

Procedure voor het retourneren van een product

Retourneren van een vermoedelijk defect product:

- Een retourzending is alleen mogelijk binnen de voor dat product geldende garantietermijn (<https://brigade-electronics.com/nl/over-ons/garantie/>)
- Een retourzending moet vooraf per e-mail worden aangemeld via retour@brigade-electronics.nl
- We hebben bij uw aanvraag de volgende informatie van u nodig:
 - o Klantnummer
 - o Contactpersoon
 - o Artikelnummer
 - o Ordernummer of factuurnummer
 - o Hoeveelheid
 - o Beschrijving van het vermoedelijke defect
- Na ontvangst van uw aanvraag registreren wij deze in een SRO-dossier en ontvangt u van ons het bijbehorende SRO-nummer (Sales Return Order).
Alleen met dit SRO-nummer kunt u een product retour sturen naar ons.
Een product dat wij retour ontvangen zonder SRO-nummer wordt niet in behandeling genomen en retour gestuurd naar u.
Gelieve een kopie van het SRO-nummer in uw pakket bij te voegen.
 - o Retouradres:
Brigade Electronics BV,
T.a.v. Afdeling Retour (SRO-nummer vermelden s.v.p.)
Ambachtstraat 8, 7587BW de Lutte, Nederland.
- Direct een vervangend product nodig:
Gelieve ons hiervan op de hoogte te brengen tijdens uw aanmelding per mail en wij sturen u dan z.s.m. een vervangend product toe. Voor het vervangend product ontvangt u een factuur.

- Het retour gezonden product wordt door onze servicemonteur gecontroleerd:
 - Wordt er een kwaliteitsprobleem vastgesteld (afkeur) en het product valt binnen de garantietermijn, dan ontvangt u van ons een nieuw product (Franco). In het geval er vooraf een vervangend product is verzonden door ons dan zal de factuur voor dit product worden gecrediteerd.
 - Wordt er geen kwaliteitsprobleem vastgesteld (goedgekeurd) dan zenden wij het product naar u terug (vrachtkosten kunnen worden doorberekend).
In het geval er vooraf een vervangend product is verzonden dan is deze factuur ook verschuldigd.
 - In het geval dat het aangemelde product niet binnen 30 dagen aan ons is geretourneerd, is de factuur voor het vervangende product verschuldigd. Een retourzending na de periode van 30 dagen en na facturering van het vervangende product kan niet meer plaatsvinden onder het eerder toegekende SRO-nummer, omdat dit dossier dan is afgesloten.
Er moet in die situatie een nieuwe aanmelding worden gedaan.
- Retour sturen van een product in de originele verpakking:
 - Origineel verpakte artikelen (zonder labels en stickers van derden) kunnen, na aanmelding en akkoord van Brigade Electronics, geretourneerd worden wanneer ze niet nodig of verkeerd besteld zijn.
 - Het product moet in een goede verkoopbare staat verkeren.
 - Retour sturen is alleen mogelijk tot 90 dagen na factuurdatum.
 - Bij het verwerken van een retourzending, ontvangen bij ons > 14 dagen na factuurdatum, kunnen onderstaande toeslagen worden doorberekend:
 - Bij netto factuurwaarde retourzending < €1000 = + 15% toeslag
 - Bij netto factuurwaarde retourzending € 1001 < €2000 = + 10% toeslag
 - Bij netto factuurwaarde retourzending > €2001 = + 5% toeslag