

## ALGEMENE VERKOOPSVORWAARDEN

De meest recente versie van de algemene verkoopvoorwaarden van Lyreco kan je raadplegen op onze website: [www.lyreco.nl/conditions](http://www.lyreco.nl/conditions).



## GARANTIEVOORWAARDEN

Heel wat producten hebben een garantieperiode. Dit wordt dan aangeduid met een icoontje waarin het cijfer duidt op het aantal jaren.



### WAT INDIEN JE TOESTEL DEFECT IS BINNEN DE GARANTIEPERIODE?

Neem eerst contact op met onze klantendienst om een retour dossier te openen. Hierbij zal volgende informatie gevraagd worden, zorg dus dat je deze bij de hand hebt:

- ▶ klantnummer
- ▶ naam
- ▶ adres
- ▶ telefoonnummer
- ▶ kopie van de factuur of van de leveringsbon
- ▶ aard van de klacht

Gelieve bij het terugsturen van een product ook alle accessoires (bv. kabels, rolhouders, ...) die oorspronkelijk bij het toestel werden geleverd, mee terug te sturen.

### IS DE GARANTIEPERIODE VERLOPEN?

Indien de reserveonderdelen nog beschikbaar zijn, kan Lyreco een herstelling laten uitvoeren. De prijsopgave is op aanvraag. Wij wachten altijd op je akkoord alvorens de herstelling te laten uitvoeren. Hou in zo'n geval rekening met min. € 75 aan onderzoekskosten, die in elk geval in rekening gebracht zullen worden. Voor verdere inlichtingen kan je jouw Lyreco contactpersoon of de klantendienst contacteren.

## RETOURVOORWAARDEN

### STANDAARDASSORTIMENT

Voldoet het geleverde product uit ons standaardassortiment niet aan je verwachtingen? Wij nemen het terug! Tot maximaal 30 dagen na aflevering nemen wij de producten kosteloos retour. Producten kunnen enkel worden teruggenomen in hun originele, intacte verpakking indien ze ongebruikt en onbeschadigd zijn. Wij halen het product enkel op het leveringsadres op.

Je kan een retour eenvoudig registreren via de webshop. Lukt dit niet, neem dan contact met onze klantendienst en vermeld hierbij volgende gegevens:

- ▶ aankoopdatum
- ▶ bestelnummer
- ▶ productreferentie(s)
- ▶ exact terug te nemen hoeveelheid
- ▶ redenen voor de retour

Na 30 dagen worden de artikels niet meer retour genomen (tenzij bij een langere garantieperiode of voorafgaande toestemming van Lyreco).

Sommige producten zijn enkel retourneerbaar indien ze niet gemonteerd zijn. Ze moeten dan in de originele verpakking, inclusief alle meegeleverde onderdelen en dit binnen de 48 u na levering van het product geretourneerd worden. Deze producten worden aangeduid met dit pictogram:



Printercartridges kunnen enkel geretourneerd worden indien de vacuumverpakking ongeopend is. Controleer voor het openmaken of je de juiste cartridge hebt.

### PRODUCTEN BUITEN HET STANDAARDASSORTIMENT EN MEUBILAIR

Deze producten werden speciaal voor jou besteld en kunnen niet teruggestuurd worden. Informeer je grondig alvorens deze producten te bestellen zodat je niet voor verrassingen komt te staan.

### PRODUCTEN MET EEN VERVALDATUM (HOOFDSTUK 1: CATERING)

Alle producten opgenomen in hoofdstuk 1 (Catering) waarop een vervaldatum staat vermeld, worden maximaal tot 5 dagen na levering kosteloos retour genomen.

### PRODUCTEN UIT HOOFDSTUK 3: PERSOONLIJKE BESCHERMING

Voor deze producten is steeds akkoord van Lyreco nodig alvorens er geretourneerd kan worden. Gelieve hiervoor contact op te nemen met onze klantendienst.

## OPHALING CARTRIDGE RECYCLE BOXEN

Lege cartridges kunnen enkel opgehaald worden indien ze verzameld zijn in een Cartridge Recycle Box.

Je kan deze gratis box bestellen met ref. 2.008.578



Stuur je aanvraag voor ophaling van een volle box naar [cartridges.nl@lyreco.com](mailto:cartridges.nl@lyreco.com) en vermeld hierbij zeker volgende gegevens:

- ▶ klantnaam & -nummer
- ▶ interne contactpersoon + telefoonnummer voor de retour
- ▶ openingsuren
- ▶ adres/locatie waar de dozen opgehaald dienen te worden
- ▶ exact aantal volle Cartridge Recycle Boxen
- ▶ aantal gewenste nieuwe, lege Cartridge Recycle Boxen

Vervolgens zal onze klantendienst je contacteren om de aangevraagde ophaling te koppelen aan volgende levering. Dit om de impact van het transport op het milieu te beperken.

### BELANGRIJK!

- De Cartridge Recycle Boxen moet gesloten zijn en volledig gevuld. De cartridges moeten ook ontdaan zijn van alle verpakkingsmateriaal (karton, folie, ...).
- Alle op te halen Cartridge Recycle Boxen dienen verzameld te worden op 1 locatie (bv. receptie of magazijn).
- Op het ogenblik van terugname kunnen er geen extra boxen meegegeven worden, dit omwille van de verplichte registratie van afvalophaling. Hiervoor dien je een nieuwe aanvraag in te dienen.

## AFWIJKENDE LEVERINGSVOORWAARDEN

### LEVERING OP BESTELLING

Sommige producten (bv. bepaalde kledingmaten, schoenen, handschoenen, enz.) zijn niet op voorraad in ons magazijn en worden door onze partners geleverd op bestelling. Ze worden later geleverd, volgens de gebruikelijke leveringswijze van Lyreco, zoals vermeld in onze algemene verkoopvoorwaarden.

### RECHTSTREEKSE LEVERING DOOR DE FABRIKANT

Een aantal producten worden niet door Lyreco zelf maar rechtstreeks door de fabrikant bij jou geleverd. Deze producten worden aangeduid met dit pictogram:



De voorwaarden en levertermijnen zijn slechts indicatief en kunnen verschillen van je gebruikelijke leveringsvoorwaarden, zoals vermeld in onze algemene verkoopvoorwaarden. Deze producten kunnen ook niet geretourneerd of omgeruild worden.

Hieronder vind je een overzicht van de belangrijkste indicatieve leveringsvoorwaarden en -termijnen, afhankelijk van de beschikbare voorraad bij de fabrikant.

LEVERANCIER		LEVERTERMIJN	PLAATS VAN LEVERING	MONTAGE/ INBEDRIJFSTELLING
Bisley	Kantoormeubilair	10 werkdagen	Tot boven**	Ja
Bi-Silque	Conferentie	7 werkdagen	Gelijkvloers*	Nee
Darco Pack	Industriële verpakking	3 werkdagen	Gelijkvloers*	Nee
Eol	Kantoormeubilair	10 werkdagen	Tot boven**	Ja
Fellowes	Kantoormeubilair en -machine	7 werkdagen	Gelijkvloers*	Enkel indien vermeld op de productpagina
Legamaster	Conferentie	5 - 10 werkdagen	Gelijkvloers* of full service	Enkel indien vermeld op de productpagina
Nauta	Kluizen	10 werkdagen	Gelijkvloers* of full service	Enkel indien vermeld op de productpagina
Paperflow	Kantoormeubilair	15 werkdagen	Gelijkvloers*	Nee
Prosedia - Velto	Bureaustoelen	5 - 10 werkdagen	Gelijkvloers*	Ja
Sigel	Glasborden	3 werkdagen	Gelijkvloers*	Nee

\*De bestelling wordt achter de eerste toegangsdeur geleverd.

\*\*De bestelling wordt geleverd op de werkplek. De klant dient de toegang tot de werkplek te controleren voor bestelling.

Gelieve bij twijfel contact op te nemen met onze klantendienst: [customer.nl@lyreco.com](mailto:customer.nl@lyreco.com).