMA-filiaal zijn toegekomen, controleren we de goederen en zorgen we voor een vergoeding.



Controle & vergoeding

Als de goederen goed zijn toegekomen, zorgen wij voor een vergoeding.