

RETOURNEREN GOEDEREN

Om een aantal redenen kan het zijn dat u een product of bestelling moet retourneren, bijvoorbeeld omdat:

1. U heeft zich vergist of u bent niet tevreden (tevredenheidgarantie). Bovendien heeft u op basis van de "Wet Kopen op afstand" een zogeheten afkoelingsperiode (zichttermijn) van 7 dagen om zonder opgave van redenen het product te retourneren.
2. Er is een defect of verkeerd product geleverd.
3. Een product is binnen de garantie termijn defect gegaan
4. De levering is tijdens transport beschadigd.

Hieronder kunt u lezen hoe u in dergelijke situaties uw product of bestelling kunt retourneren.

Tevredenheidgarantie / afkoelingsperiode

We willen dat u volledig tevreden bent met uw aankopen bij ElectronicaSupplies.nl. Het kan echter voorkomen dat u zich vergist heeft bij uw aankoop of dat u niet tevreden bent over de manier waarop de bestelling is verlopen. U kunt het product dan binnen 7 dagen retour sturen aan ElectronicaSupplies.nl. Het product dient compleet te zijn en in oorspronkelijke en onbeschadigde verpakking te zitten. Producten die beschadigd of gebruikt zijn, komen niet voor restitutie in aanmerking. Zie ook de regeling kosten en terugbetaling.

Een aantal producten komt niet in aanmerking voor onze tevredenheidgarantie:

- Geopende verpakking van, reeds geïnstalleerde of reeds geregistreerde Software / DVD's / Games
- Geopende verbruiksartikelen
- Artikelen die beschadigd of incompleet zijn

Er is een verkeerd product geleverd (het wijkt af van hetgeen u besteld heeft).

Wanneer u constateert dat het gehele product dat u heeft ontvangen zichtbaar afwijkt van hetgeen u besteld heeft dan kunt u het product aan ons retourneren. Neem direct nadat u constateert dat u het verkeerde product toegezonden heeft gekregen contact op met de [klantenservice](#) U dient dit tenminste binnen een termijn van 7 dagen na ontvangst te doen. Neem het product in geen geval in gebruik. Alleen ongebruikte producten komen voor kosteloze vervanging in aanmerking.

Als het product niet compleet is afgeleverd (u mist onderdelen die u wel besteld heeft) of er zijn verkeerde onderdelen toegezonden, meldt u dit dan direct aan ElectronicaSupplies.nl en wij dragen zorg voor kosteloze nalevering van de ontbrekende onderdelen. Neem verkeerd geleverde onderdelen niet in gebruik maar retourneer deze producten conform de retourprocedure.

Let op: ElectronicaSupplies.nl is niet verplicht het product te vervangen wanneer de afwijking te gering is om de vervanging te rechtvaardigen.

Defect of verkeerd product bij ontvangst (DOA)

Een DOA (Dead On Arrival) is een product dat binnen de 3 dagen na aanschaf defect is. Mocht een dergelijk product defect zijn of u heeft het vermoeden dat een product defect is, neem dan contact op met onze [klantenservice](#).

U heeft een defect product (geen D.O.A.)

Onder een niet D.O.A. product verstaan wij een product dat na 4 of meer dagen defect is gegaan. Mocht een product defect zijn of u heeft het vermoeden dat een product defect is, neem dan contact op met onze [klantenservice](#).

Transportschade

Allereerst is het belangrijk dat u NOOIT een beschadigd pakket in ontvangst neemt. Doet u dit wel en het product blijkt beschadigd, dan dient u binnen 24 uur op het postkantoor proces-verbaal te laten

opmaken of bel 058-233 33 33. Zonder dit proces-verbaal kunnen wij het product niet omruilen. Neem vervolgens contact op met onze [klantenservice](#)

Retourprocedure

Neem altijd eerst contact op met onze [klantenservice](#), u krijgt van hen een verzendinstructie.

De retourneringprocedure

De onderstaande retourneringprocedure is een formele procedure. Veelal gaat aan het retour sturen van goederen een informeler traject vooraf. Meestal in de vorm van telefoongesprekken en emailwisselingen. Onderstaande procedure is bedoeld als handvat voor het retour sturen van goederen aan [ElectronicaSupplies.nl](#).

Stap 1:

Meldt uw probleem met het product op contact@ElectronicaSupplies.nl.

Stap 2:

U krijgt van onze medewerkers een antwoord per email.

Stap 3:

U dient het volgende retour te sturen in geval van:

1. een product dat u wilt retourneren binnen de zichttermijn: Het complete product zoals door [ElectronicaSupplies.nl](#) aan u geleverd is (inclusief alle accessoires en toebehoren (handleidingen, software etc.) in de originele, ongeschonden fabrieksverpakking).
2. een product dat afwijkt van hetgeen u besteld heeft: Het complete product zoals door [ElectronicaSupplies.nl](#) aan u geleverd is (inclusief alle accessoires en toebehoren (handleidingen, software etc.) in de originele, ongeschonden fabrieksverpakking).
3. een defect product: Uitsluitend het product dat het defect vertoont, inclusief een eventueel garantiocertificaat. (De originele fabrieksverpakking, accessoires, handleidingen, software etc. dient u dus niet mee te sturen).
4. een D.O.A. (Dead on Arrival): Het complete product zoals door [ElectronicaSupplies.nl](#) aan u geleverd is (inclusief alle accessoires en toebehoren (handleidingen, software etc.) in de originele, ongeschonden fabrieksverpakking).
5. Een door transportschade beschadigd en aangenomen product: Het complete product, inclusief een kopie van het proces-verbaal dat is opgemaakt door TNT post.

Stap 4:

Verpak het product zorgvuldig. Ook de verpakking van het product dient beschermd te worden. Een beschadigde productverpakking betekent waardevermindering tenslotte. Alle producten dienen geretourneerd te worden in een zogeheten "overdoos" (doos/verpakking om de originele fabrieksverpakking). Voeg daarbij een kopie van de aankoopfactuur.

Stap 5:

Stuur het pakket op dezelfde wijze retour zoals u het van ons heeft ontvangen naar:

ElectronicaSupplies
Burg. Engelkenslaan 24
9671 LM Winschoten

U bent zelf verantwoordelijk voor schade en/of vermissing tijdens het transport. M.b.t. de kosten van de retourzending zie regeling kosten en terugbetaling
Ongefrankeerde zendingen of zendingen onder rembours worden door ons niet in ontvangst genomen.