

Retourbeleid voor klanten van Franke Home Solutions in de EMEA-regio

Geldig vanaf 01/04/2025

Inhoud

1. Doel en doelstelling
2. Toepassingsgebied
3. Retourmelding en retourformulier
 - 3.1. Indienen van het retourformulier
4. Redenen voor retour
 - 4.1. Retouren binnen de retourvoorwaarden.
 - 4.2. Retouren buiten de retourvoorwaarden.
 -
5. Retourvoorwaarden
 - 5.1. Retourtermijn vanaf ontvangst
 - 5.2. Levenscyclusstatuscategorieën
 - 5.3. Verificatie van de status
 - 5.4. Retourneren van reserveonderdelen
 - 5.4.1. Geschiktheid voor retour
 - 5.4.2. Verpakkingseisen
 - 5.4.3. Beoordeling van de staat
6. Minimale retourwaardes
 - 6.1. Drempel voor retouren met lage waarde
7. Genereren van een retourreferentienummer
8. Verantwoordelijkheid voor transportkosten bij retouren
 - 8.1. Klantgeïnitieerde retouren (op verzoek of fout van de klant)
 - 8.2. Door Franke geïnitieerde retouren (bij een fout van Franke)
 - 8.3. Algemene vereisten
9. Inspectie van geretourneerde goederen (beoordeling van de staat van inkomende goederen) en creditnota
 - 9.1. Eisen aan de staat van producten

- 9.2. Creditnota
 - 9.2.1. Verzoek om kredietsaldatie
 - 9.2.2. Waarde van de creditnota op basis van de reden voor retour
 - 9.2.2.1. Klantgeïnitieerde retouren (op verzoek of fout van de klant)
 - 9.2.2.2. Door Franke geïnitieerde retouren (bij een fout van Franke)

10. Schade aan goederen door transport

- 10.1. Transportschade
- 10.2. Niet-zichtbare transportschade

11. Slotbepalingen

- 11.1. Contact voor ondersteuning
- 11.2. Bijwerking van het retourbeleid
- 11.3. Naleving van de overeenkomst

1. Doel en doelstelling

Bij de Franke Group begrijpen we het belang van een vlekkeloze werking voor de activiteiten van onze klanten. Om het vertrouwen in onze producten en diensten te waarborgen, bieden we een uitgebreid retourbeleid aan, afgestemd op de behoeften van onze zakelijke klanten (B2B). Of het nu gaat om producten die tijdens het transport zijn beschadigd, verkeerde bestellingen of ontevredenheid van de klant, ons doel is om het retourproces te vergemakkelijken en ervoor te zorgen dat dit uw activiteiten zo min mogelijk verstoort. Lees onderstaande details om de voorwaarden en procedures voor het retourneren van producten te begrijpen.

2. Toepassingsgebied

Dit retourbeleid is van toepassing op alle B2B-klanten van Franke Home Solutions gevestigd in de EMEA-regio.

3. Retourmelding en retourformulier

Om een efficiënt en soepel retourproces te garanderen, dienen klanten de onderstaande stappen te volgen voor een correcte melding:

3.1. Indienen van het retourformulier

- Het online retourformulier moet vooraf volledig worden ingevuld en elektronisch worden ingediend voordat producten worden geretourneerd.
- Dit zorgt ervoor dat het retourverzoek wordt geregistreerd en beoordeeld door het Franke-team.

Verplichte velden:

- Orderbevestigingsnummer
- Productreferentie
- Productomschrijving
- Aantal
- Aankoopdatum
- Factuurnummer
- Leveringsbonnummer
- Klantgegevens
- Ophaaladres
- Reden van retour
- Foto van de verpakking met zichtbaar productlabel
- Foto van het defect, vergezeld van een foto van het volledige product

4. Redenen voor retour

Klanten dienen duidelijk de reden voor retour op te geven (bijvoorbeeld verkeerd product, zichtbaar defect bij eerste ontvangst, overschot, etc.). Voor de duidelijkheid over de geschiktheid gelden de volgende onderscheidingen binnen het retourbeleid:

4.1. Retouren binnen de retourvoorwaarden.

- **Klantgeïnitieerde retouren (op verzoek of fout van de klant):**
 - Standaard retouren van klanten die voldoen aan het de retourvoorwaarden..
 - Retouren van klanten die niet voldoen aan het retourvoorwaarden en waarvoor speciale toestemming nodig is.
- **Door Franke geïnitieerde retouren (bij een fout van Franke):**
 - Fout gemaakt door Franke bij het invoeren van de bestelling.
 - Fouten in het Franke-magazijn bij het voorbereiden van bestellingen, verpakken of andere activiteiten vóór verzending.
 - Goederen die tijdens het transport zijn beschadigd en binnen 7 dagen bij de vervoerder en de verzekeringsmaatschappij zijn gemeld.
 - Retour voor een klantvriendelijkheid goedgekeurd door Franke.
Retouren om service-redenen moeten door Franke worden goedgekeurd.

4.2. Beoordelingen buiten het retourvoorwaarden.

- **Garantie:**

- Garantieclaims worden afgehandeld volgens de garantieprocedure en vallen niet onder dit retourbeleid.
- **Service:**
 - Welwillenheid-creditnota's met betrekking tot verleende diensten (bijvoorbeeld toegestane productomruilingen door de serviceafdeling, onmogelijkheid om het product te repareren, ontbreken van reserveonderdelen) vallen niet onder dit retourbeleid.
- **Claims:**
 - Schadeclaims die financiële compensatie vereisen, worden niet als retouren behandeld en worden afgehandeld volgens het claimproces.

Dit kader maakt een duidelijk onderscheid tussen standaard retouren en andere processen die een aparte behandeling vereisen.

Na indiening van het formulier zal het Franke-team het verzoek beoordelen en verdere instructies, verzenddetails of aanvullende documentatie verstrekken indien nodig. Onvolledige formulieren kunnen het retourproces vertragen.

5. Retourvoorwaarden

De volgende voorwaarden zijn van toepassing:

5.1. Retourtermijn vanaf ontvangst

De acceptatie van retouren is beperkt tot maximaal 4 maanden vanaf de leveringsdatum. Landen kunnen ervoor kiezen een kortere termijn dan 4 maanden te hanteren.

5.2. Levenscyclusstatuscategorieën

- P1 tot P5: Producten in deze categorieën worden als actief beschouwd en kunnen worden geretourneerd, mits ze voldoen aan de retourvoorwaarden.
- P6 (verouderd) en P7 (uitgefaseerd): Retouren worden niet geaccepteerd voor verouderde en uit de markt genomen producten.
- Voor producten die het einde van hun levenscyclus naderen (P5 die overgaan naar P6 of P7), moeten retouren snel worden gestart binnen de toegestane retourperiode.

5.3. Verificatie van de status

Klanten wordt geadviseerd de levenscyclusstatus van het product te controleren voordat ze een retouraanvraag indienen. Deze informatie is verkrijgbaar via de klantenservice van Franke.

5.4. Retourneren van reserveonderdelen

De volgende richtlijnen zijn specifiek van toepassing op het retourneren van reserveonderdelen:

5.4.1. Geschiktheid voor retour

- Reserveonderdelen kunnen alleen worden geretourneerd als ze zich in originele, ongebruikte staat bevinden en niet zijn uitgepakt.

- Klantspecifieke of speciaal bestelde onderdelen worden niet geaccepteerd, tenzij ze defect zijn of per vergissing door Franke zijn geleverd.

5.4.2. Verpakkingseisen

- Reserveonderdelen moeten worden geretourneerd in de originele verpakking, met alle labels, handleidingen en accessoires intact.

5.4.3. Beoordeling van de staat

- Alle geretourneerde onderdelen worden bij ontvangst geïnspecteerd.
- Creditnota's worden alleen uitgegeven als de onderdelen voldoen aan de specifieke retourvoorwaarden.

6. Minimale retourwaardes

6.1. Minimumbedrag voor het accepteren van retouren

Retouren zijn niet toegestaan als de totale waarde van de geretourneerde producten lager is dan 50 CHF of het equivalente bedrag in lokale valuta.

Deze retourpolicy zorgt voor een kostenefficiënte afhandeling van retouren en voorkomt onnodige logistieke uitgaven.

7. Genereren van een retourreferentienummer

- Als Franke de retour goedkeurt, ontvangt de klant een retourreferentienummer.
- Dit nummer moet duidelijk worden bijgevoegd aan het retourpakket of de returdocumentatie.
- Retourzendingen zonder retourformulier of geldig retournummer worden niet geaccepteerd.

8. Verantwoordelijkheid voor transportkosten bij retouren

8.1. Klantgeïnitieerde retouren (goodwill of fout van de klant)

- De klant is verantwoordelijk voor de organisatie en kosten van het transport wanneer het retour is toe te schrijven aan de klant (bijv. verkeerde bestelling, overtollige voorraad).
- Alternatief: Franke kan op verzoek van de klant het transport organiseren; de kosten worden dan doorberekend aan de klant.

8.2. Door Franke geïnitieerde retouren (bij een fout van Franke)

Als het retour voortkomt uit een fout van Franke (bijv. verkeerd product geleverd, DOA), is Franke volledig verantwoordelijk voor het organiseren en betalen van het transport.

8.3. Algemene vereisten

- De verzending moet binnen 10 werkdagen na ontvangst van het retournummer plaatsvinden.

- Alle geretourneerde producten moeten in hun originele verpakking en correct beschermd worden verzonden om schade tijdens transport te voorkomen.
- Klanten moeten het verzendbewijs of de trackinggegevens bewaren voor referentie.

9. Inspectie van geretourneerde goederen en creditnota

Alle geretourneerde producten worden bij ontvangst geïnspecteerd.

- Creditnota's worden alleen uitgegeven als de producten voldoen aan de geldende retourvoorwaarden.
- Als Franke bepaalt dat de producten niet in aanmerking komen voor retour, heeft de klant 30 kalenderdagen om de goederen terug te nemen of transport te regelen en betalen. Indien er geen instructies of betaling binnen deze termijn ontvangen worden, vervalt het eigendom aan Franke, die dan vrij is om de goederen te vernietigen of anderszins te verwerken.

9.1. Eisen aan de staat van producten

- Ongebruikt: Het product moet in originele staat zijn, zonder gebruikssporen of schade. De verpakking moet intact, ongeopend en onbeschadigd zijn.
- Compleet: Alle accessoires, handleidingen, labels en andere items uit de originele verpakking moeten aanwezig zijn.
- Schoon en onbeschadigd: Er mogen geen fysieke beschadigingen zijn (bijv. krassen, deuken, tekenen van onjuiste behandeling door de klant).

9.2. Creditnota

9.2.1. Toepassing op het saldo

De goedgekeurde creditnota wordt standaard toegepast op het Franke-klantsaldo. Geen contante of terugbetalingen in geld.

9.2.2. Waarde van de creditnota op basis van retourreden

9.2.2.1. Klantgeïnitieerde retouren (coulance of fout van de klant)

Bij retouren op basis van goodwill of klantfouten (bijv. foutieve bestelling), wordt maximaal 75% van de waarde gecrediteerd.

De resterende 25% dekt de volgende kosten:

- Herverpakkingskosten
- Administratiekosten
- Voorraadaanvullingskosten

9.2.2.2. Door Franke geïnitieerde retouren (fout van Franke)

Bij fouten van Franke (bijv. verkeerde levering, defect product) wordt 100% van de waarde gecrediteerd.

10. Schade aan goederen door transport

Klanten zijn verplicht om producten bij levering direct te inspecteren en indien nodig te weigeren bij zichtbare schade aan verpakking of inhoud.

10.1. Zichtbare transportschade

- Schade moet onmiddellijk worden gemeld aan de laatste vervoerder en binnen 7 dagen ook aan Franke.
- Op verzoek van Franke moeten beschadigde producten onmiddellijk worden geretourneerd op kosten van Franke. Indien dit niet gebeurt, moeten ze als afval worden afgevoerd door de klant.
- Schadeclaims worden afgehandeld binnen de transportverzekering van Franke, indien Franke verantwoordelijk is voor de levering (bijv. met Incoterms DAP of DDP).

10.2. Niet-zichtbare transportschade

- Latere schade wordt via een aparte claimsprocedure afgehandeld.
- Foto's en beschrijving van het beschadigde product moeten aan Franke worden verstrekt. Franke bepaalt of het product moet worden geretourneerd of vernietigd.

11. Slotbepalingen

11.1. Contact voor ondersteuning

Voor vragen over het retourbeleid kunnen klanten contact opnemen met hun lokale Franke klantenserviceteam.

11.2. Bijwerking van het retourbeleid

Dit beleid treedt in werking op de aangegeven datum en kan door Franke worden aangepast. Wijzigingen worden apart aan klanten gecommuniceerd.

11.3. Naleving van het beleid

Door een retour in te dienen, erkent en aanvaardt de klant de voorwaarden van dit retourbeleid.