

Beste klant,

Als u producten terugstuurt, dan wilt u graag dat alles zo vlot mogelijk verloopt. Wij ook, en daarom hebben we onze retourprocedure een beetje op punt gesteld. Zo kunnen we u een nog vlottere afhandeling van teruggegeven goederen, of retours, garanderen.

Als u de richtlijnen in onderstaande retourprocedure opvolgt, kunnen wij u ook snel verder helpen.

A. MELDING VAN TERUGGAVE

- Meld elke teruggave van goederen telefonisch, schriftelijk (via e-mail of fax), of in persoon bij een **officieel BOSS paints meldpunt**. U vindt ze hier:

meldpunt	tel	fax	mail / website	bereikbaar
BOSS paints: commerciële binnendienst	056 / 738 333	056 / 738 299	order@boss.be	ma-do: 08.00 - 17.30 vr : 08.00 - 16.00
BOSS paints: Klachtendienst	056 / 738 270	056 / 738 259	/	ma-do: 08.00 - 17.30 vr : 08.00 - 16.00
depot: afhaaldienst Waregem	056 / 738 200	/	/	ma-do : 07.00 - 17.30 doorlopend vr : 07.00 - 16.00 doorlopend
depot: BOSS paints Antwerpen	03 / 449 40 96	/	/	ma-vr : 07.30 - 17.00 doorlopend
depot: BOSS paints Brugge	050 / 393 404	/	/	ma-vr : 07.30 - 17.00 doorlopend
depot: BOSS paints Gent	09 / 242 05 11	/	/	ma-vr : 07.30 - 17.00 doorlopend
depot: colora in Depotfunctie	afh. van Colora : check http://www.colora.be/winkel/zoek.do			
Bossvip	/	/	www.bossvip.be	/

Opgelet: Bij uw vertegenwoordiger, colora-coach of chauffeur kan u de teruggave niet officieel melden. Hij of zij mag de goederen ook niet meenemen naar BOSS paints, maar zal u wel graag doorverwijzen naar één van de officiële meldpunten.

- Vermeld duidelijk **hoeveel** stuks u terugstuurt en **waarom**. Geef ook het **artikelnummer** door **of omschrijf** het artikel **duidelijk**. Heeft u nog andere nuttige bijkomende informatie, zoals de factuur of pakbon-referentie van de levering, vermeld die dan ook van bij het begin. Zo hebben we alle nodige informatie over uw retour nog voor de goederen bij ons aankomen.

B. AANVRAAGTERMIJN

- Standaard** geldt dat retours binnen 1 **kalendermaand** na levering gemeld moeten worden, om in aanmerking te komen voor teruggave en bijgevolg ook kreditering te kunnen krijgen.
Indien goederen niet conform de pakbon geleverd werden, gelieve dit binnen de 2 werkdagen na levering te melden.

2. Retours die het gevolg zijn van een **producttechnische klacht** vallen onder de **klachtenbehandeling** en kunnen ten allen tijde worden gemeld, dit indien de goederen binnen de voorziene garantieperiode werden gebruikt.

C. WEIGERING VAN TERUGGAVE

BOSS paints behoudt zich het recht voor de volgende retours te weigeren als de teruggave niet het gevolg is van een leverings- of kwaliteitsprobleem:

1. Goederen die niet bij BOSS paints werden aangekocht
2. Goederen op maat / Speciale bestellingen¹:
 - a. Kleuren op maat
 - b. Verven aangekleurd via MY-MX
 - c. Artikelen buiten het assortiment of op maat besteld bij een leverancier van ons
 - d. Artikelen met badnr of afsnijdingen
3. Goederen die bij ons binnenkomen zonder terugnamedocument
4. Goederen in promotie
5. Goederen waarvan men vooraf weet dat ze waardeloos zijn voor BOSS paints
6. Goederen die langer dan 1 maand geleden bij BOSS paints werden gekocht
7. Goederen die vroeger aan liquidatievoorwaarden werden verkocht of vandaag aan liquidatievoorwaarden worden verkocht

Als we een van deze punten maar vaststellen op het moment dat de goederen al bij BOSS paints zijn aangekomen, dan worden die bij de eerstvolgende levering naar u teruggestuurd, zonder kreditering.

D. OPHALING VAN RETOURS

1. Terug te nemen goederen kunnen alleen bij BOSS paints binnenkomen op de volgende manieren:
 - a. u, of een afgevaardigde van uw bedrijf, brengt ze naar de afhaaldienst / het depot
 - b. onze transportdienst haalt ze op

Alleen zo kunnen we verzekeren dat de administratie en verwerking van de retours correct en binnen het afgesproken tijdsbestek plaatsvindt. Elke andere manier van aannemen van retours is niet toegestaan (vb. de goederen meegeven aan een vertegenwoordiger,...).

2. Goederen die via onze transportdienst teruggestuurd worden, worden opgehaald bij de eerstvolgende levering, tenzij anders afgesproken.
3. Een chauffeur mag de retours alleen meenemen als er een terugnamedocument voor bestaat.

¹ Een besteld artikel is een speciale bestelling als het artikel bij BOSS paints niet op voorraad gehouden wordt en dus speciaal op vraag van de klant besteld of geproduceerd wordt.

E. WAT ALS DE GOEDEREN NIET KLAARSTAAN BIJ OPHALING ?

Als de chauffeur bij de eerstvolgende levering of op een afgesproken datum de retours wil meenemen en de goederen staan niet klaar, dan zal de chauffeur een afgestempeld terugnamedocument voor u achterlaten. Op het document staat ook de vraag om de teruggave opnieuw aan te melden als u een nieuwe ophaling wenst.

Dit moet u in dat verband weten:

- De aanvraagtermijn loopt intussen gewoon verder. Let wel dat U hierdoor niet de voorziene meldingstermijnen (cfr. B. Meldingstermijn) overschrijdt.
- Het terugnamedocument wordt geschrapt bij BOSS paints. De goederen zullen alleen opgehaald worden als u de aanvraag opnieuw indient.
- Meldt u een teruggave voor de tweede keer aan, hou dan het documentnummer van het eerste terugnamedocument bij de hand. Zo kunnen we alle oorspronkelijke gegevens makkelijk terugvinden en naar het nieuwe document kopiëren.
- Als u de op te halen goederen bij BOSS paints gehuurd heeft, zullen de extra dagen bij de huursom gerekend worden, en dit omdat wij altijd het aantal effectieve dagen factureren.

F. KWALITEITSCONTROLE VAN DE GOEDEREN

Zodra de goederen bij BOSS paints zijn aangekomen, voeren wij een kwaliteitscontrole uit om te bepalen of de goederen nog doorverkoopbaar, waardeloos of verwerkbaar zijn. Zo bepalen we welk bedrag u kan terugkrijgen.

Een teruggegeven artikel is:

- **doorverkoopbaar** als het zonder bijkomende behandeling conform is aan de actuele versie van het artikel en dus meteen terug naar het magazijn kan.
- **waardeloos** als het niet doorverkoopbaar is in de staat zoals wij het van u hebben ontvangen, en als wij het artikel ook niet meer doorverkoopbaar kunnen maken door het te bewerken.
- **verwerkbaar** als het niet voldoet aan de voorwaarden om doorverkoopbaar of waardeloos te zijn.

G. KREDITERINGSREGELS

Goederen worden enkel gekrediteerd indien deze

- 100% intact en doorverkoopbaar zijn, met andere woorden in oorspronkelijke staat
- binnen de afgesproken aanvraagtermijn gemeld werden, namelijk binnen 1 maand na levering gemeld werden (d.i. de tijd die verstreken is tussen de levering van de goederen en de melding van teruggave van diezelfde goederen)
- het product niet voorkomt op de lijst van de productbeperkingen (zie punt C – weigering van teruggave).

Goederen die teruggestuurd worden omwille van een klacht vallen buiten deze krediteringsregels. Als de kwaliteitsklacht terecht is, krijgt u uiteraard 100% kreditering.

H. INTERNE MAATREGELEN VOOR EEN VLOTTE BEHANDELING VAN RETOURS

1. Elke kwaliteitsklacht wordt afzonderlijk en zo snel mogelijk door BOSS paints behandeld. Het behandelen van uw klacht primeert boven de retourprocedure.
2. Er zijn verschillende officiële kanalen om een retour te melden (zie punt A – Melding van teruggave), en dit om de verwerking van uw teruggave in goede banen te leiden en onnodig tijdverlies te vermijden.
3. Onze mensen zullen bij het ontvangen van uw melding van een retour zoveel mogelijk informatie hieromtrent verzamelen en die noteren op het terugnamedocument. Zo hebben we alle informatie bij de hand als uw artikel bij ons binnenkomt.
4. BOSS paints haalt de retours op bij de eerstvolgende levering op uw adres, tenzij anders afgesproken bij de melding van de terugname. Als u binnen de week na melding van de retour geen nieuwe bestelling geplaatst heeft, zal de vervoerdienst contact met u opnemen voor een aparte ophaling. Hiermee willen we vermijden dat de terug te nemen goederen te lang bij u blijven staan.
5. BOSS paints garandeert dat de kreditering van de teruggestuurde goederen gebeurt binnen de 3 weken na aankomst van de retour bij BOSS paints.
6. In geval van stopzetting van een winkel kan vooraf bepaald worden welke goederen al dan niet naar BOSS paints mogen teruggestuurd worden, onder voorbehoud van kwaliteitscontrole. Afwijking van de standaard retourprocedure is in dit geval mogelijk. Contacteer uw vertegenwoordiger voor de juiste afspraken hieromtrent.

I. MAATREGELEN BIJ MISBRUIK

Wij gaan ervan uit dat bovenstaande regels duidelijk zijn en door beide partijen gerespecteerd zullen worden. Als wij vaststellen dat er systematisch misbruik gemaakt wordt van deze regels, zullen wij ons genoodzaakt zien om de gemaakte kosten (administratief, logistiek, verwerking) aan de klant door te rekenen.

Onder het motto "**BETER VOORKOMEN DAN GENEZEN**" hebben we nog een aantal **tips** om retours en eventueel daaruit voortvloeiende discussies te vermijden:

- Bestel via BOSSVip, met een (getypte) fax of e-mail
- Vermeld altijd artikelnummer, omschrijving, exacte kleur en aantal
 - Geef de gewenste leverdatum door
- Bij twijfel, contacteer uw aanspreekpunt bij de Commerciële Binnendienst