

# RMA-VOORWAARDEN

## **Defect product geleverd**

Een product dat bij ontvangst defect blijkt te zijn, dient binnen 8 werkdagen na ontvangst aan ons gemeld te worden.

Via onze website meld je het product bij onze Service afdeling aan. Zodra je van ons een RMA nummer hebt ontvangen, kun je het product met het RMA formulier retourneren. Als wij het defecte product hebben ontvangen, gaan wij deze testen. Blijkt het product daadwerkelijk defect te zijn en de oorzaak niet te wijten is aan gebruikersfouten dan wordt er zo snel mogelijk een nieuw product toegestuurd. Sommige producten worden voor herstel/vervanging aan de fabrikant aangeboden.

Het product dient compleet met alle toebehoren en originele verpakkingsmaterialen binnen 5 werkdagen na uitgifte RMA bij ons in bezit te zijn. Wij doen ons uiterste best het product zo snel mogelijk om te ruilen voor een nieuw product. Mocht het product incompleet zijn en de originele verpakkingsmaterialen ontbreken, kunnen wij dit product helaas niet aannemen als 'Omruil' maar valt dit onder de normale garantie. Dit geldt ook voor producten die kapot, zwaar beschadigd zijn of met een beschreven/beplakte verpakking worden opgestuurd.

## **Defecte producten binnen garantietermijn**

Indien het product defect raakt binnen de door de ons opgegeven garantietermijn, dan kun je het product via onze website bij de Service afdeling aanmelden. Het door ons verstrekte RMA nummer is 5 dagen geldig. Je dient een nieuw RMA nummer aan te vragen, wanneer je RMA met formulier niet binnen deze 5 dagen door ons is ontvangen. Wij controleren het product op goede werking. Is het product defect, dan wordt het ter reparatie aangeboden aan de fabrikant. Is het defect veroorzaakt door zaken die door de betreffende fabrikant zijn uitgesloten (bijvoorbeeld blikseminslag, gebruikersfout), dan zullen wij een prijsopgave maken voor reparatie.

In het geval dat wij een product als 'niet te repareren' aanmerken, of het product blijkt niet defect te zijn, nemen we eerst contact met je op om de bevindingen met je te bespreken alvorens het product aan je te retourneren. Blijkt het product niet defect te zijn, of gerepareerd te worden, zullen er onderzoekskosten in rekening worden gebracht. De onderzoekskosten bedragen minimaal € 75,- exclusief btw. Het kan zijn dat onze leverancier meer in rekening brengt. Deze kosten zullen netto worden doorbelast.

## **Onjuist product ontvangen**

Heb je een product ontvangen wat niet conformeert aan je bestelling, bieden wij allereerst onze excuses aan. Vanzelfsprekend kun je dit product binnen 8 dagen retourneren. Wij leveren de juiste product(en) zo snel mogelijk uit.

Voor de retournering kun je via onze website een RMA aanvraag indienen bij de Service afdeling. Na ontvangst van ons RMA nummer en formulier dient het verkeerde product binnen 5 werkdagen in ons bezit te zijn.

Zorg dat het product onbeschadigd, niet beschreven of beplakt en zonder gebruikerssporen bij ons retour komt. Voldoet het product niet aan deze voorwaarden, dan nemen wij de RMA niet in behandeling en wordt het product aan je geretourneerd.

### **Garantietermijn verlopen**

Is een product defect geraakt buiten de garantietermijn? Of je biedt een niet door ons geleverd product aan, dan brengen we kosten in rekening. Reparaties tot een bedrag van € 450,- zullen wij zonder prijsopgave vooraf uitvoeren. Mocht je besluiten de reparatie niet uit te laten voeren zullen de onderzoekskosten aan je worden doorbelast. De onderzoekskosten bedragen minimaal € 75,- exclusief btw. Het kan zijn dat onze leverancier meer in rekening brengt. Deze kosten zullen netto worden doorbelast.

### **Decontaminatie verklaring**

Indien het product in gebruik is geweest en mogelijk biologisch/chemisch verontreinigd is, dan dien je het product gedecontamineerd aan te leveren met een bijbehorende verklaring. Deze verklaring kun je vinden bij het RMA aanvraagformulier. Mocht deze ontbreken zullen wij de decontaminatie uitvoeren en in rekening brengen o.b.v. nacalculatie met een minimum bedrag van € 300,- p/item.

### **Verpakken & verzenden**

Producten die je retourneert naar ons kunnen alleen met een zo compleet mogelijk ingevuld RMA formulier geretourneerd worden. Dit formulier dient ondertekend te worden voor akkoord met de RMA procedure.

Je RMA pakket kan geweigerd worden indien;

- Er geen RMA formulier van ons is bijgevoegd
- Er geen decontaminatie verklaring is bijgesloten(indien van toepassing)
- Als het pakket niet of onvoldoende gefrankeerd is.