

Inhoud

Een defect product.....	2
1 : Een RMA aanvraag doen in het kort.....	2
2 : De RMA Procedure uitgelegd	3
2.1: RMA Aanvraag.....	3
2.2 : Toekennen van een RMA nummer.....	3
2.3 : RMA goedkeuring	3
2.4 : Verzenden of afleveren	3
2.5 : Herstel of vervanging	3
2.6 : Retourzending of afhalen	3
2.7 : Garantie direct bij de fabrikant	4
2.8 : Data en back-up.....	4
3 : Algemene voorwaarden	4
3.1 : Zendingen zonder RMA nummer	4
3.2 : RMA aanvragen	4
3.3 : Toekennen RMA nummers.....	4
3.4 : Verzending producten	5
3.5 : Garantie	5
3.5.1 : Garantiebepalingen	5
3.5.2 : Fysieke schade.....	5
3.5.3 : Aankoopfactuur.....	5
3.5.4 : Creditering, herstel of vervanging.....	5
3.6 : Bepalingen DOA (Dead On Arrival).....	6
3.7 : Bepalingen bij verkeerd bestelde goederen	6
3.7.1 : Telefonische bestelling verkeerd geleverd door Dutchwyse	6
3.7.2 : Telefonische bestelling verkeerd besteld.....	6
3.8 : Bepalingen bij beschadigde of incomplete leveringen.....	7
3.8.1 : Schade bij levering.....	7
3.9 : Herstel buiten garantie.....	7
3.10 : Heroepingsrecht bij dropshipping.....	7

Een defect product

Een ongeluk zit in een klein hoekje. Een product gaat defect, word defect of incompleet geleverd of je komt erachter dat een verkeerd product besteld is. Geen probleem, wij helpen je graag verder.

1 : Een RMA aanvraag doen in het kort

Het retour sturen van goederen gaat door middel van een RMA (*Returned Material Authorization*) aanvraag. Deze doe je eenvoudig via de website op <https://www.dutchwyse.nl/rma>

Hierbij maak je gebruik van een online formulier en vul je in welk product het betreft, wanneer deze gekocht is en wat het probleem precies is. Bovendien vind je op de webpagina een aantal links naar webpagina's van fabrikanten waar je op basis van **serienummer** of **servicetag** de garantie van je product zelf kunt controleren.

Na je aanvraag krijg je automatisch een RMA nummer en controleert een collega van de technische dienst je gegevens. Als alles in orde is keurt hij je RMA aanvraag goed, hiervan krijg je per email bericht.

- Pas nadat je RMA aanvraag is goedgekeurd mag je het product aan ons versturen of afleveren!

Je vraagt een RMA aan als;

- het product incompleet is geleverd
- het product beschadigd ontvangen is
- een verkeerd product is geleverd
- een verkeerd product is besteld
- het product defect gegaan is als gevolg van een fabricagefout
- het product defect gegaan als gevolg van fysieke schade

Het goedkeuren van een RMA aanvraag staat los van het toekennen van garantie op producten.

Blijkt een product aangemeld te zijn als zijnde in garantie, maar blijkt dat deze op basis van aankoopdatum of type schade buiten garantie valt, kunnen er onderzoekskosten gerekend worden.

Zie voor meer informatie de algemene voorwaarden in dit document.

**ALGEMENE VOORWAARDEN EN PROCEDURE VOOR
RETOURNEREN GOEDEREN (RMA)****2 : De RMA Procedure uitgelegd**

De RMA procedure kent een aantal vaste stappen.

2.1: RMA Aanvraag

Via de webpagina <https://www.dutchwyse.nl/rma> vraag je een RMA nummer aan door het formulier compleet in te voeren en een kopie van je aankoopbewijs bij te voegen.

2.2 : Toekennen van een RMA nummer

Wanneer je het formulier verstuurd maakt het systeem automatisch een RMA nummer aan. Je krijgt hiervan automatisch een email. Het ontvangen van een RMA nummer betekent niet dat je aanvraag automatisch is goedgekeurd!

2.3 : RMA goedkeuring.

Na ontvangst van de RMA aanvraag controleert een collega je gegevens. Als alles in orde is keurt hij je aanvraag goed waarvan je per email bericht krijgt. Als je aanvraag incompleet is nemen we contact met je op om meer informatie te vragen.

2.4 : Verzenden of afleveren

Wanneer je RMA aanvraag is goedgekeurd krijg je hiervan bericht. Hierna mag je het product aan ons versturen of het product komen afleveren bij de technische dienst. Ook is het mogelijk een ophaalopdracht in te plannen, al zullen hiervoor extra verzendkosten in rekening gebracht worden die niet onder garantie vallen

2.5 : Herstel of vervanging

Na ontvangst van je product controleren wij deze eerst op fysieke schade en plannen we een herstel of vervanging van het product in. Soms komt het voor dat wij de producten moeten doorsturen naar een fabrikant op extern reparatiecentrum.

2.6 : Retourzending of afhalen

Nadat het product intern of extern hersteld of vervangen is krijg je hiervan een melding. Afhankelijk van je voorkeur sturen wij deze hierna retour of kan je deze (laten) afhalen.

ALGEMENE VOORWAARDEN EN PROCEDURE VOOR RETOURNEREN GOEDEREN (RMA)

2.7 : Garantie direct bij de fabrikant

Iedere fabrikant heeft eigen bepalingen. Hierdoor kan het voorkomen dat wij adviseren om de garantie direct door de fabrikant uit te laten voeren zodat je product sneller hersteld of vervangen kan worden dan wanneer wij de handelingen zouden uitvoeren.

2.8 : Data en back-up

Op data is geen garantie van toepassing. Het veilig opslaan van je data en de zorg voor een goede (online) back-up is altijd je eigen verantwoordelijkheid. Bij het diagnosticeren, herstellen of vervangen van een product zijn wij niet aansprakelijk voor dataverlies op welke manier dan ook.

- Maak voor het verzenden van je product een back-up van je data op een extern medium of bij een clouddienst.
- Als je product onbruikbaar is kunnen wij tegen meerprijs een poging tot datarecovery uitvoeren. Ook hierbij geldt geen garantie op succes en geen aansprakelijkheid voor verlies van data

3 : Algemene voorwaarden

Hieronder *“de kleine lettertjes”* om ervoor te zorgen dat we misverstanden voorkomen en je op een zo efficiënt mogelijke manier van dienst kunnen zijn.

3.1 : Zendingen zonder RMA nummer

Zendingen zonder documentatie of RMA nummer worden bij ons magazijn geweigerd. Zorg er altijd voor dat het RMA nummer duidelijk zichtbaar is aan de buitenzijde van de verpakking.

3.2 : RMA aanvragen

RMA aanvragen kunnen uitsluitend gedaan worden via het online formulier op <https://www.dutchwyse.nl/rma> . Wanneer de site of het formulier op jouw computer niet functioneert kan je altijd telefonisch contact met ons opnemen.

- Het is niet mogelijk om een RMA aanvraag te doen voor software, ook al staat deze op een fysiek medium

3.3 : Toekennen RMA nummers

RMA nummers worden automatisch toegekend en zijn geen bewijs van goedkeuring van de aanvraag of het toekennen van garantie op de reparatie. Dit is te allen tijde ter beoordeling van Dutchwyse.

- Aanvragen worden op werkdagen binnen 24 uur in behandeling genomen.
- Goed- of afkeuringen worden altijd per email verstuurd.

**ALGEMENE VOORWAARDEN EN PROCEDURE VOOR
RETOURNEREN GOEDEREN (RMA)****3.4 : Verzending producten**

Wij verwachten dat producten bij verzending deugdelijk worden verpakt, bij voorkeur in de originele verpakking met beschermingsmateriaal. Enige schade die is veroorzaakt voor of tijdens transport is voor eigen risico.

- Producten dienen binnen 5 werkdagen na goedkeuring van de RMA aanvraag verzonden te worden.
- Dutchwyse levert indien gewenst een retourlabel. De kosten hiervan zullen aan u worden doorbelast en zijn nooit onderdeel van garantie op een product.
- Wanneer zendingen incompleet binnenkomen kan dit leiden tot vertraging in de behandeling van je herstelling of vervanging en behouden wij ons het recht voor om €8,15 exlc BTW aan administratiekosten te rekenen.

3.5 : Garantie

Wij doen ons best om het product binnen de garantieperiode- en voorwaarden van de fabrikant te (laten) herstellen of vervangen. Het toekennen van garantie is echter ten alle tijden aan de fabrikant van het product.

3.5.1 : Garantiebepalingen

Garantiebepalingen kunnen per fabrikant en product verschillen. Hoewel wij ons best doen om een goede diagnose te stellen en vooraf een garantie-indicatie te doen, kan het voorkomen dat een fabrikant, al dan niet na verder onderzoek, de conclusie trekt dat een defect buiten de garantie valt. Het standpunt van de fabrikant is hierbij altijd doorslaggevend.

3.5.2 : Fysieke schade

Fysieke schade, als gevolg van welke oorzaak dan ook, valt altijd buiten de fabrieksgarantie. Wanneer wij goederen ontvangen met fysieke schade zonder dat dit bij aanmelden is aangegeven, behouden wij ons het recht voor om administratie- en onderzoekskosten te rekenen.

- Bij herstel of diagnose is Dutchwyse niet verantwoordelijk voor vervolgschade op welke manier dan ook bij het diagnosstellen of (een poging tot) herstel van producten met fysieke schade of vochtschade.

3.5.3 : Aankoopfactuur

Garantie kan alleen geclaimd worden wanneer het product binnen de fabrieksgarantie valt. Daarnaast dient altijd een aankoopfactuur overlegd te worden. Een pinbon, bankafschrift of bestelbevestiging geldt niet als aankoopfactuur!

3.5.4 : Creditering, herstel of vervanging

Wij houden ons het recht voor om doorslaggevend te zijn in de beslissing om een product te

**ALGEMENE VOORWAARDEN EN PROCEDURE VOOR
RETOURNEREN GOEDEREN (RMA)**

crediteren, herstellen of vervangen. Wij streven er echter naar om zo veel mogelijk producten na diagnose te crediteren.

- Bij herstel of diagnose is Dutchwyse niet verantwoordelijk voor dataverlies op welke manier dan ook als gevolg van (een poging) tot diagnose, reparatie of het terughalen (recoveren) van data.

3.6 : Bepalingen DOA (Dead On Arrival)

Onder "Dead on arrival" verstaan wij goederen die direct na ontvangst bij de eerste ingebruikname defect zijn of niet naar behoren functioneren.

- De DOA termijn is 30 dagen na de factuurdatum.
- Het product dient compleet geretourneerd te worden in originele verpakking met serienummer.
- Het product dient in nieuwstaat en onbeschadigd te zijn.
- Al het verpakkingsmateriaal en accessoires dienen aanwezig te zijn.
- Problemen veroorzaakt door een foutieve configuratie, software, drivers of aangesloten randapparatuur zijn uitgesloten van een DOA-regeling en fabrieksgarantie. Herstel zal dan ook kosten met zich mee brengen.

3.7 : Bepalingen bij verkeerd bestelde goederen

Bij een verkeerd besteld of geleverd product kan een RMA aangevraagd worden onder de volgende voorwaarden;

3.7.1 : Telefonische bestelling verkeerd geleverd door Dutchwyse

Wanneer je telefonisch een product hebt besteld en het verkeerde product hebt gekregen zal het product gecrediteerd worden zonder kosten. Het product mag na goedkeuring van de RMA aanvraag compleet en in nieuwstaat retour aan Dutchwyse.

3.7.2 : Telefonische bestelling verkeerd besteld

Wanneer je telefonisch het verkeerde product hebt besteld crediteren wij deze en houden wij het recht voor om 10% restocking fee te rekenen met een maximum van €50,-. Het product mag na goedkeuring van de RMA aanvraag compleet en in nieuwstaat retour aan Dutchwyse.

**ALGEMENE VOORWAARDEN EN PROCEDURE VOOR
RETOURNEREN GOEDEREN (RMA)****3.8 : Bepalingen bij beschadigde of incomplete leveringen**

Beschadigde of incomplete (manco) leveringen dienen binnen 48 na ontvangst bij ons gemeld te worden door middel van een RMA aanvraag door de accountmanager. Meldingen buiten 48 uur of door een ander persoon dan de accountmanager kunnen ervoor zorgen dat vervanging of vergoeding word uitgesloten.

3.8.1 : Schade bij levering

Beschadigde leveringen dienen direct aan de leverende partij (Chauffeur, postbode, koerier) gemeld te worden. Deze dient de schademelding te noteren of je dient de zending in het geheel te weigeren. Bij acceptatie zonder melding kan vergoeding of vervanging worden uitgesloten.

Na acceptatie van de goederen en melding aan de leverende partij kan een RMA melding aangemaakt worden. Hierbij gelden de volgende regels;

- Er dient altijd een foto van de (beschadigde) verpakking meegestuurd te worden.
- Buiten 48 uur na ontvangst kunnen wij de RMA aanvraag niet in behandeling nemen.

Na goedkeuring van de RMA aanvraag kan het product geretourneerd worden. Dutchwyse zal direct een vervangend product sturen mits deze op voorraad is.

3.9 : Herstel buiten garantie

Herstel van fysiek beschadigde producten of producten buiten de garantie is ook mogelijk. Hierbij doen wij na het goedkeuren van een RMA aanvraag, ontvangst van het product en een diagnose een prijsopgave. Hierbij hanteren we de volgende regels;

- De diagnosekosten bedragen minimaal €25,- en maximaal €75,-.
- De verzendkosten en kosten voor retourzending zijn voor jou
- Bij het afzien van herstel worden altijd diagnosekosten gerekend
- Indien gewenst kunnen wij het product kosteloos laten recyclen
- Dutchwyse is niet verantwoordelijk voor dataverlies op welke manier dan ook als gevolg van (een poging tot) herstel of diagnose.

3.10 : Heroepingsrecht bij dropshipping

Wanneer je als bedrijf goederen levert aan consumenten (Business to Consumer), gelden er andere regels dan bij zakelijke transacties (Business to Business). Bij Dutchwyse behandelen wij alle dropshipments als B2B (Business to Business) leveringen. Dat houdt in dat je bij dit soort zendingen als klant zelf verantwoordelijk bent voor de wettelijke bepalingen die van toepassing zijn voor B2C leveringen. Hierbij hanteren wij de volgende regels;

- Foutief bestelde producten kunnen wij terugnemen mits deze in absolute nieuwstaat verkeren. Hieronder verstaan we een compleet product in nieuwstaat en originele ongeopende verpakking.
- Wij berekenen hiervoor een *restocking fee* van 10% met een maximum van € 50,-
- Hiernaast factureren wij de verzendkosten €10,00 voor het retourneren van het pakket.