

# RMA procedure

Reparaties en verkoopretouren



# Inhoud

<b>Inhoud</b>	<b>1</b>
<b>RMA procedure</b>	<b>2</b>
Aanmelden van een RMA	2
<b>Verskillende typen RMA's</b>	<b>2</b>
Reparaties	2
DOA ( Dead On Arrival )	3
Verkeerd besteld	3
Verkeerd geleverd	3
<b>Verzending</b>	<b>4</b>



## RMA procedure

### Aanmelden van een RMA

Alle RMA's worden aangemeld via het RMA formulier op de website van Ampco Flashlight Sales.  
<https://www.ampco-flashlight.com/nl/rma-formulier/>

Dit formulier is uitsluitende bedoeld voor klanten van Ampco Flashlight Sales.

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 mail gestuurd naar het opgegeven emailadres met een RMA nummer waarna het product kan worden geretourneerd.

## Verschillende typen RMA's

### Reparaties

Bij reparaties is het van belang dat er een duidelijke probleemomschrijving wordt opgegeven. Veel voorkomende omschrijvingen zoals : "is stuk", "Valt uit". zijn niet toereikend. Hierbij graag vermelden hoe vaak en onder welke omstandigheden.

Bij het aanmelden van de reparatie kan worden aangegeven of er garantie wordt geclaimd. Bij het claimen van garantie moet de oorspronkelijke aanschaf bon 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 en wordt het gerepareerde apparaat kosteloos door Ampco Flashlight Sales geretourneerd.

Voor reparaties buiten de garantie moet u rekening houden met € 37,50 aan onderzoekskosten. Deze kosten vervallen als er gerepareerd wordt.



Reparaties onder de € 150,- worden standaard gerepareerd. ( zolang dit in verhouding staat tot de nieuwwaarde van het aangeboden apparaat)

## **DOA ( Dead On Arrival )**

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

- De DOA dient binnen 8 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 bekende weg een order worden geplaatst.

## **Verkeerd geleverd**

Mocht het voorkomen dat er iets anders wordt geleverd dan er is besteld dan zorgt Ampco Flashlight Sales voor een afhaalopdracht.

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 benoemd bij: Verkeerd besteld.  
Het juiste artikel wordt zo spoedig mogelijk geleverd.

## Verzending

De klant is verantwoordelijk voor een deugdelijke verpakking waardoor transport schade zo veel mogelijk wordt voorkomen.

In alle gevallen ( behalve bij verkeerde levering) is de klant zelf verantwoordelijk voor het transport naar Ampco Flashlight Sales