



Retour- en waarborgprocedure van onderdelen

- Retourprocedure originele Mercedes-Benz onderdelen:

- Verkeerd of teveel bestelde onderdelen kunnen onder voorwaarden worden teruggenomen.
- Speciaal voor U bestelde onderdelen, kunnen in overleg worden teruggenomen.
- Terugname van **voertuig gebonden** onderdelen is evenwel **uitgesloten**.

Om de retourprocedure correct te laten verlopen vragen wij u om het “aanvraag voor terugname onderdelen” formulier volledig en correct in te vullen en te mailen naar magazijn.mb.xxxx@vanmossel.be (waarbij xxxx de plaats van uw vertrouwde vestiging is, bv. magazijn.mb.roeselare@vanmossel.be).

Ook voor **ruilonderdelen** vragen wij om de procedure correct toe te passen. Bij goedkeuring van de aanvraag ontvangt u een **retourbon**. Enkel met een geldige retourbon kunnen onderdelen worden meegegeven met de chauffeur. Voeg een kopie van de goedgekeurde retourbon bij uw retourzending. Retouronderdelen dienen **ongemonteerd, onbeschadigd** en in **originele, onbeschadigde verpakking** te worden teruggestuurd. Ga zorgvuldig om met de **verpakking** van originele onderdelen. Dit geldt niet in het minst ook voor **ruilonderdelen**. **Retouraanvragen** zijn steeds onder **voorwaarden**:

- Aanvraagtermijn:

- Manco's: binnen de 24u
- Schade: binnen de 24u. Ruiten, koplichten, velgen en carrosseriedelen dienen echter onmiddellijk bij levering te worden gecontroleerd en kunnen nadien niet meer worden teruggenomen.
- Overige redenen: binnen de 5 werkdagen.

- Weigering van retour:

- Onderdelen waarvoor geen retouraanvraag werd verzonden en/of retourbon voor bestaat.
- Waarde van de onderdelen onder de 30€.
- Onderdelen die niet door Van Mossel werden geleverd.
- Indien na interne controle blijkt dat niet aan de voorwaarden voldaan is.
- Wanneer de originele verpakking ontbreekt of beschadigd is.

- Waarborgprocedure originele Mercedes-Benz onderdelen:

U geniet van 24 maanden waarborg op Mercedes-Benz Cars & Vans originele onderdelen. Deze waarborg is geldig zowel op onderdelen als op uurloon, indien deze in onze eigen werkplaatsen worden vervangen. Vul het document “vooraanvraag waarborg” volledig in, en mail dit naar magazijn.mb.xxxx@vanmossel.be
Waarborg aanvragen zijn steeds onder voorwaarden van Mercedes-Benz AG.

Mocht u alsnog vragen of opmerkingen hebben, dan kunt u als PARTSpro relatie contact opnemen met onze Key Accountmanager PARTSpro of één van de Parts Advisors van de Van Mossel Mercedes-Benz vestiging in uw buurt. U kan ook steeds mailen naar: partspro.mb@vanmossel.be