

**Behandeld door**

Bedrijfsbureau
+31 (0)77 – 323 9510
Klantenservice@royalzon.com

Datum

januari 2026

Betreft

Werkwijze bij klachten over geleverd product

Werkwijze bij klachten over geleverd product door ZON

1. Indienen van een klacht

Klachten over productkwaliteit dienen ten allen tijde gemeld te worden bij onze klantenservice, via mail: klantenservice@royalzon.com. Ook wanneer je een klacht al bij een verkoper of keurspecialist van ZON hebt aangegeven.

Vermeld bij de melding van de klacht altijd de volgende gegevens:

- Informatie van de contactpersoon (naam en contactgegevens), bedrijfsnaam en klantnummer
- Product, omschrijving van de klacht en gebreken
- Percentages van de gebreken
- Productgegevens (kwaliteit, sortering, verpakking)
- Datum van aankoop, aantal colli per telernummer, telernummer(s) die staan vermeld op het etiket/verpakking
- Meerdere foto's van de productklachten en foto's van het etiket/sticker/kistkaart en omverpakking

Na ontvangst van de melding bij klantenservice@royalzon.com ontvang je een bevestiging van de melding. De verkoopafdeling neemt vervolgens contact met jou op voor verdere afhandeling. Indien bovenstaande informatie onvolledig is dan kan de klacht niet in behandeling worden genomen.

2. Reclamatie termijn

- Klachten over afwijkende geleverde volumes ten opzichte van aankoop tot uiterlijk 17:00 uur op de dag waarop het product geleverd is dan wel beschikbaar is gesteld.
- Kwaliteitsklachten:
 - Klasse I: binnen 24 uur na levering of beschikbaarstelling
 - Klasse II: tot uiterlijk 17:00 uur op de dag van levering of beschikbaarstelling van het product.

3. Afhandeling klachten

Bij een terechte klacht wordt er door ZON bepaald welke opvolging deze klacht krijgt.

- Retour
- Uitval crediteren
- Prijscorrectie

Zolang er geen afstemming heeft plaatsgevonden over de afhandeling mag de klant niets met het product doen. Indien dit wel gedaan wordt, vervalt de claim.

Als product retour komt bij ZON en de klacht blijkt niet terecht, dan dient het product weer opgeladen te worden door de klant. Er kunnen door de klant geen kosten in rekening gebracht worden aan ZON.