

Retour Procedure Routeco

Routeco heeft geluisterd naar de behoefte van haar klanten en heeft het makkelijker gemaakt om verkeerd bestelde producten terug te sturen tegen volledige creditering. Routeco kan producten welke verkeerd besteld zijn, of wanneer een project wijzigt, retour nemen.

De belangrijkste eis hierbij is dat goederen in een verkoopbare staat ongeopend (met fabriekszegel) en geen vermeldingen op de verpakking retour komt.

U dient hierbij binnen 14 dagen een email te sturen naar RMA-BE@routeco.com of u kunt het online formulier invullen, met akkoord dat u de voorwaarden van het retourproces met eventueel bijbehorende kosten aanvaard. Zodra wij uw aanvraag hebben ontvangen wordt er een **RN-nummer** toegekend. Dit wordt vermeld op het formulier dat u van ons krijgt. Dit betekent niet dat wij het product definitief retour nemen, alle producten zullen eerst bij binnenkomst bij Routeco geïnspecteerd worden. Retourzendingen zonder geldig RN-Nummer worden niet geaccepteerd.

Indien er sprake is van een fout van Routeco of haar leverancier, wordt het product voor retour bij u opgehaald. Ons kantoor regelt het transport. Indien er sprake is van een onjuiste bestelling (verkeerde item of verkeerd aantal) dan dient u zelf zorg te dragen voor het retour sturen van het product binnen twee weken na factuurdatum.

GEBRUIK ALTIJD EXTRA VERPAKKING OM BESCHADIGING TE VOORKOMEN

U kunt uw retourzending binnen 10 dagen terugsturen naar onderstaand adres:

Routeco B.V.
RMA-afdeling
Everdongenlaan 23
B-2300 Turnhout

In het geval dat er sprake is van handelingskosten zullen deze minimaal 25% van de verkoopwaarde zijn. Routeco behoudt zich het recht voor deze fee aan te passen al naar gelang de staat waarin het product retour komt of bij een extra toeslag welke aan Routeco berekend wordt door de leverancier/ fabrikant.

Producten worden niet voor retour geaccepteerd indien:

- Het fabriekszegel is verbroken of wanneer product geïnstalleerd is geweest.
- Verpakking is beschadigd of er is op geschreven of voorzien van klantkenmerken
- Non-stock items (op offerte, orderbevestiging en factuur aangemerkt met "^")

Items die zonder akkoord en RN-nummer worden afgewezen en onmiddellijk teruggestuurd. Routeco behoudt het recht om producten terug te sturen wanneer blijkt dat de verstrekte gegevens niet kloppen.

NPSR - (New Product Satisfaction Return) alleen Rockwell Automation producten (Defect)

Voor Rockwell Automation producten welke vallen onder DOA of welke defect gaan binnen 24 uur na levering. Wat wij dan nodig hebben is het artikelnummer, het ordernummer waarop het is besteld en reden van retour. Ons kantoor stuurt u een retourformulier via e-mail. Routeco regelt een afhaalopdracht. U dient binnen 14 dagen uw aanvraag te voltooien, de voorwaarden accepteren en

insturen. Zorg ervoor dat alle informatie juist is voor de levering van vervanging en afhaaladres. U kunt aan ons speciale wensen doorgeven: sluitingstijden, specifieke contactgegevens, etc.

Garantie - Rockwell Automation (defect)

Voor Rockwell Automation producten waar het item defect is binnen de garantieperiode, maar buiten de eerste 24 uur van de operatie, zal Routeco u van de nodige papieren voorzien. Wat we dan nog nodig hebben is een foto van het productlabel met daarop alle gegevens (Part number, Series number, Serial number, Manufacturing date) en een omschrijving van het defect. Het artikel wordt vervolgens bij u opgehaald en vervangen.

Buiten garantie – Rockwell Automation (defect)

Voor Rockwell Automation producten waar het item defect is buiten de garantieperiode hebben we een foto van het productlabel nodig met daarop alle gegevens (Part number, Series number, Serial number, Manufacturing date) en een omschrijving van het defect. En tevens het adres waar het kan worden opgehaald. Deze gegevens heeft Rockwell Automation nodig om een offerte te kunnen aanmaken. Vervangingen worden geleverd door Rockwell Automation en zij zullen het defecte product bij u komen ophalen.

Andere leveranciers

In eerste instantie moet u contact opnemen met ons verkoopkantoor om een eventuele retour zending te bespreken. Er zijn verschillende afspraken met verschillende leveranciers.