

Over het product en de terugroepactie

1. Waarom wordt dit product teruggeroepen?

Wanneer de spuitbus wordt geschud na blootstelling aan verhoogde temperaturen, bestaat de kans dat de bodem van de spuitbus met kracht loskomt. Dit kan leiden tot het vrijkomen van verf en mogelijk letsel veroorzaken.

2. Welke producten vallen onder deze terugroepactie?

Polyfilla Primer Vlekken 500ML met productiecode **05121** of **05161**.

3. Hoe weet ik of mijn spuitbus tot de betrokken productiebatches behoort?

De productiecode is te vinden op de onderkant van het product. Als deze code **05121** of **05161** is, behoort uw spuitbus tot de betrokken productiebatches. Zie ter illustratie de afbeelding hieronder.



4. Wat moet ik doen als ik een spuitbus heb met een van deze productiecodes?

Consumenten die een van de betrokken producten hebben gekocht, kunnen deze terugbrengen naar de winkel van aankoop en krijgen hun geld terug. Wanneer de spuitbus niet wordt geschud, kan deze veilig worden vervoerd en ingeleverd.

5. Is het gevaarlijk om de spuitbus thuis te bewaren?

Nee, het is niet gevaarlijk om de spuitbus thuis te bewaren. Het risico dat de bodem loskomt, ontstaat alleen wanneer de spuitbus wordt geschud na blootstelling aan verhoogde temperaturen. Omdat het product voor gebruik geschud moet worden, raden we aan het **niet** te gebruiken.

6. Kan ik het product nog gebruiken als ik het al geopend heb?

Wij adviseren het product niet meer te gebruiken als het al eerder geopend is. Voor hergebruik moet de spuitbus opnieuw worden geschud, wat het risico met zich meebrengt dat de bodem loskomt.

7. Wat als ik de spuitbus al heb weggegooid?

In dat geval hoeft u niets te doen. We gaan ervan uit dat u het product zonder problemen heeft kunnen gebruiken. Aangezien het product al is afgevoerd, is er geen veiligheidsrisico meer.

Over terugbetaling en retourneren

8. Hoe kan ik het product terugbrengen?

Breng de betreffende spuitbus(sen) terug naar het verkooppunt waar u deze heeft aangeschaft.

9. Krijg ik mijn geld terug?

U ontvangt een volledige terugbetaling of een vervangend product.

10. Heb ik een aankoopbewijs nodig om mijn geld terug te krijgen?

Wanneer uw product betrokken is bij de terugroepactie, is geen aankoopbewijs nodig.

11. Wat als ik het product online heb gekocht?

U kunt het product retourneren bij het dichtstbijzijnde verkooppunt.

Over transport en veiligheid

12. Is het veilig om de spuitbus te vervoeren?

Wanneer de spuitbus niet wordt geschud, kan deze veilig worden vervoerd en overhandigd. Bewaar het product op een koele plaats, bij voorkeur op kamertemperatuur (20–22 graden Celsius). Stel het niet bloot aan direct zonlicht en vermijd warme omgevingen zoals een auto op een zonnige dag. Volg altijd de gezondheids- en veiligheidsinstructies op het productlabel.

13. Wat moet ik doen als de spuitbus al beschadigd is of lekt?

Een beschadigde of lekkende verfspuitbus dient zorgvuldig te worden afgevoerd. Denk aan uw eigen veiligheid: draag beschermende handschoenen, zorg voor goede ventilatie en plaats de beschadigde spuitbus in een lekvrije container. In België valt verfafval onder klein gevaarlijk afval (KGA) en mag het niet bij het gewone restafval. Breng het naar een inzamelpunt, zoals een containerpark.

14. Mag ik de spuitbus per post terugsturen?

Nee, u wordt verzocht het product in te leveren bij het dichtstbijzijnde verkooppunt.

Over contact en ondersteuning

15. Met wie kan ik contact opnemen voor meer informatie?

Voor verdere vragen kunt u contact met ons opnemen:

- Telefonisch via: 0800 32 000
- Per e-mail via: technicalsupportbe@akzonobel.com

16. Zijn er wachttijden bij de klantenservice?

Wij streven ernaar wachttijden tot een minimum te beperken en u zo snel mogelijk van dienst te zijn. Indien u in de wachtrij terechtkomt, kunt u kiezen voor een terugbelverzoek.

17. Is er een alternatief product beschikbaar?

Alleen de twee probleembatches zijn uit de schappen gehaald. Het is zeer waarschijnlijk dat er in de winkel andere batches beschikbaar zijn.