



## **RMA procedures en voorwaarden**

### *DOA (Dead on Arrival) – Defect product geleverd*

Een DOA product is een product dat bij ontvangst defect blijkt te zijn. Hierbij geldt dat het defect binnen 5 werkdagen na ontvangst aan MODELEC gemeld moet worden.

U meldt telefonisch of via onze website uw product bij de Technische Dienst aan. Nadat u een RMA nummer heeft ontvangen, kunt u het product met het RMA formulier retourneren. Als wij uw DOA 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.

Uw 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 uw 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 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.

### *Defecte producten binnen garantietermijn*

Indien uw product defect raakt binnen de door de fabrikant opgegeven garantietermijn, dan kunt u uw product telefonisch of via onze website bij de Technische Dienst aanmelden. Het door ons verstrekte RMA nummer is 30 dagen geldig. Is uw RMA niet binnen deze 30 dagen bij ons binnen, dient u een nieuwe RMA aan te vragen. MODELEC zal uw product op werking controleren. Indien het product defect is, wordt het ter reparatie aangeboden aan de fabrikant. Indien het defect is veroorzaakt door zaken die door de betreffende fabrikant zijn uitgesloten (bijvoorbeeld bliksemingslag) wordt het product niet aangeboden.

In het geval dat MODELEC een product als 'niet te repareren' aanmerkt, of uw product lijkt niet defect, zal MODELEC in alle gevallen eerst contact met u opnemen om de bevindingen met u te bespreken alvorens het product aan u te retourneren.

### *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 telefonisch of via onze website een RMA aanvraag indienen bij de Technische Dienst. Na ontvangst van een RMA nummer dient het verkeerde product binnen 5 werkdagen in ons bezit te zijn.

U dient ervoor te zorgen dat het product onbeschadigd, niet beschreven of beplakt en zonder gebruikerssporen retour komt. Indien het product niet aan deze voorwaarden voldoet dan kunnen wij de RMA niet in behandeling nemen en zal het product aan u geretourneerd worden.

### *Garantietermijn verlopen*

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

Voordat wij aan een dergelijk onderzoek beginnen vragen wij altijd om uw goedkeuring.

### *Verpakken & verzenden*

Producten die u retourneert naar MODELEC Data-Industrie kunnen alleen met een zo compleet mogelijk ingevuld RMA formulier geretourneerd worden. Dit formulier dient ondertekent te worden voor akkoord met de RMA procedure.

Uw pakket kan geweigerd worden indien;

- Er geen RMA formulier van MODELEC is bijgevoegd
- Als uw pakket niet of onvoldoende gefrankeerd is

Naam in blokletters:

Handtekening voor akkoord:

.....

.....

