

Retour goederen procedure, garantie, reparaties en creditnota's RMA [Return Merchandise Authorisation]

LET OP: Voor reparaties buiten de garantieperiode geen RMA aanvraag nodig!

Brondool B.V. is constant op zoek naar manieren om de service naar klanten te verbeteren en te optimaliseren. Een belangrijk deel van deze service bestaat uit het in ontvangst nemen en verwerken van aangeboden reparaties, retourgoederen en garantieclaims. Om dit goed en snel te kunnen doen dient u de volgende procedure te volgen.

Wanneer u een door Brondool B.V. geleverd product wilt opsturen dient u dit **VOORAF** te melden bij Brondool B.V.

Bij retouren: Aanmelden via e-mail: info@brondool.nl

Alleen voor reparatie (onder garantie), aanmelden via e-mail: info@brondool.nl

Brondool B.V. geeft u dan een RMA (Return Merchandise Authorisation) nummer waarmee de retour zending geregistreerd wordt. Dit nummer schrijft u LEESBAAR op de doos (gebruik hiervoor het RMA formulier).

Zorg bij een zending voor de volgende zaken:

- 1) Zorg bij reparaties tevens voor een duidelijke klachtschrijving en stuur bij een garantieclaim altijd de aankoopnota mee.
- 2) Bij een product retour zending altijd (kopie) factuur of pakbon meesturen.
- 3) Verstuur uw materiaal gefrankeerd.
- 4) Verpak het product deugdelijk.
- 5) Schrijf het RMA nummer LEESBAAR op de doos (gebruik hiervoor het RMA formulier).

Als wij bij ontvangst van uw goederen (zichtbare) transportschade constateren, omdat het product ondeugdelijk is verpakt of/als de zending ongefrankeerd is, zullen wij het betreffende pakket weigeren en direct aan u retourneren.

Aan de hand van het aan u uitgereikte RMA nummer kunt u de status van uw retourzending opvragen.

Verkoop e-mail: hans@brondool.nl - Technische Dienst e-mail: td@brondool.nl

Creditnota's

Alleen goederen die voor 100% als nieuw te verkopen zijn, qua samenstelling en verpakking komen in aanmerking voor creditering.

Bij creditering worden minimaal 10% behandelingskosten in rekening gebracht.

Specifiek bestelde onderdelen kunnen niet geretourneerd worden.

Bij beschadigde verpakking, direct op de showdoos geplakte stickers etc. wordt 30% in mindering gebracht.

Goederen welke gemonteerd geweest zijn of goederen die langer dan twee maanden geleden aan u geleverd zijn komen niet voor creditering in aanmerking. (Tenzij anders schriftelijk met Brondool B.V. is overeengekomen).

Bij goederen zonder retourformulier en, in geval van reparaties, zonder klachtschrijving worden door Brondool B.V. de kosten van volledig testen en uitzoeken van bijbehorende bescheiden aan u doorberekend. Over deze procedure kan niet worden gereclameerd!

Garantie Claims

Garantie wordt bepaald volgens "de garantievoorwaarden".

In geval van garantie **JA**: volgens de garantievoorwaarden van Brondool B.V. (of leverancier) wordt het product vervangen of gerepareerd.

In geval garantie **NEE**: product wordt gerepareerd of betalend vervangen.

Wat valt niet onder garantie

Schade veroorzaakt door een ongeluk, misbruik, foutieve installatie, oneigenlijk gebruik, diefstal en vloeistofschade.

Kosten van uitbouw en (her)installatie van het product.

Indien service aan een product is uitgevoerd door niet Brondool B.V. geautoriseerd personeel.

Elk product waarvan het serie en/of typenummers zijn afgedekt, verandert of verwijderd.

Het garantie zegel verbroken is (indien van toepassing).

Gevolgschade aan andere componenten.

Elk product gekocht buiten Nederland (met uitzondering van producten gekocht bij een dealer van Brondool B.V.).

Elk product niet gekocht bij een dealer van Brondool B.V.

Defecte goederen zonder geldige aankoopnota.

DOA (Dead On Arrival)

Aanspraak op DOA (Dead on Arrival). **Nieuw uit doos en defect**. Deze termijn is 48 uur (2) dagen, na ingebruikname van het artikel, tenzij anders aangegeven. In geval van DOA wordt het defecte product omgeruild voor een vervangend product/artikel, **nadat het artikel is gecontroleerd door Brondool B.V. en blijkt dat dit een fabrieksdefect betreft**. Producten welke buiten de DOA termijn/voorwaarden vallen, worden binnen de garantievoorwaarden gerepareerd. DOA-s worden uitsluitend geaccepteerd als het product nieuw, compleet, inclusief alle accessoires en in de originele verpakking word geretourneerd (uiteraard voorzien van een RMA nummer!)

Reparaties (alleen onder garantie)

Aan te bieden apparatuur dient compleet (met afstandsbedieningen, frontpanelen, codekaart, aankoopnota, etc.) te worden aangeleverd, goed verpakt met een klachtschrijving en voorzien van RMA nummer.

Bij reparaties zonder retourformulier en/of zonder klachtschrijving worden door Brondool B.V. de kosten van volledig testen en uitzoeken van bijbehorende bescheiden aan u doorberekend. Over deze procedure kan niet worden gereclameerd!

Prijsopgaaf (POG) geschiedt alleen op verzoek.

POG wordt aan klant gedaan. In afwachting van bevestiging klant worden goederen met RMA BONNUMMER opgeslagen bij de technische dienst.

Klant gaat akkoord met POG: wordt desbetreffende reparatie uitgevoerd en verzonden aan klant.

Klant gaat niet akkoord met POG: 1) goederen gaan retour klant of worden vernietigd

1) Onderzoekskosten bedragen € 35,00 netto exclusief BTW, verzend- en transport kosten € 16,30 ex BTW.

In het geval dat de klant niet akkoord gaat met de hoogte van de POG of toch aanspraak wil maken op garantie kan de klant dit overleggen met de technische dienst.

Minimum reparatie tarief is, exclusief verzending, € 35,00 netto exclusief BTW.

Producten welke niet door Brondool B.V. geleverd zijn worden "ongefrankeerd" retour gezonden.

Goederen ter reparatie welke wachten op aanvullingen, prijsopgaven waarop geen reacties komen worden na 2 reparatie herinneringen retour gezonden met een factuur van de minimale reparatiekosten.

Units en onderdelen welke op verzoek worden gecodeerd of aangepast kunnen niet worden retourgenomen.

Elektronische print componenten worden niet als onderdeel geleverd.

De garantietermijn op reparatie is 60 dagen vanaf de reparatiebon-retour datum, mits de klacht in direct verband staat met de uitgevoerde reparatie. Dit ter beoordeling van Brondool B.V.

Garantie voorwaarden

Garantie voor geleverde goederen en/ of verrichtte diensten, strekt zich niet verder uit in het algemeen dan tot het herstellen van de geleverde goederen of het gratis leveren van nieuwe onderdelen een en ander ter beoordeling van Brondool B.V.

Gevolgschade en/ of uitbouw-vergoeding zijn niet op Brondool B.V. te verhalen. Brondool B.V. garandeert dat de door haar verkochte zaken vrij zijn van ontwerp-, materiaal- en fabricagefouten, gedurende een periode van 12 maanden na levering, Uitzonderingen; Speciale acties, schriftelijk, overeengekomen met organisaties.

Voor goederen waarop fabrieksgarantie van toepassing is, gelden uitsluitend en alleen de garantievoorwaarden van die betreffende fabriek, zonder dat verder verhaal op Brondool B.V. mogelijk is.

Indien de genoemde garantie van toepassing is en het product een gebrek vertoont, is Brondool B.V. verplicht binnen 30 dagen nadat de koper hem heeft aangeboden als reparatie, de zaak te herstellen, met uitzondering van een product welke door een derde partij hersteld wordt.

Brondool B.V. kan er voor kiezen om de zaak te vervangen.

De koper kan slechts vervanging van het product of ontbinding van de koopovereenkomst vorderen indien: Brondool B.V. tot tweemaal toe een vruchteloze poging heeft gedaan een zelfde gebrek te herstellen en dit gebrek voldoende ernstig is om vervanging of ontbinding te rechtvaardigen, of Indien de koper aantoonbaar dat het product zoveel gebreken vertoont of heeft vertoond, dat deze niet aan de overeenkomst beantwoord.

De garantie vervalt indien de koper die schade veroorzaakt door een onjuiste behandeling van een gegarandeerde zaak. Onder onjuiste behandeling wordt ondermeer verstaan waterschade, inbouw- en/ of montage fouten, transportschade en/ of oneigenlijk gebruik. De koper dient aan te tonen dat de zaak binnen de garantie termijn een gebrek vertoont waarvoor deze garantie geldt.

Elke aanspraak op garantie vervalt, indien derden zonder schriftelijke toestemming van Brondool B.V. aan de geleverde goederen reparaties, werkzaamheden of onderhoud verrichten of hebben verricht.

Aflever adres

Brondool B.V.
Bruningweg 11
6827 BM Arnhem
+31 (0)26 36 11 220

Verkoop e-mail: hans@brondool.nl
Technische dienst e-mail: td@brondool.nl