



PAJUK OPTIEK B.V.
EST · 1921

**SERVICE &
COULANCE
REGLING**

2024

ONZE SERVICE

TOEWIJDING AAN KWALITEIT EN SERVICE

Als een familiebedrijf met meer dan 100 jaar aan ervaring, koesteren wij bij Pajuk een cultuur van samenwerking, vertrouwen en ongekeerde passie voor de brillenindustrie. Onze focus ligt op het leveren van producten en diensten die niet alleen aan de verwachtingen voldoen, maar wij proberen deze ook te overtreffen.

Wij zijn trots op de kwaliteit, het vakmanschap van onze producten en diensten waarvan u maximaal kunt profiteren. Daarnaast proberen wij zoveel mogelijk bij te dragen aan een duurzame toekomst. Dit zie je bijvoorbeeld terug in onze ecologische materiaalkeuzes, verantwoorde transportmethoden en milieuvriendelijke verpakkingen.

DEKKING WAAROP U KUNT REKENEN

Bij Pajuk staan wij niet alleen garant voor hoogwaardige producten, maar ook voor uitstekende service en een coulance regeling die verder gaat dan de standaard garantie.

Wij begrijpen dat het leven vol onvoorziene gebeurtenissen zit, en daarom hebben wij een servicebeleid ontwikkeld dat rekening houdt met de behoeften van u als onze gewaardeerde klanten.



GARANTIEDUUR

Wij geloven in de duurzaamheid van onze producten en bieden daarom standaard garantie op fabricagefouten. Dit betekent dat u gedurende de garantieperiode kunt rekenen op kosteloze reparatie of vervanging van uw product als er zich onverhoopt een defect voordoet als gevolg van productie- of materiaalfouten.

Wij hanteren verschillende garantieperiodes voor onze producten dit termijn is afhankelijk van het specifieke product en het moment van uw aankoop.

UITZONDERINGEN

Wij voorzien in een uitgebreide service, waarbij het van belang is u op de hoogte te stellen van bepaalde uitzonderingen. Bij het streven naar langdurige klantrelaties, hechten wij groot belang aan duidelijke communicatie en transparantie.

Aan de service die wij bieden in geval van schade veroorzaakt door onjuiste montage, gebruik, ongelukken en/of aanpassingen aan het montuur zijn kosten verbonden.

Desondanks kunt u erop vertrouwen dat wij te allen tijde streven naar een passende oplossing om eventuele problemen op te lossen. Onze toewijding aan klanttevredenheid blijft onverminderd.

Wij zijn er om ervoor te zorgen dat uw ervaring met onze producten en diensten in lijn is met de hoge standaarden die wij nastreven.

Mocht u verdere vragen hebben over onze garantievoorwaarden, aarzel dan niet om contact op te nemen met onze klantenservice of uw accountmanager.



KLANTTEVREDENHEID GEGARANDEERD

Bij Pajuk staat klanttevredenheid bovenaan onze lijst van prioriteiten. Wij streven naar een uitzonderlijke ervaring voor u, waarbij onze toewijding aan hoogwaardige producten en service centraal staat. Het is ons doel om u niet alleen stijlvolle mode te bieden, maar ook producten van duurzame kwaliteit die betaalbaar zijn.

Wij waarderen het vertrouwen dat u, voor sommige, al 100 jaar in ons familiebedrijf Pajuk heeft gesteld en streven ernaar dit vertrouwen dagelijks waar te maken.

Ontdek de perfecte samensmelting van mode, kwaliteit en betaalbaarheid bij Pajuk.

Bedankt voor uw keuze voor ons!



SCHADE OF FABRICAGE DEFECTEN?

Wij maken onderscheid in fabricagefouten en gebruikersschade.

FABRICAGE DEFECTEN

Fabricage defecten zijn fouten, onvolkomenheden of gebreken die optreden tijdens het productieproces van een product. Deze gebreken kunnen variëren van kleine afwijkingen tot ernstige problemen die de normale werking van het product belemmeren.

Hier zijn enkele voorbeelden van fabricage defecten:

- **Koude las;**
- **Kapotte / ontbrekende schroeven;**
- **Vastzittende bak;**
- **Lakschade bij ontvangst;**
- **Lakloslating** over het gehele montuur, binnen 3 maanden verkoop klant, dat aantoonbaar niet door schade is veroorzaakt.

Wanneer een product een fabricage defect vertoont binnen de servicetermijn wordt deze kosteloos vervangen en/of gerepareerd. Serviceverlening in het kader van garantie omvat meestal vervanging en in uitzonderlijke gevallen reparatie van het defecte product.

Het is van essentieel belang dat onze producten, bij ontvangst door u zorgvuldig wordt gecontroleerd op eventuele fabricage defecten. Ondanks dat wij met zorg uw bestelling verwerken is deze controle cruciaal om ervoor te zorgen dat het product voldoet aan de verwachtingen en vrij is van eventuele fabricage defecten.

Wij vragen u het volgende te controleren:

1. **Visuele inspectie:** Controleer op zichtbare gebreken aan oppervlaktes, randen en componenten.
2. **Functionaliteit controle:** Werken alle onderdelen naar behoren en is alle correct gemonteerd.

Indien er tijdens deze inspectie fabricage defecten worden geconstateerd, neem dan direct contact op te nemen met onze klantenservice.



GEBRUIKSSCHADE? GEEN PROBLEEM!

Gebruiksschade zijn alle schades aan een product die optreden als gevolg van normaal gebruik, slijtage of incidenten die buiten de invloed van de fabrikant vallen.

Wij begrijpen, bij Pajuk, dat een ongeluk in een klein hoekje zit en u ook niet altijd weet hoe de klant omgaat met het product. Ondanks dat dit buiten de garantie valt staan wij voor u klaar om het probleem samen met u op te lossen.

Met onze coulance regeling proberen wij u altijd een passende oplossing aan te bieden voor schades die buiten de standaard garantie vallen.

Voorbeelden van gebruiksschade kunnen zijn:

1. **Lakschade:** Krassen, deuken en/of lakbeschadigingen die optreden als gevolg van normaal gebruik of onvoorzichtige behandeling.
2. **Breukschade:** Schade aan een product als gevolg van foutieve montage, het laten vallen, stoten of andere fysieke impact.
3. **Normale /gebruik slijtage:** Geleidelijke verslechtering van het product als gevolg van dagelijks gebruik. Dit geldt op alle componenten van het product.

Hoewel wij geen kosteloze service op gebruiksschade kunnen verlenen, willen wij onze klanten verzekeren dat zij kunnen rekenen op de beste service. Wij zullen u zo goed mogelijk van dienst zijn door open en transparant te zijn over de mogelijkheden en kosten.



PAJUK

LOYALITEITSPROGRAMMA

	CLUB Member	PLUS Member	PREMIUM Member	ELITE Member
	< € 2500,-	€ 2500 - € 5000	€ 5001 - € 10.000	> € 10.000
Korting Sara & John Eyewear	0%	5%	7%	10%
Korting 1921. Eyewear	0%	5%	7%	10%
Korting 1921. Sunwear	0%	5%	7%	10%
Korting Easy Eyewear	Netto	Netto	Netto	Netto
Extra beursacties	✗	✓	✓	✓
Onderdeel bij fabricagedefecten** (termijn is 24 maanden)	Gratis	Gratis	Gratis	Gratis
Verzendkosten bij fabricagedefecten	0%	0%	0%	0%
Kosten onderdelen	100%	100%	100%	75%
Verzendkosten bij serviceonderdelen	100%	100%	100%	0%
Bijdrage kosten bij factuurbedrag onder de € 35,- ex btw	100%	100%	0%	0%

Gegarandeerde Servicetermijn****				
Sara & John Eyewear	24 maanden	24 maanden	30 maanden	30 maanden
1921 Eyewear	24 maanden	24 maanden	30 maanden	30 maanden
1921 Sunwear	12 maanden	12 maanden	12 maanden	12 maanden
Easy Eyewear	24 maanden	24 maanden	24 maanden	24 maanden

Retoursysteem	
Garantiegevallen	Wij kunnen u vragen om een foto en in uitzonderlijke gevallen het montuur te retourneren. Zie schema pagina 9
Zichtzendingen	Zie schema pagina 10

Voorwaarden:
Omzetdrempel geldt per winkeldeur en per jaar.
Omzet wordt per kwartaal beoordeeld en niveau geüpgraded.
Jaaromzet op 31 december bepaalt uw condities voor het nieuwe jaar.

* Alle collecties tellen mee voor de totale jaaromzet.
** Servicetermijn geldt vanaf factuurdatum Pajuk.
*** In originele staat/verpakking retour.
**** Onderdelen afhankelijk van beschikbaar.



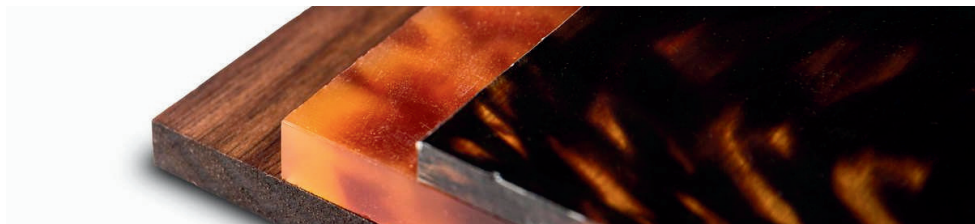
SERVICE TERMIJNEN

Gegarandeerd tot minimaal:



Bovenstaande servicetermijnen gelden vanaf loyaliteitsniveau: CLUB Member.

*De servicetermijn gaat in na factuurdatum Pajuk.



GARANTIE TERMIJNEN

Fabricagefout / defect aan montuur bij ontvangst zending.

Bij melding binnen 6 weken na factuurdatum wordt het beschadigd onderdeel kosteloos vervangen.

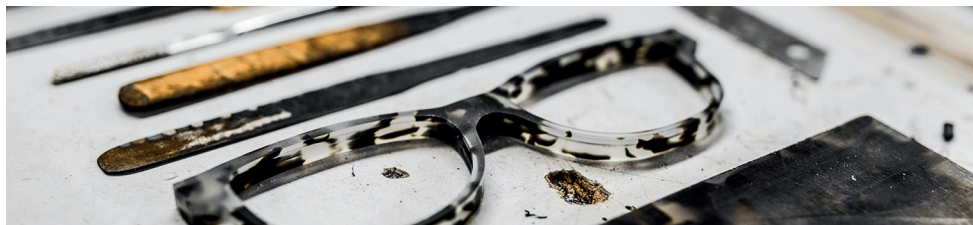
Fabricagefouten binnen 24 maanden na aankoop Pajuk.

Defect / beschadigd onderdeel wordt kosteloos vervangen.

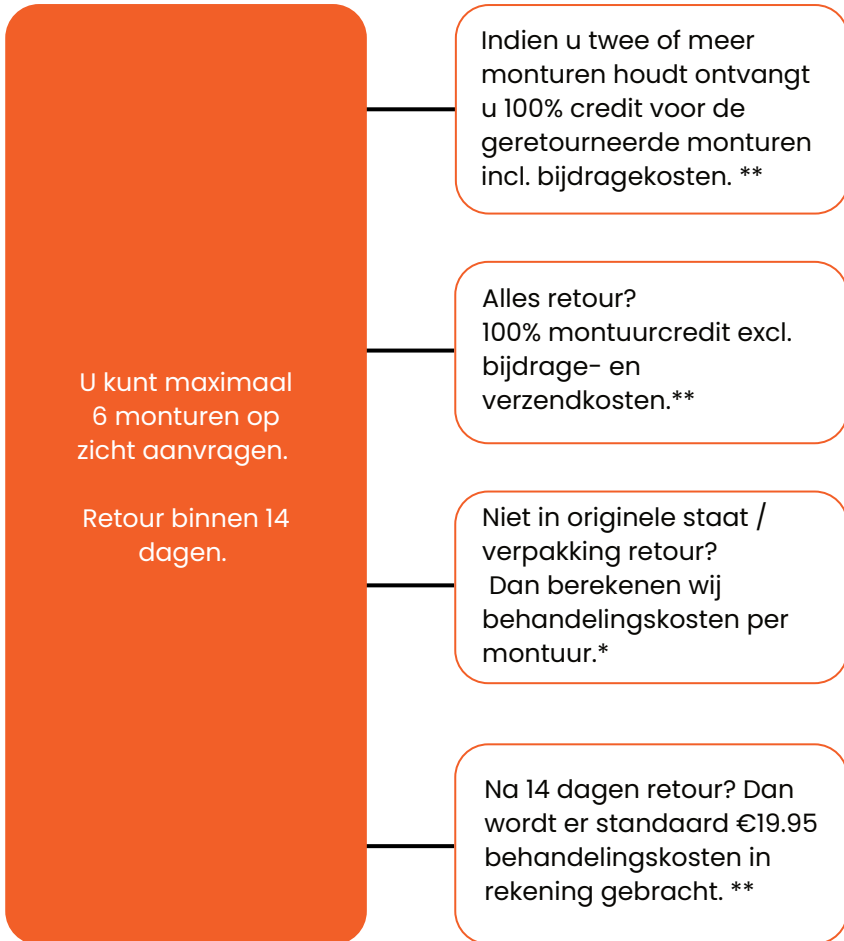
Lakschade / gebruikschade door klant.

Beschadigd onderdeel beschikbaar tegen standaard onderdelenprijs.*

*Excl. verzend- en bijdragekosten.



ZICHTZENDING



*Indien er beschadigingen en/of gebruikssporen aanwezig zijn op een montuur ontvangt u geen credit voor het betreffende montuur.

**Indien onbeschadigde monturen niet in originele verpakking retour komen. Worden er behandelingskosten in rekening gebracht per montuur.

