

RETURN SHIPMENT CONDITIONS

LANGUAGES:

Retour Zendingen:.....	1
Return shipments:.....	4
Retour d'expédition:.....	7
Rücksendungen:	10

RETOUR ZENDINGEN:

Goederen die aangekocht zijn bij FACE bvba kunnen enkel teruggezonden worden onder volgende strikte voorwaarden:

Goederen mogen ten laatste 2 weken na aankoop worden teruggezonden indien aan volgende punten wordt voldaan:

- U heeft de goederen aangemeld via ons online RMA formulier
- De goederen zich in originele onbeschadigde verpakking bevinden, vergezeld van alle accessoires.
- Een kopie van de aankoopfactuur bijgevoegd is
- De reden van de retourzending vermeld is

Indien uw retourzending goedgekeurd wordt zal er steeds 5% van het creditnota bedrag met een minimum van 50€ als administratieve kost worden aangerekend.

Indien het gaat om een foute levering door FACE of omruiling onder garantie vervalt deze restocking fee.

HERSTELLINGEN (AL DAN NIET ONDER GARANTIE):

Gelieve enkel volgende procedure te gebruiken indien u een herstelling wil laten uitvoeren of wil verzenden naar FACE bvba

Om het snelst geholpen te worden raden wij u aan om gebruik te maken van onze online RMA registratie service via <https://www.face.be/repair-form>

Vraag steeds een RMA nummer aan indien u een herstelling wilt verzenden

Vul het RMA document steeds volledig en nauwkeurig in

Na autorisatie door FACE bvba dienen de aangemelde producten binnen de vijf werkdagen verstuurd te worden naar:

FACE BVBA
Hoek 76, Unit 301
2850 Boom
België

Voeg een kopie van het RMA document en de aankoopfactuur bij de herstelling zodat wij deze snel en efficiënt kunnen behandelen.

OPGELET:

Herstellingen die niet vergezeld zijn van een RMA nummer en aankoopfactuur kunnen een behoorlijke vertraging oplopen.

Het transport van een herstelling naar onze TD is altijd ten laste van de klant. Indien geen defect wordt gevonden (al dan niet garantie) kan een administratieve bestekcost van **minimum €50 aangerekend worden. Deze is ook van toepassing indien de klant beslist om de herstelling niet te laten uitvoeren. Indien de herstellingskost minder dan 75€ bedraagt wordt de herstelling zonder voorafgaandelijk akkoord uitgevoerd, tenzij u dit anders opgeeft bij de online registratie.**

SPECIFIEKE BEPALINGEN:

ONDER GARANTIE:

- De garantie op verkochte producten vervalt indien de klant de producten heeft verwaarloosd, zelf aanpassingen heeft aangebracht of elders niet door FACE of de fabrikant goedgekeurde herstellingen heeft laten uitvoeren.
- De garantie dekt alleen fabricage defecten. Het periodiek onderhoud en de vervanging van verbruiksartikelen die aan normale slijtage onderhevig zijn (batterijen, tubes, lampen, eventueel meegeleverde software, zekeringen, etc....) zijn uitgesloten van de garantie.
- Herstellingskosten en onderdelen zijn gratis als aan bovengenoemde voorwaarden voldaan wordt.
- Garantie herstellingen kunnen enkel door onze TD of na overleg, door de fabrikant worden uitgevoerd.
- Retour transportkosten zijn gratis met uitzondering van speciaal transport of koerier.

NIET ONDER GARANTIE:

- Herstellingskosten en onderdelen worden aangerekend
- Retour transportkosten worden aangerekend pro rata het gewicht van de zending aan gangbare tarieven.

GARANTIE OP HERSTELLING:

De garantie op uitgevoerde herstellingen bedraagt 3 maanden en omvat werkuren en onderdelen en is enkel van toepassing indien het om dezelfde wederkerende fout gaat.



SPAREPARTS EN ONDERDELEN:

U kan ten alle tijden onderdelen bestellen voor alle merken die u terugvindt op onze website onder de rubriek <https://www.face.be/brands>

Bestellen kan via mail op td@face-be.eu of telefonisch via +32 (3) 844 67 97

Voor bestellingen onder €250,00 ex btw bedraagt de transportkost €12,50.

Bestelling boven €250,00 ex btw worden franco verstuurd.

Deze tarieven zijn enkel van toepassing voor Benelux en Duitsland.



RETURN SHIPMENTS:

Goods purchased from FACE can only be returned under the following strict conditions:

Goods may be returned at the latest 2 weeks after purchase if the following points are met:

- You have registered the goods via our online RMA form
- The goods are in original undamaged packaging, accompanied by all accessories.
- A copy of the purchase invoice is attached
- The reason for the return shipment is stated

If your return shipment is approved, 5% of the credit note amount with a minimum of € 50 will always be charged as an administrative charge.

If it concerns a faulty delivery by FACE or exchange under warranty, this restocking fee will not be charged.

REPAIRS (WHETHER OR NOT UNDER WARRANTY):

Please only use the following procedure if you want a repair to be carried out or sent to FACE bvba

For a swift response , we advise you to use our online RMA registration form which can be found at: <https://www.face.be/repair-form>

*** Always request an RMA number if you want to send a repair ***

Always fill in the RMA document completely and accurately

After authorization by FACE bvba, the registered products must be sent to

FACE BVBA
Hoek 76, Unit 301
2850 Boom
België

Include a copy of the RMA document and the purchase invoice with the repair so that we can process it quickly and efficiently.

ATTENTION:

Repairs that are not accompanied by an RMA number and purchase invoice can experience a considerable delay in processing. The transport of a repair to our Technical Department is always borne by the customer. If no defect is found (warranty or not) an administrative cost of a **minimum** of € 50 can be charged. This also applies if the customer decides not to have the repair carried out. If the repair cost is less than 75€, the repair will be carried out without prior approval, unless you state otherwise when registering online.

SPECIFIC PROVISIONS:

UNDER WARRANTY:

- The warranty on products sold is void if the customer has neglected the products, made adjustments himself or had repairs carried out elsewhere not approved by FACE or the manufacturer.
- The warranty only covers manufacturing defects. Periodic maintenance and the replacement of consumables that are subject to normal wear and tear (batteries, tubes, lamps, any supplied software, fuses, etc.) are excluded from the warranty.
- Repair costs and parts are free if the above conditions are met
- Warranty repairs can only be carried out by our Technical Department or after consultation, by the manufacturer.
- Return transport costs are free with the exception of special transport or courier services

NON-WARRANTY:

- Repair costs and parts are charged
- Return transport costs are charged pro rata the weight of the shipment at current rates.

WARRANTY ON REPAIRS:

The warranty on repairs carried out is 3 months and includes working hours and parts and is only applicable if it involves the same recurring error.



SPAREPARTS:

You can at any time order parts for all brands present on our website

<https://www.face.be/brands>

You can order by e-mail at td@face-be.eu or by phone via +32 (3) 844 67 97

For orders under € 250.00 excluding VAT, the transport cost is € 12.50.

Orders over € 250.00 excluding VAT will be sent carriage paid.

These rates only apply to the Benelux and Germany.

RETOUR D'EXPÉDITION:

Les marchandises achetées auprès de FACE BVBA ne peuvent être retournées que dans les conditions strictes suivantes

Les marchandises peuvent être retournées au plus tard 2 semaines après leur achat si les conditions suivantes sont remplies:

- Vous avez enregistré les marchandises via notre formulaire RA en ligne
- Les marchandises sont dans leur emballage d'origine complet et intact, accompagnées de tous les accessoires.
- Une copie de la facture d'achat est jointe
- La raison du retour est indiquée

Pour tout retour de matériel approuvé, 5% du montant de la note de crédit, avec un minimum de 50 €, sera prélevé pour frais de restockage et d'administration.

S'il s'agit d'une erreur de livraison due à FACE ou d'un échange sous garantie, ces frais de restockage ne seront pas comptés.

RÉPARATIONS (SOUS GARANTIE OU NON):

Veillez utiliser uniquement la procédure suivante si vous souhaitez confier une réparation ou effectuer un envoi auprès de FACE bvba

Afin de pouvoir vous aider le plus rapidement possible, nous vous conseillons d'utiliser notre service d'enregistrement RMA en ligne via

<https://www.face.be/repair-form>

Demandez toujours un numéro RMA si vous souhaitez envoyer une réparation

Toujours remplir le document RMA complètement et avec précision

Après approbation de FACE BVBA, les produits notifiés doivent être expédiés dans les cinq jours ouvrables à:

FACE BVBA
Hoek 76, Unit 301
2850 Boom
België

Joignez une copie du document RMA et de la facture d'achat à la réparation afin que nous puissions le traiter rapidement et efficacement

ATTENTION:

Les réparations qui ne sont pas accompagnées d'un numéro RMA et d'une facture d'achat peuvent entraîner un retard considérable.

Le transport d'une réparation vers notre service technique est toujours à charge du client

Si aucun défaut n'est constaté (sous garantie ou non), des frais administratifs d'au **minimum 50 € peuvent être facturés.**

Cela s'applique également si le client décide de ne pas effectuer la réparation. Si le coût de la réparation est inférieur à 75€, la réparation sera effectuée sans autorisation préalable, sauf indication contraire de votre part lors de votre registration en ligne.

CONDITIONS PARTICULIÈRES:

SOUS GARANTIE:

- La garantie sur les produits vendus est nulle en cas de négligence de la part du client envers les produits, si celui-ci a effectué des réparations lui-même ou via un réparateur non approuvé par FACE bvba ou le fabricant.
- La garantie ne couvre que les défauts de fabrication. L'entretien et le remplacement périodiques des consommables soumis à l'usure normale (batteries, tubes, lampes, logiciels éventuellement inclus, fusibles, etc....) sont exclus de la garantie.
- Les coûts de réparation et les pièces sont gratuits si les conditions ci-dessus sont remplies
- Les réparations sous garantie ne peuvent être effectuées que par notre Service Technique ou après consultation auprès du fabricant
- Les frais de transport retour sont gratuits sauf transport ou service de courrier particulier

HORS GARANTIE:

- Les frais de réparation et les pièces de rechange sont facturés
- Les frais de transport retour sont facturés au pro rata du poids de l'envoi, ceci aux tarifs en cours.

GARANTIE SUR LA RÉPARATION:



La garantie sur les réparations effectuées est de 3 mois et comprend les heures de travail ainsi que les pièces de rechange. Elle est applicable uniquement si la même erreur récurrente est en cause.

PIÈCES DE RECHANGE ET ACCESSOIRES:

Vous pouvez en tout temps commander des pièces pour toutes les marques que vous trouvez sur notre site sous la rubrique <https://www.face.be/brands>

Les commandes peuvent être effectuées par e-mail td@face-be.eu ou par téléphone au +32(0)3 844 67 97

Pour les commandes de moins de 250 € hors TVA, un montant de 12.50 € sera compté pour le transport.

Les commandes de 250 € et plus seront expédiées franco de port.

Ces tarifs ne s'appliquent qu'au Benelux et à l'Allemagne



RÜCKSENDUNGEN:

Von FACE bvba erworbene Ware kann nur unter den folgenden Bedingungen zurückgesendet werden:

Ware kann bis spätestens zwei Wochen nach dem Kauf zurückgesendet werden, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Sie haben die Ware über unser RA-Onlineformular registriert.
- Die Ware ist mit sämtlichem Zubehör in ihrer unbeschädigten Originalverpackung verpackt.
- Eine Kopie der Kaufrechnung ist beigelegt.
- Der Grund der Rücksendung ist angegeben.

Wenn wir Ihre Rücksendung akzeptieren, behalten wir von der Gutschrift eine Verwaltungsgebühr in Höhe von 5% (jedoch mindestens 50 €) ein.

Wenn die Rücksendung aufgrund einer fehlerhaften Lieferung von FACE oder eines Austausches im Rahmen der Garantie erfolgt, fällt diese Rücknahmegebühr nicht an.

REPARATUREN (MIT ODER OHNE GARANTIE):

Zur Rücksendung von Ware an FACE bvba zum Zweck einer Reparatur gehen Sie bitte stets wie folgt vor.

Für eine schnelle Bearbeitung empfehlen wir die Benutzung unseres Onlineformulars für die RMA-Registrierung, welches Sie hier finden:

<https://www.face.be/repair-form>

*** Bitte beantragen Sie immer eine RMA-Nummer, bevor Sie Ware zur Reparatur einsenden! ***

Füllen Sie das RMA-Formular stets vollständig und genau aus.

Nach erfolgter Autorisierung durch FAVE bvba muss die registrierte Ware an die folgende Anschrift gesendet werden:

FACE BVBA
Hoek 76, Unit 301
2850 Boom
België

Fügen Sie der Reparaturware bitte eine Kopie des RMA-Formulars und der Kaufrechnung bei, um eine schnelle und effiziente Bearbeitung sicherzustellen.

ACHTUNG:

Wenn der Reparaturware keine RMA-Nummer und Rechnung beiliegt, kann es zu Verzögerungen bei der Bearbeitung kommen. Die Kosten für den Versand von Reparaturware zu unserem Servicezentrum trägt der Kunde. Wenn kein Defekt festgestellt werden kann (unabhängig davon, ob eine Garantie besteht oder nicht), kann eine Verwaltungsgebühr von **mindestens 50 Euro erhoben werden. Dies gilt auch, wenn der Kunde die Durchführung der Reparatur ablehnt. Reparaturen bis zu einem Betrag von 75 Euro werden ohne vorherige Rücksprache durchgeführt, wenn Sie dies nicht bei der Online-Registrierung ablehnen.**

BESONDERE BESTIMMUNGEN:

GARANTIE BESTEHT:

- Die Garantie erlischt, wenn der Kunde das Produkt fahrlässig behandelt hat, Veränderungen daran vorgenommen hat oder Reparaturen durch nicht von FACE oder dem Hersteller autorisierte Personen hat durchführen lassen.
- Die Garantie deckt nur Herstellungsmängel ab. Routinemäßige Wartungsarbeiten und Verschleißteile, die der üblichen Abnutzung unterliegen (Batterien, Röhren, Glühlampen, evtl. enthaltene Software, Sicherungen, etc.) sind von der Garantie ausgeschlossen.
- Wenn die oben stehenden Bedingungen erfüllt sind, sind die Reparatur und die dafür benötigten Teile kostenfrei.
- Reparaturen im Rahmen der Garantie dürfen nur von unserem Servicezentrum oder, nach vorheriger Abstimmung, vom Hersteller durchgeführt werden.
- Die Rücksendung ist kostenfrei (ausgenommen Spezialversand und Kurierdienste).

GARANTIE BESTEHT NICHT:

- Die Kosten für Reparatur und Ersatzteile werden in Rechnung gestellt.
- Die Kosten der Rücksendung werden unter Berücksichtigung des Gewichts der Sendung mit aktuellen Gebühren berechnet.

GARANTIE AUF REPARATUREN:



Auf durchgeführte Reparaturen gewähren wir 3 Monate Garantie. Darin inbegriffen sind die durchgeführten Arbeiten und die Ersatzteile. Die Garantie gilt nur für das erneute Auftreten desselben Fehlers.

ERSATZTEILE:

Für alle von uns vertretenen Marken erhalten Sie jederzeit Ersatzteile auf unserer Internetseite: <https://www.face.be/brands>

Ersatzteile können per E-Mail unter td@face-be.eu oder per Telefon unter +32 (3) 844 67 97 bestellt werden.

Für Bestellungen mit einem Bestellwert von unter 250,00 Euro (ohne MwSt.) betragen die Versandkosten 12,50 Euro.

Bestellungen mit einem Bestellwert von über 250,00 Euro (ohne MwSt.) werden frachtfrei versandt.