

# Retourbeleid emballage

## Algemeen

- Een retourorder voor pallets plaatsen klanten en medewerkers alleen via [stiho.nl](https://stiho.nl).
- Onder emballage verstaan we: Alle statiegeldpallets die Stiho heeft geleverd. Het zijn geen wegwerppallets of gratis pallets.
- Palletsaldo is opgebouwd vanaf 1 oktober 2024. Een palletsaldo is het aantal statiegeldpallets dat een klant van Stiho heeft afgenomen.
- Het retourbeleid en palletformulier gaat in per 7 april 2026.
- Er zijn drie types retouren: met geplande levering, zonder geplande levering (€ 50) en via de vestiging.
- Pallets dienen gesorteerd en gestapeld te worden aangeleverd.
- De klant ontvangt het statiegeld van de pallets binnen 3 werkdagen na ophalen.

## Retour met geplande levering

Voor het retourneren bij een geplande levering gelden de volgende afspraken:

- De chauffeur neemt graag de pallets van de klant retour, als er wordt voldaan aan de volgende voorwaarden: 1. Er ontstaan geen verstoringen in de vervolgroute, 2. Er is voldoende ruimte in de vrachtwagen om pallets mee te nemen, 3. Chauffeur heeft akkoord gekregen van de afdeling Logistiek Support en 4. de klant heeft een toereikend palletsaldo.
- Indien niet aan deze voorwaarden kan worden voldaan, dan zal Stiho op een ander moment de pallets retour nemen.

## Retour zonder geplande levering

Voor het retourneren zonder geplande levering gelden de volgende afspraken:

- Voor het retour nemen zonder geplande levering vragen wij een bijdrage van € 50.
- Stiho voegt de toeslag toe op de creditnota nadat de pallets zijn opgehaald bij de klant.
- Bij rechtstreekse leveringen kunnen wij geen pallets retour nemen. Hier wordt een ander ophaalmoment voor gepland.
- Binnen 5 werkdagen haalt logistiek de pallets op bij de klant.

## Retourneren op de vestiging

Voor het retourneren op de vestiging gelden de volgende afspraken:

- Klanten kunnen pallets gratis retourneren bij een Stiho-vestiging.
- Op het moment dat een Stiho-vestiging een verzoek indient om pallets bij de vestiging op te laten halen, dan dienen deze gesorteerd en gestapeld aan te worden geleverd.