

RMA Voorwaarden van BNC Distribution bv

Technische RMA Voorwaarden

Defect product?

DOA?

Aan de hand van de RMA-procedure voor technisch defecte goederen, kunnen defecte producten ter reparatie aan BNC Distribution worden aangeboden.

Voor de wijze van afhandeling wordt onderscheid gemaakt tussen DOA, garantie en buiten-garantie afhandeling.

DOA (Dead On Arrival):

Aanspraak maken op de DOA afhandeling is alleen mogelijk voor producten van fabrikanten die een DOA regeling kennen. Deze termijn is doorgaans 5 dagen, tenzij de fabrikant een andere regeling heeft.

In geval van DOA wordt het defecte product altijd omgeruild voor een nieuw product. Producten waarvoor geen DOA regeling bestaat of buiten de DOA termijn vallen, worden altijd binnen garantie gerepareerd.

DOA's worden uitsluitend geaccepteerd als de producten compleet, inclusief alle accessoires en in de originele verpakking worden geretourneerd.

Garantie

De fabrieksgarantie-termijn gaat in op het moment van aflevering (factuurdatum, leveringsnota of eindgebruikersfactuur). Over het algemeen worden defecte producten binnen garantie gerepareerd. Bepaalde producten worden echter omgeruild voor nieuw product of replacement, afhankelijk van de garantievoorwaarden van de leverancier.

Indien het product bij controle niet DOA of defect blijkt te zijn, worden €65,- onderzoekskosten in rekening gebracht.

Defecten veroorzaakt door software- of configuratieproblemen vallen niet onder garantie.

Buiten garantie

Deze afhandeling geldt voor producten die buiten de garantietermijn vallen dan wel schade hebben als gevolg van oneigenlijk gebruik (bijv. val-, vochtschade of schade ontstaan bij verzending van het defect naar BNC Distribution).

Alvorens tot reparatie wordt overgegaan ontvangt de klant voor akkoord een schriftelijke prijsopgave. Indien geen akkoord voor de prijsopgave wordt gegeven, worden € 65,- onderzoekskosten in rekening gebracht.

Procedure

Voor het retourneren van defecte goederen dient altijd een RMA-nummer te worden aangevraagd. U dient hiervoor het RMA-aanvraagformulier volledig in te vullen en te faxen naar: fax 050-8506969 . Het aanvraagformulier is te vinden op de website, www.bnc-distribution.nl/RMA.

De aanvraag per e-mail versturen kan natuurlijk ook: RMA@bnc-distribution.nl.

Bij een RMA-aanvraag dienen de volgende gegevens vermeld te worden:

- artikelnummer,
- type garantie-afhandeling (DOA, Garantie of buiten garantie),
- factuurnummer/leveringsbon (voor DOA/garantiebepaling),
- serienummer,
- duidelijke klachtomschrijving.

Onvolledig ingevulde formulieren zullen niet in behandeling worden genomen.

Na toekenning van het RMA-nummer kunnen de goederen worden opgestuurd. Het RMA-formulier dient duidelijk zichtbaar aan de buitenkant van de (transport) verpakking te worden aangebracht.

Tevens dient altijd een bewijs van garantie bij het product te worden gevoegd. Defecte producten die zonder garantiebewijs worden opgestuurd, zullen als buitengarantie in behandeling worden genomen. In dit geval wordt voor akkoord een prijsopgave gestuurd. Bovendien kan het niet meesturen van het garantiebewijs vertraging van de reparatie veroorzaken. De garantie-afhandeling zoals vermeldt op het RMA-formulier is onder voorbehoud. De feitelijke garantie wordt vastgesteld bij binnenkomst van het fysieke product (na controle of het defect conform voorwaarden is verzonden).

Producten die worden teruggestuurd moeten altijd degelijk verpakt zijn voor transport. Indien BNC Distribution producten ontvangt die ondeugdelijk zijn verpakt, zullen verpakkingskosten voor het retourtransport in rekening worden gebracht.

Om onnodige beschadiging, problemen of vertraging bij de reparatie te voorkomen dienen de volgende maatregelen genomen te worden.

- maak een back up van de data (BNC Distribution is niet verantwoordelijk voor mogelijk verlies van data),
- garantie geldt enkel voor hardware-defecten. Alle software (incl. virussen) vallen niet onder garantie.

- gebruik een degelijke transportverpakking, - verwijder toners en drums,
- voeg altijd het garantiebewijs bij het defecte product.

Het product moet worden verstuurd naar:

BNC Distribution BV
Afdeling RMA
Wasaweg 3a
9723 JD Groningen
Nederland

De kosten voor verzending naar BNC Distribution zijn voor rekening van de klant.
Ongefrankeerde goederen worden niet geaccepteerd.

De klant is zelf verantwoordelijk voor schade en/of vermissing tijdens transport naar BNC Distribution. Dit kan niet worden verhaald op de transportverzekering van BNC Distribution. De verzendkosten van de omruiling of gerepareerde product zijn voor rekening van BNC Distribution. N.B. Deze voorwaarden zijn mede afhankelijk van garantiebepalingen van de fabrikanten en zijn aan verandering onderhevig. Bij twijfel kunt u altijd de laatste versie opvragen.

Commerciële RMA Voorwaarden

Foute bestelling?

Verkeerde levering?

Indien de klant (niet-defecte) producten wilt retourneren dient de commerciële RMA-procedure gevolgd te worden. Voor een snelle en accurate afhandeling is het belangrijk dat de voorwaarden strikt worden opgevolgd.

Een RMA-aanvraag dient binnen 5 werkdagen na factuurdatum te worden ingediend, fax: 050-8506969 of e-mail: RMA@bnc-distribution.nl.

De te retourneren producten dienen courant en als nieuw verkoopbaar te zijn, dwz:

- de verpakking onbeschadigd, ongeopend en de zegel niet verbroken,
- niet obsolete,
- niet speciaal besteld voor de klant ('niet'-voorraad goederen).
- geen eigen stickers toevoegen aan produkt(en)

De volgende producten worden nooit retour genomen (dit geldt niet voor verkeerde leveringen van BNC Distribution):

- spare parts,
- geheugens,
- RMAC goederen.

Na controle van de RMA-aanvraag, geeft BNC Distribution binnen 48 uur een reactie. BNC Distribution behoudt zich het recht voor om een restocking fee van 10% te berekenen (met een minimum van € 20,=).

Het RMA-formulier dient duidelijk zichtbaar aan de buitenkant van de transportverpakking te zijn aangebracht.

De producten dienen binnen 10 werkdagen na toekenning van het RMA nummer worden teruggezonden in een TRANSPORTVERPAKKING naar:

BNC Distribution BV
Afdeling RMA
Wasaweg 3a
9723 JD Groningen
Nederland

Indien het om een verkeerde levering gaat, zijn de vervoerskosten voor rekening van BNC Distribution. U kunt ze dan ongefrankeerd naar ons zenden.

Producten die zonder RMA-nummer worden teruggestuurd worden altijd geweigerd.

Na ontvangst en controle van de goederen in het warehouse, volgt binnen 5 dagen de creditnota. De hoogte van het creditbedrag is afhankelijk van de staat van de goederen en/of de eventueel gemaakte afspraken.

BNC Distribution bv

Wasaweg 3a, 9723 JD

Groningen

Tel. (050) 8506960

Fax. (050) 8506969

www.bnc-distribution.nl