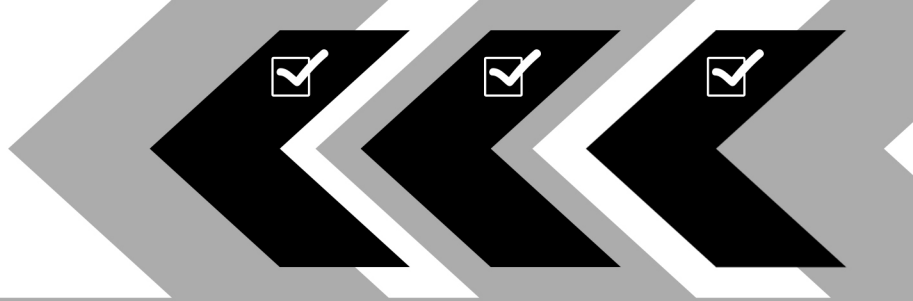




## Retourprocedure

Om de retourprocedure zo soepel mogelijk te laten verlopen, willen wij u vriendelijk verzoeken onderstaande procedure in acht te nemen:

RETOURTERMIJN VAN MAXIMAAL **3 MAANDEN** NA UITLEVERING VAN DE PRODUCTEN

### **1. Aanmelden van de retour(en)**

U kunt de retour(en) aanmelden door te mailen naar: **info@topa-import.com**. Wij verzoeken u om in ieder geval onderstaande informatie te verschaffen:

- Artikelnummer en omschrijving van het product;
- Ordernummer en referentie;
- Datum van levering;
- Indien het een productfout of beschadiging betreft, graag een foto toevoegen van het product.

### **2. Afhandeling van de retour(en)**

Onze serviceafdeling zal na ontvangst van de melding, contact met u opnemen met de verdere retour-instructies. Indien een retour wordt goedgekeurd, zult u een retourbon ontvangen. De retourbon dient op het desbetreffende product te worden geplakt. Zonder een retourbon is de chauffeur niet bevoegd om artikelen mee retour te nemen.

### **3. Ophalen/omruilen van de retour(en)**

Als het product door Topa Bathroom Products bij uw organisatie is geleverd, kan het omruilen of ophalen van de retour(en) op afspraak, of wordt het met de eerstvolgende levering bij uw organisatie meegenomen door onze transporteur. Graag vooraf aangeven dat de retour(en) klaarstaan.

Indien u wenst dat het product rechtstreeks bij de consument wordt omgeruild of afgehaald, zijn hier transportkosten aan verbonden, ook als het artikel verkeerd is geleverd en of fabricagefouten heeft. Als de originele order rechtstreeks van uit Topa Bathroom Products is geleverd bij de consument, zullen wij hier geen transportkosten voor in rekening brengen.

Let op:

De retour(en) dienen in de originele verpakking te worden geretourneerd. Indien het product slecht- of onverpakt retour komt, zullen wij €12,50 verpakkingskosten in rekening brengen. Wij zullen u hier vooraf over informeren per e-mail.

### **4. Administratieve afhandeling van de retour(en)**

Het product is verkeerd geleverd

> Indien retour > Controle > Creditnota (- eventuele verpakkingskosten)

Het product heeft fabricagefouten

> Indien retour > Controle > Creditnota (- eventuele verpakkingskosten)

Het product heeft beschadigingen

> Indien retour > Controle > Creditnota (- eventuele verpakkingskosten) indien gemeld binnen 48 uur na levering.  
(!) *Let op: constateert u tijdens het lossen dat de doos is beschadigd? Maak direct een foto van de doos en noteer de datum van lossen.*

Het product is verkeerd besteld

> Indien retour > Controle > Creditnota – 10% behandelingskosten, eventuele verpakkingskosten en de gemaakte transportkosten.

**Topa Bathroom Products geniet het recht om een retour af te wijzen, indien wij de klacht ongegrond achten. Dit zal te allen tijde in overleg met u gebeuren.**