

ALGEMENE RICHTLIJNEN VOOR HET TERUGZENDEN VAN PRODUCTEN:

Klachten en Terugname van Producten

Een klant ("Koper") kan verschillende redenen hebben om een bepaald Product naar BEPCO PARTS SA/NA («BEPCO») terug te sturen ("Terugzending"):

- o De Koper heeft een klacht over een Product of Dienst ("Klacht"); of
- o De Koper wenst dat BEPCO een Product terugneemt voor redenen die niets te maken hebben met BEPCO ("Terugname").

De onderhavige Algemene Richtlijnen voor het Terugzenden van Producten bepalen op welke manier alle bedrijven van de BEPCO GROUP omgaan met het Terugzenden van Producten. Kopers dienen bijgevolg deze Richtlijnen te volgen om op een geldige manier met BEPCO te communiceren over hun Terugzendingen.

BEPCO zal alle Terugzendingen behandelen in overeenstemming met de Algemene Verkoopvoorwaarden en met de Bijzondere Vereisten voor het Terugsturen van Producten van het BEPCO-filiaal waar de Koper het betrokken Product heeft gekocht.

I. ALGEMENE INSTRUCTIES

Om de behandeling van alle Terugzendingen zoveel mogelijk te vereenvoudigen, verzoekt BEPCO de Koper vriendelijk om de volgende algemene instructies na te leven:

a) Formulier Aanvraag Terugzendingen (Klacht of Terugname)

Als een Koper een Klacht wenst in te dienen of een Terugname wil aanvragen, dan moet hij hiervoor een van deze kanalen gebruiken:

- o Online, via het klachtenprogramma in MBF (MyBepcoFinder); of
- o Schriftelijk (e-mail, fax of brief) en daarbij het Formulier Aanvraag Terugzendingen gebruiken. De Koper kan dit formulier downloaden van MBF (www.mybepcofinder.com) of aanvragen via info.be@bepcoparts.com.

De Koper moet de redenen voor zijn aanvraag duidelijk vermelden.

b) Formulier Toelating Terugzendingen (Klacht of Terugname)

BEPCO reageert zo snel mogelijk op elk Formulier Aanvraag Terugzendingen. BEPCO streeft er altijd naar om een geschikt voorstel te doen en richtlijnen te geven voor de verdere afhandeling van de aanvraag van de Koper. Als BEPCO aanvaardt dat de Koper een Product terugzendt, dan stuurt BEPCO naar de Koper een Formulier Toelating Terugzendingen, dat een Terugzendingsnummer vermeldt.

II. SPECIFIEKE INSTRUCTIES

Bovendien moet de Koper rekening houden met volgende specifieke instructies:

a) Klachten

- o De Koper mag een Klacht indienen wanneer de levering door BEPCO niet overeenstemt met de bestelling van de Koper of wanneer een Product defect blijkt;
- o De Koper moet rekening houden met de volgende tijdslimieten: Klachten met betrekking tot beschadiging bij het transport moeten op de vervoerdocumenten worden vermeld en moeten binnen twaalf (12) uur na de levering van het Product aan BEPCO worden gemeld. Klachten met betrekking tot zichtbare schade aan het Product (maar niet veroorzaakt door het transport) of klachten over een levering die niet overeenstemt met de bestelling van de Koper, moeten binnen 48 uur na levering aan BEPCO worden gemeld. Alle andere Klachten moeten uiterlijk binnen drie (3) maanden na levering van het Product aan BEPCO worden gemeld, tenzij de overeenstemmende factuur voor het Product een andere termijn vermeldt.

b) Terugname aanvragen

- o De Koper mag een Terugname aanvragen wanneer de levering door BEPCO overeenstemde met de bestelling door de Koper, maar

de Koper het Product aan BEPCO wil terug verkopen tegen de oorspronkelijke netto factuurwaarde. BEPCO aanvaardt alleen om Producten terug te nemen als ze zich in hun oorspronkelijke en ongeopende verpakking bevinden;

- o BEPCO aanvaardt geen Terugname in de volgende gevallen: Producten die werden geassembleerd; Producten zonder verpakking, verzegeling of controlelabels; Producten die speciaal voor de Koper werden besteld of ontworpen; Producten die door BEPCO werden gereconditioneerd; Producten die op de verkoopdocumenten van BEPCO staan vermeld als "niet-annuleerbaar en niet-terugstuurbaar" of Producten met een lage verkoopwaarde per stuk (zie: Bijzondere Vereisten voor het terugsturen van Producten).

BEPCO kan slechts een flexibele opvolging van de Terugzending door de Koper garanderen (inclusief een eventuele creditering) als de Koper beschikt over een geldig Formulier Toelating Terugzending, inclusief een Terugzendingsnummer.

Als de Koper Producten naar BEPCO terugstuurt zonder geldig Formulier Toelating Terugzending, inclusief een Terugzendingsnummer, zal BEPCO de Terugzending door de Koper weigeren en alle hieruit voortvloeiende kosten aan de Koper aanrekenen.

BIJZONDERE VEREISTEN VOOR HET TERUGSTUREN VAN PRODUCTEN

Als BEPCO de aanvraag van de Koper voor de Terugname van een Product aanvaardt, dan wordt het transport van de Klant naar BEPCO door BEPCO georganiseerd op risico en kosten van de Koper, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. BEPCO zal de transportkosten van zijn creditnota aan de Koper aftrekken.

Maximumtermijn voor Terugname van Producten : : 12 maanden

Vergoeding van de Koopprijs bij Terugname:

- o Producten teruggezonden tot 1 maand: 100% van de Koopprijs;
- o Producten teruggezonden tussen 1 maand en 6 maanden: 75% van de Koopprijs;
- o Producten teruggezonden tussen 6 en 12 maanden: 50% van de Koopprijs;

Termijnen zijn gebaseerd op de leveringsdatum van de Producten

Terugname van volgende Producten wordt niet aanvaard:

- o Die zich niet langer in originele verpakking bevinden; Die gemonteerd zijn geweest;
- o Die zijn beschadigd;
- o Die zijn besteld op aanvraag (SPC);
- o Die een productwaarde van minder dan €5 per stuk hebben indien de kreditorderwaarde minder dan €20 bedraagt;
- o Accu's na een termijn van 1 maand na de leveringsdatum.