

RETOURPROCEDURE

1. Vraag een retourformulier aan via **e-mail** sales@schiefer.nl.
2. Vul het retourformulier **volledig** in **per artikel**.
3. Stuur het ingevulde formulier per **e-mail** naar sales@schiefer.nl.
4. U ontvangt een **RMA-nummer** van Schiefer.
5. Vermeld het **RMA-nummer** duidelijk zichtbaar aan de **buitenzijde** van de omverpakking van uw retourzending (niet op het doosje van de lamp zelf).
6. Onze serviceafdeling **beoordeelt** of u recht heeft op een credit of vervanging en neemt contact met u op over de verdere afhandeling.

Voorwaarden

- Alleen volledig ingevulde formulieren worden in behandeling genomen.
- Retourneren is alleen mogelijk met RMA-nummer.
- Retouren die niet garantie-gerelateerd zijn, dienen binnen 8 werkdagen na levering gemeld te worden.
- In sommige gevallen mag de klant retouren verzamelen en in 1 zending combineren. Echter moet de retour wel direct gemeld worden i.v.m. de garantietijd.
- Wanneer de klacht terecht is, zullen we het product volledig of gedeeltelijk crediteren of een vervangend model sturen. Vergoeding:
 - 2 jaar garantie - binnen 2 jaar defect: nieuw exemplaar
 - 3 jaar garantie - in het 3^e jaar defect: 50% korting op een nieuw exemplaar
 - >3 jaar garantie: 25% korting op een nieuw exemplaar
- Wanneer de klacht ongegrond wordt verklaard, nemen we contact met u op en zullen we de lamp met een eerstvolgende zending retour sturen.
- De garantie is alleen van toepassing bij normaal gebruik onder normale omstandigheden.
- Retour sturen van producten zonder kwaliteitsprobleem is alleen mogelijk in overleg met Schiefer.
- Schiefer behoudt zich het recht voor om 10% handlingskosten (over de factuurwaarde van de retour gezonden producten) te berekenen bij ongegronde klachten.
- Zie ook de algemene voorwaarden van Schiefer.