



Garantie

Wettelijke garantie

Op alle artikelen die u bij Bouw en renovatie plaza B.V. koopt heb u garantie. Volgens de wet heb u recht op een goed product. In de wet staat dat een product 'deugdelijk' moet zijn. Dat betekent dat u het product een bepaalde tijd op een normale manier moet kunnen gebruiken. In het geval dat u een artikel ontvangt dat niet in perfecte staat verkeert, voorzien wij u graag zo snel mogelijk van een passende oplossing. Dit doen wij, afhankelijk van het artikel, door vervanging, reparatie of terugbetaling. Daarnaast gelden voor bepaalde producten fabrieksgaranties.

Bij ontvangst niet in perfecte staat (binnen het zichttermijn van 14 dagen, ingaande één dag na ontvangst)

Wanneer een artikel defect is bij ontvangst, dan verzoeken wij u vriendelijk om:

1. Één dag na ontvangst, maar **uiterlijk binnen de zichttermijn**, een e-mail naar onze info te sturen: **info@bouwenrenovatieplaza.nl**. Vermeld hierin u naam, ordercode, artikel en omschrijving van het defect.
2. **Direct** kunt u het defecte artikel samen met het klachtenformulier en (kopie factuur) binnen Nederland kosteloos naar ons retouradres sturen. Is uw klacht gegrond of ongegrond wij voorzien u **altijd** van een van de volgende oplossing: vervanging, reparatie of terugbetaling.

Na enige tijd defect (buiten zichttermijn)

Wanneer een artikel buiten uw schuld om kapot gaat of kapot blijkt te zijn terwijl u dit al langer dan 14 kalenderdagen (ingående één dag na ontvangst) in uw bezit hebt dan helpen wij u graag zo snel mogelijk.

1. U dient een e-mail naar onze info te sturen: **info@bouwenrenovatieplaza.nl** Vermeld hierin uw naam, ordercode, artikel en omschrijving van de klacht.
2. **Na ons antwoord** kun u het defecte artikel samen met het klachtenformulier en (kopie) factuur binnen Nederland kosteloos naar ons retouradres sturen. Indien u klacht gegrond is en afhankelijk van het artikel voorzien wij u van de volgende oplossing: vervanging, reparatie of (gedeeltelijke) terugbetaling.

De klacht is gegrond als deze niet veroorzaakt is door:

- beschadiging door opzet, door nalatigheid of het niet opvolgen van de gebruiksaanwijzing;
- onoordeelkundig gebruik of nalatig onderhoud;
- normale slijtage en/of beschadiging door het niet of niet juist in acht nemen van de gebruiksaanwijzing

Hoe te retourneren:

U kunt het artikel op sturen naar ons retouradres:
Bouw en Renovatie Plaza B.V.
Energieweg 42
3771 NA Barneveld
Nederland

Wanneer u de retour vanuit Nederland verstuurt en deze past niet door de brievenbus dan kunt u deze afgeven bij een PostNL Postagentschap. Pakketten voorziet PostNL van een 3S code. Met deze code is het mogelijk om op **<http://www.postnlpakketten.nl/info/tracktrace/>** het pakket te volgen en zo te zien wanneer het pakket op de plaats van bestemming is aangekomen. Vraag daarom op het postkantoor altijd om het 3S nummer.

Indien uw klacht gegrond is zullen wij de portokosten aan u vergoeden.

Retourzendingen zijn voor risico van de koper. Dit houdt in dat Bouw en Renovatie Plaza B.V. niet aansprakelijk is voor het beschadigen of zoekraken van retourgestuurde artikelen. Vraag daarom op het postagentschap altijd om een 3S-nummer en bewaar deze goed.

Voor vragen over garantie kunt u ons altijd bellen 085 - 48 53 500 of mailen: **info@bouwenrenovatieplaza.nl**



Klachten en geschillen

Bouw en Renovatie Plaza B.V. streeft ernaar een zo goed mogelijke service en kwaliteit te bieden. Daarnaast hebben wij klantvriendelijkheid hoog in het vaandel staan. Mocht er toch iets zijn waarover u niet tevreden bent dan verzoeken wij u vriendelijk dit direct aan ons te melden via info@bouwenrenovatieplaza.nl of 085 - 48 53 500.

Wij nemen uw klacht zo spoedig mogelijk in behandeling en zullen binnen **14 werkdagen** inhoudelijk op de klacht reageren.

Een gemotiveerde klacht is voor ons waardevol. Het geeft ons de gelegenheid om daar waar verbeteringen mogelijk zijn, dit te herkennen en aan te pakken. Wij zullen uw klacht met de nodige zorgvuldigheid afhandelen.

Klacht over uw ontvangen order.

Door ons onjuist verzonden artikelen, incomplete zendingen en andere afwijkingen van uw bestelling dient u na ontvangst, bij voorkeur binnen 3 werkdagen per e-mail te melden bij onze klantenservice. Vermeld hierin uw naam, ordercode, artikel en omschrijving van de klacht. Wij nemen zo spoedig mogelijk contact met uw op.

Geschillencommissie

Ben u niet tevreden met de oplossing die wij bieden betreffende een klacht, of mocht u andere vragen hebben, dan kunt u Thuiswinkel.org inschakelen voor klachtenbemiddeling. Als klachtenbemiddeling niet tot het gewenste resultaat leidt, is er een zogenaamd geschil ontstaan. U dient dit geschil binnen 12 maanden na het kenbaar maken van de klacht bij Bouw en Renovatie Plaza B.V. voor te leggen aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.sgc.nl).

Tevens kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie via het Europees ODR Platform (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>)