

Afspraken retour sturen onderdelen

Als u niet tevreden bent met bij Toyota Material Handling Nederland gekochte onderdelen mag u deze altijd retour sturen.

Om het proces van retour sturen zo eenvoudig en snel mogelijk te maken hebben we de volgende spelregels:

1. Voordat iets retour gestuurd kan worden moet een 'Retouraanvraagformulier' ingevuld en verzonden worden. Dit formulier is te vinden op www.toyota-forklifts.nl
2. U ontvangt altijd een reactie op het 'Retouraanvraagformulier'.
3. Als u retouraanvraag akkoord is ontvangt u in de reactie ook een retournummer.
4. Retourzendingen zonder retournummer worden niet geaccepteerd en alle bijkomende kosten worden doorberekend aan de klant.
5. Retour sturen van elektronische componenten is niet mogelijk.
6. Mogelijk crediteren vindt plaats tegen netto factuurwaarde.
7. Het mogelijke retourtransport is voor kosten en risico van de koper.
8. Voor meldingen en/of retouraanvragen die niet binnen de hieronder gestelde termijnen ontvangen zijn wordt per geval bekeken wat de mogelijkheden zijn.

Retour sturen kan als:

- er transportschade is
 - uw melding moet in dit geval binnen 12 uur na verzending bij ons zijn
- wij iets geleverd hebben wat niet volgens uw bestelling is
 - uw melding moet in dit geval binnen 48 uur na verzending bij ons zijn
- wij iets geleverd hebben dat defect is
 - uw melding moet in dit geval binnen 48 uur na verzending bij ons zijn
- er andere (niet transport-)schade is
 - uw melding moet in dit geval binnen 48 uur na verzending bij ons zijn

Retour gestuurde onderdelen worden alleen behandeld als:

- de verpakking origineel en onbeschadigd is
- alle beschermende elementen (dopjes, tape, etc.) nog aanwezig zijn
- de netto waarde van de onderdelen boven € 15,- ligt.
- de verzegeling niet verbroken is
- de onderdelen niet speciaal besteld/gefabriceerd zijn ('no-return' in artikelomschrijving)

Voor het verwerken van de retour gestuurde onderdelen worden deze administratieve kosten in rekening gebracht:

- Retouraanvraag via www.toyota-forklifts.nl: 10% van de netto factuurwaarde.
- Retouraanvraag via telefoon, fax of e-mail: 12% van de netto factuurwaarde.