

Wat voor een klacht wilt u melden?

1

TRANSPORTSCHADE

Om uw klacht over transportschade te kunnen behandelen, hebben we de volgende informatie nodig:

- Nachtelijke Spoedlevering
- Soort schade (breuk, kras, schilfer)
- Schade aan de verpakking? (folie/hoekbescherming)
- Is de ruit correct afgeleverd? (in kist of rek)

We hebben de volgende foto's nodig:

- foto van de schade
- foto van de beschadigde verpakking
- foto van het etiket van de betroffen ruit.

LET OP

De schade moet voor **11.00 uur** op de dag van levering worden gemeld. We aanvaarden geen aansprakelijkheid voor breuk bij levering, tenzij er schijftekken beschikbaar zijn.

2

ONTBREKEND STUK

Als u uw bestelde goederen niet tegen 8.00 uur op de dag die volgt op uw bestelling ontvangt, gelieve contact met ons op te nemen. Wij nemen onmiddellijk contact op met het transportbedrijf en laten u zo snel mogelijk iets weten.

LET OP

Het ontbrekende stuk moet vóór **11.00 uur** op de verwachte dag van levering worden gemeld.

3

KWALITEIT

Om uw klacht over de kwaliteit te kunnen behandelen, hebben we de volgende informatie nodig:

- stuk nummer
- aard van het kwaliteitsgebrek
- nummer van de leveringsbon, bestelling of factuur
- foto van het gebrek
- foto van het productie-etiket.

Als u binnen 2 werkdagen na uw volledige klacht met foto's geen antwoordmail van ons ontvangt, mag u de ruit vernietigen.

LET OP

De garantieperiode bedraagt **een jaar** vanaf ontvangst van de goederen.

4

RETOUR *

Om uw retour te kunnen behandelen, hebben we de volgende informatie nodig:

- stuknummer
- nummer van de leverbon, bestelling of factuur.

TIP: Leg het raam droog voordat u gaat primen.

U ontvangt een e-mail met een retourzending etiket. Druk vervolgens het retouretiket af en bevestig het aan de respectievelijke voorruit.

* (verkeerde bestelling/annulering door de klant)

LET OP

- Retourzendingen moeten binnen **3 maanden** na ontvangst van de goederen worden gemeld.
- Retouren worden binnen 10 werkdagen opgehaald. Als dit niet is gebeurd, neem dan contact op met claims@glavista.com.
- Voorruitte moeten verpakt worden geleverd, tenzij ze onverpakt zijn geleverd.
- Retourkosten: 25,00 € per ruit.

CONTACT

Op www.glavista.com vindt u in uw klantenaccount het Glavista retourportaal met eenvoudige functies om uw klacht of retourzending te registreren.

Neem contact op met uw Glavista-vertegenwoordiger als u vragen hebt.