

Nr: _____ Bedrijfsnaam: _____

RMA Procedure

1. Een RMA aanvragen gaat via onze website www.xseries.nl
2. Een RMA kan aangevraagd worden voor een DOA (Dead on arrival), defect binnen garantie, defect buiten garantie of verkeerd geleverd.
3. U dient het RMA formulier volledig in te vullen met een duidelijke opgaaf van reden. **NIET volledig ingevulde formulier worden niet in behandeling genomen.**
4. Na ontvangst en goedkeuring van de RMA aanvraag ontvangt u een RMA nummer. Dit RMA nummer is 30 kalenderdagen geldig. U dient het product binnen deze 30 dagen retour te sturen.
5. Producten dienen goed verpakt retour te worden gestuurd. Wij verzoeken u niet op de oorspronkelijke verpakking te schrijven dan wel hierop een sticker te plakken. Gebruik altijd een omdoos.
6. Alle producten die worden teruggestuurd blijven eigendom van de klant.

DOA (Dead on Arrival) – Defect product geleverd

Een DOA product is een product dat bij ontvangst defect blijkt te zijn. Hierbij geldt dat het defecte product binnen 7 kalenderdagen na ontvangst via de website gemeld moet worden met een duidelijke opgaaf van reden.

Nadat u een RMA nummer heeft ontvangen, kunt u het product met het RMA formulier retourneren. Het product dient compleet met alle toebehoren in de originele verpakkingsmaterialen van het desbetreffende product te worden geretourneerd. Mocht het product incompleet zijn en/of de originele verpakkingsmaterialen ontbreken, kunnen wij dit product helaas niet aannemen onder DOA 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.

Als wij uw DOA product hebben ontvangen, zal deze getest worden. 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 indien de betreffende fabrikant een DOA-procedure aanbiedt. Bij fabrikanten zonder DOA-procedure wordt alleen reparatiegarantie geboden.

Defecte producten binnen garantietermijn

Indien uw product defect raakt binnen de door de Xseries gehanteerde garantietermijn, dan kunt u uw product via onze website aanmelden met een duidelijke opgaaf van reden. Xseries zal uw product op werking controleren. Indien het product defect is, wordt het ter reparatie aangeboden aan de fabrikant. Na reparatie zal het product worden geretourneerd. Indien het product niet meer gerepareerd kan worden zal een gelijkwaardig vervangend product worden aangeboden. Wanneer het defect is veroorzaakt door zaken die door de betreffende fabrikant zijn uitgesloten (bijvoorbeeld blikseminslag, waterschade etc.) wordt het product als zijnde geen garantie behandeld en zal Xseries de uiteindelijke reparatie kosten communiceren / vragen voor akkoord.

Indien uw product niet defect blijkt te zijn worden er onderzoekskosten in rekening gebracht. De onderzoekskosten bedragen €75,- exclusief BTW.

Onjuist product ontvangen

Indien u een product heeft ontvangen wat niet conformeert aan uw bestelling bieden wij allereerst onze excuses aan. Uiteraard kunt u dit product retourneren en zullen wij er zorg voor dragen om zo snel mogelijk de juiste product(en) uit te leveren. Voor de retournering kunt u via onze website een RMA aanvragen. Hierbij dient u tevens aan te geven welk product u besteld heeft met het artikelnummer. Na ontvangst van ons RMA nummer en formulier dient het verkeerd geleverde product binnen 7 kalenderdagen in ons bezit te zijn.

Het product dient compleet in het originele verpakkingsmateriaal van het oorspronkelijke product te worden retour gestuurd. Na ontvangst wordt het juiste product uitgeleverd. Mocht het product incompleet zijn en/of de originele verpakkingsmaterialen ontbreken, kunnen wij dit product helaas niet aannemen onder verkeerd geleverd maar valt dit onder de normale garantie.

Garantietermijn verlopen

Indien een product defect raakt buiten de garantietermijn, of u biedt een product aan wat niet door Xseries is geleverd, worden er onderzoekskosten in rekening gebracht. De onderzoekskosten bedragen €75,- exclusief BTW.

Na onderzoek doet Xseries u een opgaaf van de geschatte reparatiekosten of een voorstel voor een vervangend product.

Naam in blokletters:

Handtekening voor akkoord:

Datum:
