

RMA PROCEDURE

REPARATIES EN VERKOOPRETOUREN

Adres Zinkstraat 9
4823 AD Breda

Telefoon +31 (0)76 549 88 08
E-mail vari-lite@livingprojects.nl
Web livingprojects.nl

Inhoud

1. RMA procedure	2
Aanmelden van een RMA	2
2. Verschillende soorten RMA	2
Reparaties	2
DOA (Dead On Arrival)	3
Verkeerd besteld	3
Verkeerd geleverd	3
3. Verzending	4

1. RMA PROCEDURE

Aanmelden van een RMA

- Alle RMA's worden aangemeld via het RMA formulier op de website van Livingprojects: www.livingprojects.nl/variliteservicecenter. Het RMA formulier dient zo volledig mogelijk te worden ingevuld. Een aantal van de vragen zijn verplicht en bevatten samen de minimale gegevens die nodig zijn voor de verwerking van de RMA-aanvraag.
- Zodra het formulier is ingestuurd wordt de aanvraag door een service medewerker beoordeeld. Het beoordelen van de formulieren geschiedt binnen kantooruren.
- Na acceptatie van de aanvraag wordt een e-mail gestuurd naar het opgegeven emailadres met een RMA-nummer waarna het product kan worden geretourneerd.

2. Verschillende soorten RMA

Reparaties

- Bij reparaties is het van belang dat er een duidelijke probleemomschrijving wordt opgegeven. Veel voorkomende omschrijvingen zoals: "is stuk" of "valt uit", zijn niet toereikend. Hierbij graag vermelden hoe vaak en onder welke omstandigheden het probleem zich voordoet.
- Bij het aanmelden van de reparatie kan men aangeven of er garantie wordt geclaimd. Bij het claimen van garantie moet de oorspronkelijke bon van aanschaf worden overhandigd.
- Pas nadat het apparaat is onderzocht, wordt er door de technische dienst bepaald of de garantieclaim gegrond is.
- Onder de garantievoorwaarden valt in geen geval:
 - Schade en klachten veroorzaakt door onkundig gebruik, nalatigheid of onvoldoende onderhoud.
 - Producten waarvan het serienummer is verwijderd.
 - Producten die door derden zijn gemodificeerd, aangepast of gerepareerd.
 - Onderdelen die bij normaal gebruik slijten.
- Als het een reparatie onder garantie betreft, worden er geen kosten in rekening gebracht. Voor reparaties buiten de garantie moet je rekening houden met onderzoekskosten. Deze kosten vervallen als er wordt gerepareerd.
- Reparaties onder de €250,- worden standaard gerepareerd (zolang dit in verhouding staat tot de nieuwwaarde van het aangeboden apparaat).
- Er geldt een garantietermijn van drie maanden op de reparatie

DOA (Dead On Arrival)

Om in aanmerking te komen voor DOA, moet aan de volgende voorwaarden worden voldaan:

- De DOA dient binnen acht dagen na ontvangst te worden aangemeld.
- Het product wordt geretourneerd in de originele verpakking (onbeschadigd) inclusief alle accessoires.
- De klacht valt binnen de garantievoorwaarden (zie pagina 2).
- De oorspronkelijke factuur (of kopie daarvan) wordt aangeleverd.

Het apparaat wordt bij binnenkomst getest. Als er inderdaad sprake is van een DOA wordt de oorspronkelijke factuur gecrediteerd en een order aangemaakt voor een vervangend apparaat, welke via de standaard wijze wordt verstuurd en gefactureerd.

Verkeerd besteld

Verkeerd bestelde apparatuur wordt bij binnenkomst op de volgende punten gecontroleerd:

- Ongeopende verpakking.
- Staat van de verpakking.
- Zijn alle accessoires aanwezig?
- Is het apparaat onbeschadigd?

Afhankelijk van de bevindingen wordt de hoogte van de restocking charge bepaald. Deze kan variëren van 5 tot 25% van de aanschafwaarde.

Mocht er een ander artikel gewenst zijn, dan kan dat worden aangegeven bij het aanmelden van de RMA. Waarna er automatisch een nieuwe order wordt geplaatst. Mocht dit bij het aanmelden van de RMA nog niet bekend zijn, kan er via de bekende weg een order worden geplaatst.

Verkeerd geleverd

Mocht het voorkomen dat er iets anders wordt geleverd dan er is besteld, dan zorgt Livingprojects voor het afhalen van de verkeerde levering. Mocht er tijdens het bestellen iets verkeerd zijn gegaan waardoor het verkeerde artikel op de orderbevestiging terecht is gekomen, dan is de klant zelf verantwoordelijk voor het retourneren. De RMA wordt dan beschouwt als verkeerd besteld.

De datum voor afhalen wordt in overleg met de klant bepaald. Bij binnenkomst wordt het artikel beoordeeld op de punten zoals genoemd bij: verkeerd besteld. Het juiste artikel wordt zo spoedig mogelijk geleverd.

3. Verzending

De klant is verantwoordelijk voor een deugdelijke verpakking om transportschade zo veel mogelijk te voorkomen. In alle gevallen (behalve bij verkeerde levering) is de klant zelf verantwoordelijk voor het transport van en naar Livingprojects.