

Betreff: **HINWEISE ZUM RETOURENVERFAHREN DER LIGHTRONICS B.V.**

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

innerhalb von Lightronics wird Qualität große Aufmerksamkeit gewidmet. Dabei wird den Bauteilen, der Montage und der Verpackung unserer Produkte große Sorgfalt geschenkt.

Aus diesem Grund sind viele unserer Produkte Dekra- und/oder TÜV-zertifiziert, haben wir eine Zertifizierung nach ISO 9001:2015, Stufe 4 der CO<sub>2</sub>-Leistungsleiter für gesellschaftlich verantwortungsvolles Unternehmertum, das PSO-3-Prüfsiegel und sind wir nach SKG und PKVW anerkannt.

Damit alles reibungslos verläuft, wurde für die Rücksendung der Artikel von Lightronics ein Retourenverfahren gemäß ISO-Richtlinien erstellt. Falls Sie Artikel zurücksenden wollen, beachten Sie bitte Folgendes:

- Vor der Rücksendung von Artikeln müssen Sie eine **Retourennummer anfordern**.
- Diese Retourennummer erhalten Sie, nachdem Sie das Rücksendeformular (siehe Rückseite) vollständig ausgefüllt haben, per E-Mail.
- Sie erhalten per E-Mail einen Rücksendeschein mit Retourennummer und Barcode. Dieser Rücksendeschein muss deutlich sichtbar auf der Außenseite der Sendung befestigt werden.

**Für defekte Artikel gilt:**

- Die Garantiefrist von Artikeln beträgt 1 Jahr für Nicht-LED-Leuchten und 5 Jahre für LED-Leuchten. (Verbrauchsartikel wie Akku, Lichtquellen usw. sind ausgeschlossen)
- Defekte sind **innerhalb von 2 Monaten** nach der Meldung der Reklamation bei Lightronics abzuliefern.

**Für Beschädigungen und falsche Lieferungen gilt:**

Beschädigungen und falsche Lieferungen sind innerhalb von 5 Werktagen beim Verkaufssinnendienst zu melden. Sie erreichen diese Abteilung unter der Rufnummer +31 416-568600.

**Für falsch bestellte oder bei einem Projekt übrig gebliebene Artikel gilt:**

- Unbenutzte und unbeschädigte Produkte dürfen nicht älter als 2 Monate sein. Die Produkte sind innerhalb **1 Monats** nach Erhalt des Rücksendescheins in der **ungeöffneten Originalverpackung** zurückzusenden.
- Es werden 15 % des Nettopreises an Rücksendekosten in Rechnung gestellt. (Masten, Maßarbeit und Projekte sind von der Rücknahme ausgeschlossen).

**Für Mängel gilt:**

- Mängel sind innerhalb von 5 Werktagen nach Versand beim Verkaufssinnendienst zu melden.

**Für defekte außerhalb der Garantiefrist gilt:**

- Defekte, die außerhalb der Garantiefrist von 1 Jahr oder 5 Jahren fallen, sind beim Verkaufssinnendienst zu melden. Sie erreichen diese Abteilung unter der Rufnummer +31 416-568600.
- Reparaturen werden erst nach schriftlicher Genehmigung durchgeführt, siehe allgemeine Reparaturbedingungen.

Wir hoffen, Sie hiermit ausreichend informiert zu haben. Falls Sie noch Fragen haben, können Sie sich gerne unter der Rufnummer +31 416-568600 mit uns in Verbindung setzen.

**Bitte kleben Sie den Rücksendeschein, den Sie bei der Bestätigung erhalten, immer deutlich außen auf die Verpackung.**