

Ontbrekende/Verkeerd ontvangen items

Indien u de pech hebt om te weinig of “verkeerde” items te ontvangen van ons Operations Team, gelieve ons dat te laten weten binnen de drie dagen na ontvangst van uw bestelling. U kunt dat doen per e-mail (24/24) of via het hulp-ruitertje op toolstream.com (2-uurs service*). Ons Klantenserviceteam zal u graag bijstaan.

Beschadigd

Wij werken met de beste leveringsbedrijven, maar het kan desalniettemin voorkomen dat er sprake is van schade. Indien u een product of producten ontvangt die bij ontvangst beschadigd blijken te zijn, gelieve indien mogelijk dat bij ontvangst te melden en ons daarvan op de hoogte te brengen binnen de drie dagen na ontvangst van uw bestelling. U kunt dat doen per e-mail (24/24) of via het hulp-ruitertje op [Toolstream.com](https://toolstream.com) (2-uurs service*). Ons Klantenserviceteam zal u graag bijstaan.

Opmerking: Wij kunnen om fotografisch bewijs vragen van het beschadigde product; gelieve dan ook niets weg te gooien tot u van ons gehoord hebt.

Defect

De Aankoop- en Kwaliteitscontroleafdelingen van Toolstream zorgen voor de best mogelijke producten, en onze hoge normen worden in alle batches in stand gehouden voor alle producten. Het kan echter voorkomen dat een product defect is, en Toolstream zal dan trachten om er alles aan te doen. Wij grijpen graag deze kans om aan te bevelen om alle eenheden te registreren voor de verlengde garantie, en dit op het moment van aankoop.

Indien een eenheid defect blijkt binnen de 30 dagen na aankoop ervan, zal Toolstream/het Merk de klant bijstaan tot aan het einde van de garantieperiode. Dit kan reparaties, vervangingen, of terugbetalingen omvatten, tenzij een Uitkoop-garantie deel uitmaakt van het contract dat u met ons hebt afgesloten. In dat geval, gelieve uw klant rechtstreeks bij te staan.

Indien een eenheid defect blijkt binnen de 30 dagen na aankoop ervan, dient de klant de eenheid terug naar u, de kleinhandelaar, te sturen voor een terugbetaling of een vervanging. U kunt dit dan aankaarten per e-mail (24/24) of via het hulp-ruitertje op [Toolstream.com](https://toolstream.com) (2-uurs service*).

*Een 2-uurs service wordt aangeboden tijdens de openingsuren tussen 10 h en 18 h.

Product(en) niet langer gewenst

Wij begrijpen dat dingen kunnen veranderen. Indien u uw product(en) niet langer zou wensen, dient u dat binnen de drie dagen na ontvangst van de bestelling te melden bij het Klantenserviceteam per e-mail of via het hulp-ruitertje op Toolstream.com. Het product of de producten dient of dienen in dezelfde staat als waarin u ze ontvangen hebt, teruggestuurd te worden op uw eigen kosten en risico, en dit binnen de drie dagen nadat wij het terugsturen hebben goedgekeurd, naar het volgende adres:

Adres VK

The Service Centre
Toolstream
Boundary Way
Yeovil, Somerset
BA22 8HZ, Verenigd Koninkrijk

Adres EU

Jan De Rijk
De Keten
4 - 6
5651 GJ Eindhoven
Nederland

Ons Servicecentrum zal de zending binnen de vijf werkdagen na ontvangst ervan verwerken en uw kredietnota aanmaken. Wij behouden ons het recht voor om producten te weigeren indien ze niet in perfecte toestand teruggezonden worden. In de overeenstemmende gevallen zullen de producten (indien u dat wenst) op uw kosten terug naar u verstuurd worden.