

1. Algemeen

1.1. De voorwaarden met betrekking tot reclamatie gelden onverminderd de door ons gehanteerde en van toepassing zijnde Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden, en meer in het bijzonder artikel 4.1 t/m 4.7 daaruit.

1.2. Waar hierna van KOPER wordt gesproken, wordt degene bedoeld aan wie de factuur is geadresseerd. Waar hierna van GALVANO wordt gesproken, wordt Galvano Groothandel B.V. of een medewerker van Galvano Groothandel B.V. bedoeld. Waar hierna van LEVERANCIER wordt gesproken, wordt een leverancier van Galvano Groothandel B.V. bedoeld.

1.3. Reclamaties dienen door koper te allen tijde voorzien te zijn van relevante artikelnummer(s) en order- of factuurnummer(s), samen met een aanduiding van en toelichting op de reclamatiereden. Indien deze gegevens ontbreken of onvoldoende zijn, behoudt Galvano zich het recht voor de reclamatie niet of niet meer in behandeling te nemen.

1.4. De koper heeft een inspectieplicht van zowel artikelen als factuur: deze dienen direct na ontvangst nauwgezet gecontroleerd te worden. Indien de artikelen niet zijn geleverd aan de koper, maar in diens opdracht aan derden, dan wordt deze plicht verlegd naar degene(n) die de artikelen in ontvangst genomen hebben. De koper verplicht zich de ontvangende partij vóór ontvangst van de artikelen afdoende op de hoogte te stellen van de inhoud van deze reclamatievoorwaarden, deze reclamatievoorwaarden integraal aan de ontvangende partij op te leggen en toe te zien op de nakoming ervan.

1.5. Tenzij de reclamatie aanspraak maakt op garantievoorwaarden, mag de lever- en factuurdatum waarop deze betrekking heeft niet ouder zijn dan 10 werkdagen, gerekend vanaf de datum van indiening van de reclamatie.

2. Reclamaties op facturen

2.1. Reclamaties op facturen waarvoor de voorwaarden van toepassing zijn, kunnen betrekking hebben op foutief berekende of ontbrekende kortingen, foutieve (netto)prijzen, een onterechte (door-)berekening van kosten of het niet toepassen van overeengekomen factuurkortingen.

2.2. Van de koper wordt verwacht dat deze aantoonbaar kan maken op basis waarvan de reclamatie gerechtvaardigd is.

2.3. Een reclamatie heeft altijd betrekking op één of meerdere factuurregels, maar daarmee niet per definitie op de factuur in zijn geheel. Een factuur die uit meerdere factuurregels bestaat, dient, met uitzondering van de factuurregel(s) waarop de reclamatie van toepassing is, te worden voldaan conform de voorwaarden zoals die met de koper overeen zijn gekomen.

2.4. Reclamaties die voortkomen uit gewijzigde omstandigheden tussen de factuur- en de reclamatedatum worden afgewezen.

3. Reclamaties op leveringen

3.1. Uitsluitend reclamaties betrekking hebbende op door Galvano geleverde en gefactureerde artikelen worden in behandeling genomen.

3.2. Reclamaties worden alleen na beoordeling door en met instemming van Galvano retour gehaald of genomen en/of bij diens leverancier aangeboden voor service.

3.3. Speciaal voor de koper bestelde artikelen (herkenbaar aan de code C achter het artikelnummer op de factuur of orderbevestiging), tegels en veilingartikelen worden in géén geval retour genomen.

3.4. Kosten die voortkomen uit service of retourname en die door de leverancier aan Galvano worden berekend, zullen aan de koper doorberekend worden. Indien dit het geval is, zal de hoogte hiervan vooraf voor akkoord worden voorgelegd aan de koper. Afwijzing hiervan zal automatisch leiden tot het vervallen van de reclamatie.

3.5. Er kan uitsluitend in de volgende situaties sprake zijn van retourname en/of creditering:

a. Als artikelen door Galvano verkeerd zijn geleverd: geleverde artikelen zijn dan niet in overeenstemming met de factuur. Uitsluitend artikelen in de originele en onbeschadigde verpakking worden retour genomen.

b. Als verpakte artikelen beschadigd zijn geleverd: geleverde artikelen zijn beschadigd. De aard en plaats van beschadiging dienen zo gedetailleerd mogelijk aangegeven te worden.

c. Als artikelen incompleet zijn geleverd: de verpakte artikelen zijn niet compleet. Er dient zo gedetailleerd mogelijk opgegeven te worden wat aan het artikel ontbreekt.

d. Als artikelen ter beoordeling van garantie worden geretourneerd: de aard en de plaats van de mogelijke fabrieksfout of het mogelijke onjuist functioneren dient zo gedetailleerd mogelijk aangeduid te worden. Voor deze artikelen geldt, dat de afhandeling (reparatie, vervanging of creditering) afhankelijk wordt gesteld van de garantiebeoordeling door de fabrikant/importeur.

e. Als artikelen ter reparatie worden aangeboden: de koper dient artikelen, die niet onder de garantie vallen, ter reparatie aan te bieden. Tevens dient zo gedetailleerd mogelijk de aard en de plaats van de klacht(en) te worden opgegeven. In deze situatie geldt dat eventuele kosten voor reparatie en transport aan de koper worden doorberekend.

f. Overige retourredenen: voor de overige redenen geldt, dat expliciet de reden van retournering opgegeven te worden. Uitsluitend artikelen in originele staat en voorzien van de originele en onbeschadigde verpakking komen voor retournering in aanmerking. Als de oorzaak van het retour niet bij Galvano ligt, bijvoorbeeld door een foutieve bestelling of bestelaantal, dan wordt er ter gedeeltelijke dekking van de gemaakte kosten, een retourvergoeding in rekening gebracht.

3.6. Indien koper heeft aangegeven een herlevering te willen ontvangen, dan is op deze herlevering geen reclamatie mogelijk op grond van te late levering.

3.7. De retour te nemen artikelen worden op of vanaf een vooraf overeengekomen datum opgehaald op het adres van de koper, of een hieraan verbonden alternatief adres. Indien aanvullend is overeengekomen, dat de artikelen kunnen worden opgehaald op een adres van derden, dan dient de koper melding te maken van het volledige adres waar retour te nemen artikelen kunnen worden opgehaald, aangevuld met de datum waarop of vanaf wanneer dit plaats kan vinden. Galvano behoudt zich het recht voor om, indien blijkt dat de artikelen zonder tegenbericht op de opgegeven datum of plaats niet retour gehaald kunnen worden, de reclamatie eenzijdig te laten vervallen of hiervoor kosten in rekening te brengen.

3.8. Bij het in ontvangst nemen van een retourzending wordt deze slechts marginaal visueel gecontroleerd op hoeveelheid en/of uiterlijke kenmerken (waaronder beschadigingen en dergelijke). Na de in ontvangstname zal Galvano binnen een redelijk periode de retourzending inhoudelijk gedegen controleren. Indien hierbij mocht blijken dat de retourzending niet conform de opgave heeft plaatsgevonden en/of niet voldoet aan de door Galvano gestelde retourvoorwaarden en/of koper in gebreke blijft om binnen een redelijke termijn te voldoen aan een verzoek om aanvullende relevante informatie, behoudt Galvano zich het recht voor om van creditering af te zien en/of om hiervan in voorkomende gevallen af te wijken. De afzender zal hiervan alsdan in kennis worden gesteld en de retourgenomen artikelen zullen tegen vergoeding aan Galvano van de gehele of gedeeltelijke ophaal- en terugzendkosten aan de koper verzonden worden. Het in ontvangst nemen van de retourzending door Galvano impliceert op geen enkele wijze een erkenning en/of acceptatie dat voldaan is aan de door Galvano gestelde retourvoorwaarden.

3.9. Indien de koper 6 weken na Galvano's eerste bevestiging van retourname geen melding heeft gemaakt van een datum waarop of vanaf wanneer de retourname plaats kan vinden, dan behoudt Galvano zich het recht voor om de betreffende reclamatie alsnog eenzijdig te laten vervallen.