

Express-, Rush- en Emergency-orders:

Schneider Electric biedt 4 verschillende soorten diensten aan die van toepassing zijn op het materiaal opgeslagen in het RDC in Venray en voor levering in België.

Leverdienst	Levertermijn	Transporteur	Orderinvoer	Kosten*	Opmerkingen
Next Day	D + 1 voor 14u00	DHL	E-mail: voor 13u30 Fax: voor 13u30	€ 45,- per transport	Maximum 20 orderregels Maximum volume 1m ³
Rush economy	D + 1 voor 8u00 D + 1 voor 10u00 D + 1 voor 12u00	MKG Courier Service	E-mail: voor 13u30 Fax: voor 13u30	€ 90,- per transport € 80,- per transport € 50,- per transport	Maximum 25 kg en 20 orderregels > 25 kg en palletzendingen: op aanvraag
Rush Premium	Typisch dag D (speciale koerierdienst)	MKG Courier Service	Telefoon**: voor 16u30	€ 150,- per transport	Maximum 20 orderregels Maximum volume 1m ³
Emergency (24/7)	Dag D (speciale koerierdienst)	MKG Courier Service	Telefoon**: buiten kantooruren	Vaste kosten: € 230,- + € 1,- per kilometer	Aanbieding dienst na verkoop Effectieve levertermijn is afhankelijk van afstand + 1,5 u voorbereiding in RDC Venray

* Transportkosten zijn excl. btw

** Voor telefonische orders is een schriftelijke bevestiging via fax of e-mail nodig

Om een correcte dienstverlening te garanderen, zijn de naam en het telefoonnummer van de contactpersoon bij de klant verplichte informatie voor de verwerking van alle Rush- en Emergency-orders. Vermeld ook de openinguren op het leveradres bij uw bestelling.

Klachten van klanten

Afwijkingen bij levering

Gelieve Customer Care binnen de 3 dagen na ontvangst van de goederen op de hoogte te brengen via fax of e-mail. Duid het verschil in hoeveelheid of verkeerde referentie aan bij het betreffende item op een kopie van de leverbon.

Zichtbare schade door transport of afwijkingen van de pakketten

Noteer uw bevindingen altijd op het vervoersdocument (CMR) van de vervoerder. Meld transportschade of afwijkingen aan de pakketten op de leverbon bij ontvangst van het materiaal en breng Customer Care onmiddellijk via fax of e-mail op de hoogte. Voeg indien mogelijk een foto van de beschadiging toe.

Werkwijze voor retour

Voor alle retourzendingen moet een **RMA**, een Retour Autorisatie, bij Customer Care worden aangevraagd. Via fax of e-mail zal Customer Care de nodige documenten met instructies voor retour opsturen. Gelieve deze documenten zorgvuldig in te vullen en terug te sturen. Van zodra het ingevulde document wordt ontvangen, wordt de afhaling van de materialen door ons gepland.

Commerciële retours met creditnota:

- Alleen standaard voorraadmateriaal wordt aanvaard voor retour. Klant specifieke producten, aangepaste producten of niet voorraad producten worden niet aanvaard voor retour.
- Het materiaal moet nieuw zijn, in de originele verpakking verpakt, zonder enige schade, labels van de klant, zelfklevers, opschriften enz.
- De productiedatum van het materiaal moet minder dan 12 maand geleden zijn.
- De kostprijs voor het retourneren van materiaal is 25% van het netto factuurbedrag. De minimumwaarde van het te retourneren materiaal bedraagt € 100,-.

Technische retours voor herstelling, expertise, garantie of omruiling:

- Onze Customer Care medewerkers zullen u advies geven over hoe de retour moet worden behandeld, zorgen voor de juiste registratie en bieden u verdere informatie over adressen en wat u verder moet doen.

Logistieke retours:

- Bij klachten van klanten gebeurt de correcte afhandeling door onze Customer Care medewerkers.

Contactinformatie

Customer Care

Schneider Electric nv/sa

Naamloze Vennootschap / Société Anonyme

BTW/TVA: BE 0451 362 180

RPR Brussel I RPM Bruxelles

Adres: Dieweg, 3 - 1180 Brussel / Bruxelles – België

Tel.: +32 (0)2/373.75.02 #1 (Nederlands) +32 (0)2/373.75.01 (Frans) #1

Fax: +32 (0)2/373.40.02

E-mail: customer-service.be@schneider-electric.com

Website: www.schneider-electric.be