ANITEC

RETOUR- & GARANTIEBELEID
Officieel Reglement & Procedure

1 ALGEMEEN

ANITEC streeft naar een hoge productkwaliteit en een uitstekende service. In bepaalde situaties kan het echter nodig zijn om een product te retourneren, bijvoorbeeld wegens een defect, transportschade of het wettelijke herroepingsrecht. Om een retour correct en vlot te kunnen behandelen, vragen wij u onderstaande procedure strikt te volgen.

2 RETOURAANVRAAG

Voor iedere retourzending dient vooraf contact te worden opgenomen met ANITEC. Een retouraanvraag kan worden ingediend via e-mail: **contact@anitec.be**.

Vermeld bij uw aanvraag steeds:

- Naam en contactgegevens van de klant
- Ordernummer of factuurnummer
- Artikel en type product
- Reden van de retour
- Duidelijke omschrijving van het probleem
- Foto's en/of video's indien relevant

Stuur geen producten terug zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ANITEC.

3 RETOUR WEGENS EEN DEFECT

Wanneer een product een technisch defect vertoont, vragen wij de klant eerst contact op te nemen met ANITEC. Afhankelijk van de aard van het probleem kan ANITEC:

1. Technische ondersteuning op afstand bieden.
2. Een passende oplossing of herstelling voorstellen.
3. Nodige onderdelen opsturen voor herstel.
4. Het product laten terugsturen voor grondig onderzoek of herstelling.
5. Indien nodig, een vervangend product voorzien.

ANITEC bepaalt, in overleg met de klant, de meest geschikte en efficiënte oplossing.

Garantievoorwaarden (2 Jaar)

Onze producten worden geleverd met een garantie van **2 jaar** vanaf de leveringsdatum, behoudens de toepasselijke wettelijke bepalingen en uitsluitingen. De garantie geldt **niet** voor schade als gevolg van:

- Verkeerd gebruik of gebruik in strijd met de handleiding.
- Onjuiste installatie, aansluiting of ingebruikname.
- Aanpassingen aan onderdelen of herstellingen die niet door ANITEC zijn uitgevoerd.
- Schade veroorzaakt door externe factoren, ongevallen of onoordeelkundig gebruik.
- Normale slijtage of onvoldoende/verkeerd onderhoud.

De wettelijke garantierechten van consumenten blijven steeds volledig van toepassing.

4 RETOUR WEGENS TRANSPORTSCHADE

Bij ontvangst van een bestelling dient de klant de verpakking en het product zo snel mogelijk te controleren. Bij zichtbare schade vragen wij u om direct onderstaande stappen te ondernemen:

1. **Duidelijke foto's van de beschadigde verpakking te maken.**
2. **Foto's van het beschadigde product te maken.**
3. **De schade, indien mogelijk, direct op het vervoersdocument te laten vermelden.**
4. **ANITEC onmiddellijk op de hoogte te brengen.**
5. **Alle relevante foto's en documenten per e-mail aan ANITEC te bezorgen.**

Wanneer een bestelling verzekerd werd verzonden, dient de transportschade volgens de geldende transportvoorwaarden bij de vervoerder te worden gemeld. De verzender van het pakket is verantwoordelijk voor het melden hiervan. ANITEC zal de klant hierbij ondersteunen en de nodige informatie bezorgen.

Beschadigde goederen mogen niet zonder voorafgaand overleg met ANITEC worden teruggestuurd.

5 HERROEPINGSRECHT VOOR CONSUMENTEN

Voor consumenten die een aankoop op afstand doen, geldt het wettelijke herroepingsrecht. De consument heeft het recht om de aankoop binnen **14 dagen** na ontvangst te herroepen, zonder opgave van reden. De kosten en het risico van de retourzending zijn voor rekening van de klant.

Wettelijke Uitzonderingen	Voorwaarden bij Herroeping
Het herroepingsrecht geldt niet voor: • Producten gemaakt volgens specificaties van de klant. • Maatwerkproducten. • Duidelijk gepersonaliseerde artikelen.	*Bij gebruik van herroeping dient het product:* • Zo veel mogelijk in originele staat te zijn. • Compleet met alle accessoires te worden geretourneerd. • Zorgvuldig en deugdelijk te zijn verpakt. • Niet verder gebruikt te zijn dan noodzakelijk.

De klant is verantwoordelijk voor eventuele waardevermindering die het gevolg is van gebruik dat verder gaat dan noodzakelijk om de werking te beoordelen. Schade tijdens de retourzending ontstaat is voor risico van de klant.

6 VERPAKKING EN VERZENDING

De klant dient het product zorgvuldig te verpakken om transportschade te voorkomen. Bij retourzendingen van grotere toestellen, zoals **broedkasten en opfokkasten**, vragen wij om:

- Een stevige verpakking te gebruiken.
- Het toestel te beschermen tegen schokken/stoten.
- Extra bescherming aan de hoeken te voorzien.
- Het product rechtop te vervoeren (indien vereist).
- De zending voldoende te verzekeren.

7 Controle & Beoordeling

Na ontvangst controleert ANITEC de algemene toestand, gemelde defecten en transportschade. De behandelingstijd varieert afhankelijk van het probleem en de beschikbaarheid van onderdelen.

8 Terugbetaling

Terugbetalingen geschieden via dezelfde betaalmethode binnen de wettelijke termijn. ANITEC mag wachten met terugbetaling tot het product is ontvangen en gecontroleerd.

ANITEC BV
8880 Ledegem, België • BTW: BE0795388914
E-mail: contact@anitec.be
Website: www.anitec.be