



PETROL INDUSTRIES

RETOURBELEID van PETROL INDUSTRIES B.V.

**Gevestigd en kantoorhoudende te Tilburg,
gedeponeerd op 4 april 2016 bij de Kamer van Koophandel onder nummer 18068920.**

ALGEMENE RICHTLIJNEN RETOUREN

- Retourverzoeken worden alleen geaccepteerd als ze zijn aangemeld en geregistreerd bij de klantenservice en vergezeld zijn van een digitaal gevuld Petrol-retourformulier.
- Na ontvangst van het Petrol-retourformulier zal de klantenservice het verzoek beoordelen en een bevestiging per e-mail sturen.
- Het digitaal Petrol retourformulier kan worden aangevraagd via e-mailadres: customerservice@petrolindustries.com
- Retourzendingen worden alleen geaccepteerd met begeleid Petrol-retourformulier, een kopie van de Petrol Industries Retour-bevestiging, inclusief het retournummer.
- Het retournummer moet zichtbaar op de verzendkarton worden gemarkeerd.
- Retourzendingen worden alleen geaccepteerd als ze vooraf zijn aangemeld bij de klantenserviceafdeling en per expediteur zijn geleverd aan het Petrol Industries magazijn.
- Retouren die worden overhandigd tijdens bezoeken van onze verkoopagenten zijn niet langer toegestaan.
- Geretourneerde artikelen naar Petrol Industries moeten aan de volgende voorwaarde voldoen:
 - Klantstickers moeten worden verwijderd
 - Originele Petrol hangtags moeten aanwezig zijn
 - Alarm labels moeten worden verwijderd
 - Kleding moet in originele staat zijn en ongedragen
- Petrol Industries behoudt zich het recht voor om een fee van € 0,50 cent per product in rekening te brengen als niet aan de bovenstaande vereiste voorwaarden wordt voldaan.



PETROL INDUSTRIES

RICHTLIJNEN KWALITEITS ISSUES PRODUCT

- Problemen met kwaliteitsproducten worden alleen geaccepteerd als ze zijn aangemeld en geregistreerd bij de klantenservice en vergezeld zijn van een digitaal gevuld Petrol retourformulier.
- Na ontvangst van het Petrol-retourformulier zal de klantenservice het verzoek beoordelen en een bevestiging per e-mail sturen.
- In geval van goedkeuring en indien retournering is vereist, verstrekt de klantenservice de retouretiketten van de desbetreffende vervoerder.
- In het geval van een kwaliteitsklacht over een product, dient Petrol Industries de volgende informatie te ontvangen:
 - Petrol retourformulier met artikel, kleur, maat, hoeveelheid en reden
 - Paklijstnummer (MZE nummer- indien beschikbaar)
 - Foto's van de defecte producten
- De onderstaande tijdlijn moet worden aangehouden in geval van Product kwaliteitsklachten:
 - Periode: Kwaliteits issues product**
 - Seizoen Pre Summer / Deep Winter tot 1^e November volgend jaar
 - Seizoen Spring Summer tot 1^e of Januari volgend jaar
 - Seizoen High Summer tot 1^e of April volgend jaar
 - Seizoen Fall Winter tot 1^e of Juli volgend jaar
- De volgende type klachten zijn uitgesloten van de product kwaliteitsklachten:
 - Schimmel die tijdens het seizoen optreedt
 - Verkleuring die optreedt tijdens het seizoen
 - Schade veroorzaakt door verkeerd gebruik van de kleding door de klant



PETROL INDUSTRIES

RICHTLIJNEN LEVERINGS ISSUES

- Leveringsissues zoals manco / surplus / verkeerd ontvangen artikel moeten binnen 14 dagen na levering worden gemeld bij de klantenservice en vergezeld zijn van een digitaal gevuld Petrol retourformulier.
- Afleveringsproblemen met betrekking tot beschadigde dozen of artikelen die zich tijdens transport hebben voorgedaan, moeten binnen 5 dagen na levering worden gemeld bij de klantenservice en vergezeld van een digitaal gevuld Petrol retourformulier.
- Na ontvangst van het Petrol-retourformulier zal de klantenservice het verzoek beoordelen en een bevestiging per e-mail sturen.
- In het geval van een beschadigde levering, dient Petrol Industries de volgende informatie te ontvangen:
 - Petrol retourformulier met artikelnummer, kleur, maat en hoeveelheid en reden
 - Paklijstnummer (MZE nummer)
 - Track en Trace nummer van de vervoerder op de doos
 - Foto ('s) van de beschadigde doos en de beschadigde artikelen
- In geval van een manco levering dient Petrol Industries de volgende informatie te ontvangen:
 - Petrol retourformulier met artikelnummer, kleur, maat en hoeveelheid en reden
 - Paklijstnummer (MZE nummer)
- In het geval van een surplus of verkeerd ontvangen product, dient Petrol Industries de volgende informatie te ontvangen:
 - Petrol retourformulier met artikelnummer, kleur, maat en hoeveelheid en reden
 - Paklijstnummer (MZE nummer)

RICHTLIJNEN LEVERING BUITEN BEVESTIGDE LEVERBLOK

- Raadpleeg onze algemene voorwaarden in geval van niet tijdige levering.
- Leveringen die plaatsvinden 2 weken buiten het bevestigde leverblok, dienen altijd te worden geaccepteerd.