

## Afspraken over retour sturen onderdelen TMHNL

Wanneer u niet tevreden bent met bij TMHNL gekochte onderdelen kunt een aanvraag voor retour indienen.

Om het proces van retour sturen zo snel en eenvoudig mogelijk te houden hanteren wij de volgende voorwaarden:

1. Om een retour te starten dien je het Retouraanvraagformulier te gebruiken wat terug te vinden is op onze website: [Garantie en Retourbeleid - Informatie voor klanten van TMHNL | Toyota Material Handling Nederland \(toyota-forklifts.nl\)](https://www.toyota-forklifts.nl/garantie-en-retourbeleid)
2. Na het invullen ontvangt u een ontvangstbevestiging.
3. Wanneer de retouraanvraag akkoord is ontvangt u in de reactie een retournummer en het retour adres.
4. Retourzendingen zonder retournummer worden niet geaccepteerd eventuele bijkomende kosten worden doorberekend aan de klant
5. Retour sturen van elektrische componenten is niet mogelijk (inclusief batterijen)
6. Retour sturen van uitgelopen artikelen is niet mogelijk
7. Retour sturen van artikelen aangekocht per meter is niet mogelijk
8. Mogelijk crediteren vindt plaats tegen netto factuurwaarde
9. De kosten en risico van het retourtransport zijn voor de klant (indien fout klant)

Meldingen en/of retouraanvragen die niet binnen de hieronder gestelde termijnen ontvangen zijn worden per geval bekeken wat de mogelijkheden zijn.

- U het verkeerde artikel heeft besteld
- Er transport schade is
- Wij iets geleverd hebben wat niet volgens bestelling is
- Wij iets geleverd hebben wat defect is

In alle bovenstaande gevallen dient de melding binnen 12 uur na ontvangst zending bij ons te zijn.

Retour gestuurde onderdelen worden enkel behandeld indien:

- De verpakking origineel, verzegeld en onbeschadigd is
- Alle beschermde elementen nog aanwezig zijn (dopjes, tape, verpakking)
- De netto regelwaarde boven de € 20,- ligt
- De onderdelen niet speciaal besteld of gefabriceerd zijn

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

- Retouraanvraag: 10% van de netto factuurwaarde