



## U ontvangt een beschadigd toestel, wat nu?

SMEG Belgium zal steeds het nodige doen om transportschade te voorkomen

Al onze producten worden op een dusdanige manier verpakt zodat zij optimaal beschermd zijn tegen alle mogelijke bewegingen tijdens het uitleveringstraject.. Het is onze hoogste prioriteit om er voor te zorgen dat onze producten bij u aan komen, exact zoals u ze heeft besteld.

Helaas kan het alsnog gebeuren dat een product transportschade oploopt tijdens het uitleveringstraject.

Dit is erg vervelend, maar als u onderstaande richtlijnen volgt, is het gelukkig zeer eenvoudig op te lossen en bovendien worden via onderstaande richtlijnen discussies over schuld uitgesloten.

Een beschadigde doos is niet altijd een beschadigd product!

Indien u bij aflevering merkt dat de doos beschadigd is, hoeft dit niet te betekenen dat uw product dat ook is. De doos is namelijk gemaakt om klappen tijdens het transport op te vangen. Als de doos beschadigd is kan het betekenen dat het een zwaar transporttraject was, maar in het grootste gedeelte van de gevallen heeft de verpakking zijn werk gedaan en is uw product nog in topconditie. Wij adviseren u dan ook om het product aan te nemen, direct uit te pakken en te controleren. **Dit advies is niet van toepassing indien schade aan het toestel wordt opgemerkt hetzij via een opening hetzij via doorzichtigheid van de verpakking welke toelaat om glasbreuk en/of ander beschadiging meteen vast te stellen. Dito voor hoorbare schade zoals glasbreuk.**

Tóch beschadigd? geen nood.

Is het product tóch beschadigd? Smeg België zal u zo snel mogelijk een oplossing bieden, afhankelijk van de vastgestelde schade zullen wij u een nieuw toestel leveren of het beschadigde onderdeel vervangen.

SMEG zal deze actie kosteloos uitvoeren indien deze voldoet aan één van deze voorwaarden.

- **Situatie 1:**Toestel werd niet uit de verpakking gehaald
- **Situatie 2:**Schade werd opgemerkt bij het openen van de verpakking

Dit zijn de respectievelijke procedures:

- **Situatie 1:**
  1. Contacteer onze **Commerciële dienst 03/860 96 30**
  2. Er wordt een retourbon opgemaakt
  3. Toestel wordt opgehaald en nieuw toestel geleverd
- **Situatie 2:**
  1. Contacteer onze **Technische dienst 03/860 96 80**
  2. Bezorg ons foto's van de schade via **Service@Smeg.be**
  3. Smeg zal u binnen 12u(kantoortijd) de beslissing (omruilen/herstelling) meedelen

Elk ander schadegeval wordt aanzien als installatieschade en wordt aan het afgesproken tarief hersteld of vervangen.

**Is het dan nooit toegestaan om een beschadigd apparaat te plaatsen?**

Wij begrijpen dat toestellen -desondanks deze beschadigd zijn - in welbepaalde gevallen geplaatst worden. We spreken hier over situaties waarbij de installatie volledig werd afgewerkt en het niet meer nodig is om uw monteur te sturen. Indien de monteur door middel van foto's kan aantonen dat het toestel beschadigd in de verpakking zat zal de Technische Dienst van Smeg bij uw eindklant -afhankelijk van de schade -een nieuw toestel installeren of herstellen.