

# Verkopen, Annuleren, Verzenden & Retourneren

Alle prijzen vermeld door ZBM Rotterdam B.V. zijn altijd exclusief BTW.

De garantie- en Leveringsvoorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op verkooptransacties aan bedrijven en instellingen welke door ZBM Rotterdam B.V. als zodanig in het klantenbestand zijn opgenomen. Opname in het klantenbestand vindt plaats op basis van Uitreksel inschrijving KvK (Kamer van Koophandel) waarvan de uitreksel afgifte-datum ten hoogste 6 maanden vroeger is dan de datum waarop de klant verzoekt opgenomen te worden in het klantenbestand.

Wij nemen bestellingen aan:

- **per telefoon:** telefonische bestellingen worden uitsluitend geaccepteerd indien de zakenrelatie bekend is bij ZBM en de beller persoonlijk bij ons bekend is.
- **per webshop:** koper logt in op onze webshop en betaalt vooruit volgens het protocol van onze provider Lightspeed. Op alle webshop transacties zijn de voorwaarden van keurmerk Thuiswinkel Waarborg Zakelijk van toepassing.
- **per e-mail:** uitsluitend van bij ZBM geregistreerde e-mailadressen met opgave bestelbonnr.
- **per persoon aan de balie:** volgens instructies eventueel met bestelbon.
- **per vertegenwoordiger:** behoudens goedkeuring afdeling financiën.
- **per WhatsApp van bestaande klanten:** persoonlijke relatie met een van onze medewerkers.
- **per schriftelijke bestellingen na offerte:** van toepassing zijn alle vorenstaande Verkoop- en Leveringsvoorwaarden van ZBM Rotterdam B.V.

*ZBM Rotterdam B.V. verkoopt en Levert volgens gedeponeerde voorwaarden bij de KvK:70566569*

*Voor bestellingen geldt dat wij op verzoek van klanten de levering verzorgen in het geval van bestellingen van meer dan 1 artikel. Alle bestellingen worden in principe in 1 levering uitgeleverd e.e.a. afhankelijk van de levertijd van bestelde artikelen. Webshop bestellingen worden uit voorraad geleverd mits onverkocht. Webshop klanten ontvangen een orderbevestiging met opgave van levertijd waarbij het artikel met de langste levertijd leidend is.*

## Bestellingen verzenden

- Wij versturen bestellingen per pakketpost met DHL: tot 16.00 bestellen dezelfde dag weg, bestellingen na 16.00uur besteld worden de volgende dag verwerkt.
- Levering franco huis Nederland voor bestellingen vanaf 75,00 Euro factuurwaarde ex BTW.
- GEEN leveringen aan Postbussen en/of naar overzeese gebiedsdelen.
- Bestellingen met een goederen factuurwaarde van minder dan 75,00 Euro netto goederen ex. BTW, wordt 7,50 Euro ex. BTW aan verzend- en administratiekosten berekend.

## Bestellingen afhalen

- Bestellingen via webshop of anders besteld kunnen worden afgehaald aan de balie na overleg.
- Er zijn geen verzend- en administratiekosten voor bestellingen welke worden afgehaald.
- Aankopen met een factuurwaarde tot en met 25,00 Euro excl. BTW meteen pinnen/betalen.
- Bestellingen voor diamantboren in een niet standaard uitvoering, minimaal 24 uur van te voren bestellen en afhalen in overleg.
- Spoedleveringen op de werkplek: e.e.a. in overleg waarbij de afstand tot de afleverlocatie en de waarde van de bestelling wordt beoordeeld op haalbaarheid.
- Klant die wenst af te halen ontvangt een WhatsApp bericht voor het af te halen product.

## Annuleren van bestellingen

- Niet standaard voorraad artikelen worden in overleg besteld en/of in productie genomen.
- Niet standaard voorraad bestellingen kunnen niet geannuleerd worden.
- Niet standaard voorraad bestellingen vallen onder de Verkoop- en Leveringsvoorwaarden Zakelijk maar nadrukkelijk niet onder het Keurmerk Thuiswinkel Waarborg Zakelijk!
- Niet standaard voorraad artikelen vallen wel onder de regels voor garantie voor zover het de deugdelijke werking betreft alsook aan de eisen voldoet waarvoor het product werd besteld, met dien verstande dat de garantievoorwaarden van ZBM Rotterdam B.V. onverkort van toepassing zijn en met name dat wordt voldaan aan het juiste en daarvoor bedoelde gebruik van het geleverde goed.

## Retourvoorwaarden

Het retour sturen van bestelde en geleverde goederen geschiedt uitsluitend met schriftelijke toestemming van ZBM Rotterdam B.V. Verwijzing naar telefonisch overeengekomen afspraken of toezeggingen worden niet erkend zonder schriftelijke bevestiging van de retourname.

De webshop van ZBM Rotterdam B.V. is ingericht en bedoeld voor zakelijk gebruik. Dat wil zeggen dat op al onze leveringen aan bedrijven onze Verkoop- en Leveringsvoorwaarden Zakelijk van toepassing zijn. Consumenten worden nadrukkelijk uitgesloten van herroepingsrecht, wettelijke bedenktijd en/of van elke vorm van garantie dan wel aansprakelijkheid, in welke vorm of hoedanigheid dan ook, op afgewikkelde transacties met ZBM Rotterdam B.V. mocht achteraf blijken dat de Koper/Afnemer geen rechtspersoon blijkt te zijn en/of niet is ingeschreven in het handelsregister als ondernemer/onderneming.

## Retourvoorwaarden en Retourinstructies algemeen

- Het te retourneren artikel is compleet en niet gebruikt.
- Het artikel is in originele staat.
- Het artikel dient in de originele verpakking te worden geretourneerd, mocht de verpakking beschadigd zijn tijdens transport, dan dient de beschadigde verpakking te worden meegestuurd.
- In zo'n geval wordt de verzender verzocht het artikel hetzij met om-doos te versturen dan wel de verpakking te herstellen zodanig, dat het geheel compleet aankomt in ons magazijn en er geen onderdelen tijdens transport verloren kunnen gaan.
- Het artikel dat wordt teruggestuurd dient te worden begeleid met de originele pakbon en originele factuur. Maakt a.u.b. u kopieën voor uw eigen administratie!
- Een artikel dat speciaal voor u besteld is en/of speciaal voor u geproduceerd werd, wordt NIET retour genomen en NIET gecrediteerd.
- Niet bij ZBM Rotterdam B.V. gekochte goederen, kunt u niet retourneren. Op uw factuur staan unieke gegevens zoals serienummer en type aanduiding, e.d. Machines die retourkomen ZONDER dit Serienummer en/of Typeaanduiding, komen niet in aanmerking voor retourname en/of creditering.

## Retourinstructies Webshop Klanten

U moet geregistreerd zijn bij ZBM Rotterdam B.V. als afnemer om retourzendingen te kunnen indienen. In geval u de order geplaatst heeft als gast, kunt u zich met hetzelfde e-mailadres registreren om uw gastaccount om te zetten naar een klantaccount.

### Instructies: aanvraag retourzending

1. Een retourzending moet u aanvragen. U kunt dit doen door in te loggen op uw [klant-account pagina](#).
2. U komt uit op uw klant-dashboard waar uw recente orders te zien zijn. Met een muisklik klikt u op "**Bekijk alles**" en komt u in het overzicht van uw bestellingen.
3. Vervolgens klikt u op "**Bekijken**" naast de order waarvan u artikelen wilt retour sturen. U komt in het overzicht van de betreffende order. Hier vindt u onderin de knop (=button) "**Artikelen retourneren**" klikken om de retourzending aan te maken.
4. De eerste stap is, aangeven welke producten retour gestuurd worden. Dit wordt gedaan door het aantal aan te geven in het drop-downmenu. Producten die u wilt behouden, laat u op 0 (nul) staan.
5. De volgende stap is aangeven waarom u de betreffende producten wil retourneren. Bij **Reden, Actie** en **Reactie** kunt u dit aangeven.
6. Hierna klikt u op "**Verstuur**".

Wij ontvangen de retouraanvraag en nemen deze in behandeling. U ontvangt van ons bericht over het correct opsturen van de artikelen.

#### **Instructies: retour sturen artikelen**

1. U krijgt via e-mail een DHL-retourlabel voorzien van het ZBM-adres (retouradres).
2. Leg de artikelen die u wilt retourneren in de doos en plak de DHL-retourlabel op de doos over het originele etiket heen.
3. U stuurt mee de originele pakbon en originele factuur van de desbetreffende levering in de verpakking van de retourzending. U behoudt kopieën van de factuur en pakbon.
4. U geeft uw retourzending af bij een [DHL-Service punt](#).
5. U bewaart het verzendbewijs goed.
6. De retourzending is geheel kosteloos.

#### **Retourzendingen beoordelen**

Als ZBM uw retourzending heeft ontvangen met alle benodigde retourformulieren, wordt beoordeeld of de retour wel/niet voldoet aan de retourvoorwaarden. Wij nemen contact met u op voor een correcte afhandeling aangaande omruilen/terugbetalen van het aankoopbedrag.

#### **Annuleringsvoorwaarden**

U kunt een bestelling kosteloos annuleren als uw bestelling nog niet is verzonden en als het artikel tot onze standaard voorraad uitvoering behoort. U kunt een bestelling niet annuleren wanneer deze artikelen speciaal voor u besteld zijn en/of aangepast zijn conform uw wensen en speciaal voor u geproduceerd zijn. U kunt een artikel niet annuleren wanneer de uitvoering geproduceerd is op klantwens en daardoor afwijkt van de standaard voorraad uitvoering.

## Annuleringsinstructies Webshop Klanten

U moet geregistreerd zijn om annulering te kunnen indienen. Als u de order geplaatst heeft als gast, kunt u zich met hetzelfde e-mailadres registreren om uw gastaccount om te zetten naar een klantaccount.

### Instructies:

1. U kunt een ticket aanmaken of een e-mail sturen via het [contactformulier](#).
2. Log in onder uw klantaccount in de [accountpagina](#).
3. U komt uit op uw klant-dashboard en u klikt op "**Mijn tickets**" om een nieuw ticket te creëren.
4. Bij het aanmaken van de ticket/mail vermeldt u het ordernummer en het factuurnummer en de reden van annulering. Zonder ordernummer kunnen wij de annulering niet in behandeling nemen.
5. Als uw bestelling nog niet is verzonden ontvangt u van ons een annuleringsbevestiging en wordt het aankoopbedrag zonder aftrek van kosten teruggestort binnen een termijn van 15 werkdagen.