

Retourformulier

Bent u niet tevreden over een artikel of is het artikel niet in orde?

Dan kunt u dit formulier gebruiken om uw artikel(en) gratis te retourneren binnen 14 dagen na ontvangst.

1. Vul alle gegevens zo volledig mogelijk in.
2. Stop het artikel dat u wilt retourneren in de originele staat (onbeschadigd en ongebruikt) terug in de productverpakking en vervolgens in de verzenddoos.
- 3.

U bent een PARTICULIERE KLANT :

Stuur uw aanvraag voor een retourolabel per e-mail naar: contact@miele-support.be

Vermeld in het onderwerp van de e-mail: "D2C – aanvraag retourolabel".

Print het adreslabel en kleef het op de bovenkant van de verzenddoos.

U bent een VERDELER :

Stuur uw retouraanvraag per e-mail naar: contact@miele-support.be

Vermeld in het onderwerp van de e-mail: "B2B – retouraanvraag"

Voeg als bijlage een scan of foto van het retouroverzicht toe.

De klantendienst zal contact met u opnemen om de naam van de transporteur te bevestigen die het pakket komt ophalen.

4. Als een artikel beschadigd of in gebruikte staat wordt teruggestuurd, kan er een waardevermindering aangerekend worden.
5. Knip uw retouroverzicht af en stop het ingevuld in de doos.
6. **U bent een PARTICULIERE KLANT :** Geef uw pakket gratis af bij een DPD. Zie <https://www.dpd.com/be/> voor de locaties.
7. Wij betalen het aankoopbedrag en eventuele leveringskosten van de heen-zending terug binnen 14 dagen na herroeping. We mogen wachten tot we het pakket hebben ontvangen of tot u heeft aangetoond dat u het heeft verzonden.
8. U kunt ons binnen 14 dagen na ontvangst laten weten dat u van de aankoop afziet. Na deze melding heeft u nog eens 14 dagen om de producten effectief terug te sturen.

TIP 1 | Vragen? Bel of mail ons!

Wij helpen u graag:

02 451 1616

contact@miele-support.be

Bereikbaar op:

ma t/m vr: 08.00 – 17.00 uur

za: 08.30 – 15.00 uur

TIP 2 | Bewaar uw verzendbewijs!

Na het afgeven van uw pakket bij een DPD-punt ontvangt u een verzendbewijs. Bewaar dit goed tot het aankoopbedrag is teruggestort.

TIP 3 | Wist u dit?

U heeft 14 dagen de tijd om te beslissen of u het product wilt houden of gratis wilt retourneren.

Bij het retourneren van uw volledige bestelling worden ook de verzendkosten terugbetaald.

Retourneren is gratis als u gebruikmaakt van onze retourprocedure.

Uiteraard kunt u de producten ook via een andere vervoerder retourneren, maar dan zijn de kosten voor uw rekening.



Uw retouroverzicht Knip dit gedeelte af en stop het in de doos	Voor- en achternaam		Documentnr. Factuur
	E-mail		Retourdatum
	Telefoonnummer		
	Artikelnummer	Anntal	Retourreden

Formulaire de retour

Vous n'êtes pas satisfait d'un article ou l'article est-il défectueux ?

Dans ce cas, vous pouvez utiliser ce formulaire pour retourner gratuitement votre ou vos article(s) dans un délai de 14 jours après réception.

- 1- Remplissez toutes les informations aussi complètement que possible dans le résumé de retour
- 2- Remplacez l'article à retourner dans son état d'origine (non endommagé et non utilisé) dans son emballage d'origine, puis dans la boîte d'expédition.

3-

Vous êtes un PARTICULIER :

Envoyez votre demande d'étiquette de retour par mail à l'adresse : contact@miele-support.be

Mentionnez dans l'objet du mail : « D2C – demande d'étiquette retour ».

Imprimez l'étiquette d'adresse et collez-la sur le dessus de la boîte d'expédition.

Vous êtes un DISTRIBUTEUR :

Envoyez votre demande de retour par mail à l'adresse : contact@miele-support.be

Mentionnez dans l'objet du mail : « B2B – demande de retour »

Ajoutez en pièce jointe le scan ou la photo du résumé de retour

Le service client vous contactera pour vous confirmer le nom du transporteur qui viendra chercher votre retour.

- 4- Si un article est retourné endommagé ou en état utilisé, une dépréciation peut être facturée.
- 5- Découpez votre résumé de retour et placez-le, dûment rempli, dans la boîte.
- 6- **Vous êtes un PARTICULIER :** Déposez gratuitement votre colis dans un point relais DPD. Consultez <https://www.dpd.com/be/> pour connaître les emplacements.
- 7- Nous rembourserons le montant de l'achat ainsi que les éventuels frais de livraison initiaux dans un délai de 14 jours après rétractation. Nous pouvons attendre d'avoir reçu le colis ou que vous ayez prouvé son envoi.
- 8- Vous pouvez nous informer dans les 14 jours suivant la réception que vous souhaitez renoncer à l'achat. Après cette notification, vous disposez encore de 14 jours pour retourner effectivement les produits.

ASTUCE 1 | Des questions ? Appelez-nous ou envoyez-nous un e-mail !

Nous sommes heureux de vous aider :

Joignable au :

02 451 1616

contact@miele-support.be

du lundi au vendredi : 8h00 – 17h00

le samedi : 8h30 – 15h00

ASTUCE 2 | Conservez votre preuve d'envoi !

Vous êtes un particulier : après avoir déposé votre colis dans un point relais DPD, vous recevrez une preuve d'envoi. Conservez-la soigneusement jusqu'au remboursement du montant de votre achat.

ASTUCE 3 | Le saviez-vous ?

Vous disposez de 14 jours pour décider si vous souhaitez conserver le produit ou le retourner gratuitement.

Si vous retournez l'ensemble de votre commande, les frais de livraison vous seront également remboursés.

Le retour est gratuit si vous utilisez notre procédure de retour.

Bien entendu, vous pouvez aussi retourner les produits via un autre transporteur, mais dans ce cas, les frais sont à votre charge.



Votre résumé de retour Découpez cette partie et placez-la dans la boîte	Prénom et nom		Numéro de document / facture	
	Adresse e-mail		Numéro de téléphone	Date de retour
	Numéro d'article	Quantité	Motif du retour	