

## RMA Voorwaarden

### Inhoud

1. Algemeen.....	2
2. DOA.....	3
3. Restock.....	4
4. Verkeerd geleverd product.....	4
5. Transportschade.....	4
6. Defect binnen garantie.....	5
7. Manco.....	6
8. Uitzonderingen.....	6
9. Klaarmaken voor verzending.....	6

## RMA Voorwaarden

### 1. Algemeen

- 1.1. RMA (Return Material Authorization) is van toepassing op de afhandeling van een DOA-product, een defect product, een verkeerd geleverd product, een verkeerd besteld product, product met garantie, manco en een product met schade.
- 1.2. Bij het aanmelden van een RMA-kwestie gaat Klant akkoord met RMA-voorwaarden van VOIPZeker.
- 1.3. Klant is zelf verantwoordelijk voor een correcte aflevering van het te retourneren pakket.
- 1.4. Een geretourneerd product kan enkel via een RMA-formulier met een RMA-nummer in behandeling worden genomen.
- 1.5. De volgende situaties kunnen zich voordoen:
  - DOA-product (Dead On Arrival)
  - Restock
  - Verkeerd geleverd product
  - Transportschade
  - Defect binnen garantie
  - Manco
  - Uitzonderingen
- 1.6. Indien Klant een product vanwege één van bovenstaande redenen wenst te retourneren aan VOIPZeker dient Klant dit naar het e-mailadres [info@voipzeker.nl](mailto:info@voipzeker.nl) te sturen, binnen de gestelde termijnen volgens deze RMA-voorwaarden.
- 1.7. Na ontvangst van de melding wordt er een RMA-formulier toegezonden aan Klant en een RMA-nummer, dit nummer dient bij verdere correspondentie vermeld te worden. De procedure van retourzending staat op dit formulier vermeldt en dient op die manier te geschieden.
- 1.8. Het RMA-formulier dient zo volledig mogelijk ingevuld te worden door de Klant en via e-mail aan VOIPZeker te worden verstuurd. Een niet correct, onvolledig of niet tijdig ingevuld RMA-formulier, behoeft door VOIPZeker niet in behandeling genomen te worden.
- 1.9. De Klant dient op het RMA-formulier duidelijk aan te geven of voorkeur uitgaat naar vervanging, reparatie of creditering van de/het te retourneren product(en).

## RMA Voorwaarden

- 1.10. Het product dient uiterlijk 5 werkdagen na aanmelding van de RMA bij VOIPZeker binnen te zijn.
- 1.11. De Technicus van VOIPZeker zal het correct ingevulde RMA-formulier in behandeling nemen en gaan beoordelen. Afhankelijk van de situatie kan het zijn dat de beoordeling intern bij VOIPZeker ligt, of bij de betreffende fabrikant.
- 1.12. De fabrikant van het betreffende product bepaalt of het product wordt vervangen, gerepareerd of gecrediteerd.
- 1.13. De uiteindelijke beslissing wordt door VOIPZeker medegedeeld aan Klant.
- 1.14. In geval VOIPZeker overgaat tot creditering van het product, zal dit bedrag in mindering worden gebracht op de openstaande factuur. Indien Klant geen bedrag meer verschuldigd is aan VOIPZEKER, zal VOIPZeker het bedrag worden bijschrijven op een bij VOIPZeker bekend bankrekeningnummer.
- 1.15. (Gedeeltelijke) creditering zal niet eerder plaatsvinden dan na ontvangst van het betreffende product.
- 1.16. Het ingevulde RMA-formulier dient bijgesloten te zijn bij de geretourneerde producten. Producten dienen gestuurd te worden naar:  
VOIPZeker B.V.  
Afdeling retouren  
Wattstraat 36a  
2171 TR Sassenheim

## 2. DOA

- 2.1. Het product is defect geleverd. Het kan voorkomen dat een artikel direct bij ontvangst niet functioneert. Dit kan zijn omdat er tijdens het vervoer schade is opgetreden of het simpelweg vanaf de fabrikant al defect was.
- 2.2. In dergelijke gevallen is het van belang dat dit binnen 24 uur, na aflevering, bij VOIPZeker wordt vermeld om in aanmerking te komen voor een DOA-regeling.
- 2.3. Na melding dient het product binnen 5 werkdagen afgeleverd te zijn bij VOIPZeker.

## RMA Voorwaarden

### 3. Restock

- 3.1. Is door Klant een product besteld maar blijkt na ontvangst dat Klant het product niet (meer) nodig heeft, of is het product abusievelijk verkeerd besteld door Klant? In dat geval kan Klant een verzoek indienen het artikel retour te sturen, waarna VOIPZeker gaat restocken.
- 3.2. Binnen 8 dagen na aanschaf dient Klant dit te melden bij VOIPZeker.
- 3.3. Na RMA-melding dient het product binnen 5 werkdagen afgeleverd te zijn bij VOIPZeker.
- 3.4. Voor het retour nemen van een verkeerd besteld product hanteert VOIPZeker een restocking-fee van minimaal 10% van het aankoopbedrag. Deze fee wordt direct in mindering gebracht op het te crediteren bedrag van het betreffende product.
- 3.5. De verpakking alsmede het product zelf, dient in absolute nieuwstaat te verkeren.
- 3.6. Verzendkosten worden niet vergoed.

### 4. Verkeerd geleverd product

- 4.1. Ondanks het feit dat VOIPZeker zeer zorgvuldig te werk gaat, kan het in zeer uitzonderlijke gevallen gebeuren dat er een ander artikel geleverd wordt dan door Klant is besteld. Klant kan via het RMA-formulier en na goedkeuring van VOIPZeker het product aan VOIPZeker geheel kosteloos retourneren.
- 4.2. Er kan door VOIPZeker een verkeerd geleverd product kosteloos teruggenomen worden indien de verpakking van het verkeerd geleverd product en het geleverde product in absolute nieuwstaat verkeert.
- 4.3. Het verkeerd geleverd product moet binnen 24 uur na ontvangst gemeld te worden bij VOIPZeker.
- 4.4. Na RMA-melding dient het product binnen 5 werkdagen afgeleverd te zijn bij VOIPZeker.

### 5. Transportschade

- 5.1. Het product, de verpakking of omdoos is beschadigd aangeboden door de transporteur. Belangrijk is dat bij eventuele vervoersschade direct een melding bij de chauffeur wordt gemaakt van eventuele schade. Laat dit ook noteren op de vrachtbrief van de transporteur.

## RMA Voorwaarden

- 5.2. Transportschade welke direct of niet direct zichtbaar is, dient binnen 24 uur na levering van de producten aan VOIPZeker gemeld te worden.
- 5.3. Indien de melding van transportschade niet binnen 24 uur na levering door VOIPZeker is ontvangen, komen deze producten niet voor retournering in aanmerking.
- 5.4. Maak bij twijfel altijd een melding. Op deze manier kan VOIPZeker eventuele schade die hieruit voortkomt zo goed mogelijk afhandelen. Klant kan het pakket in principe alsnog aannemen. Zijn de producten in orde dan hoeft er niets te gebeuren. Is de inhoud van het geleverde product wel beschadigd, geef dit dan binnen 24 uur na ontvangst van het product aan VOIPZeker door.
- 5.5. Na RMA-melding dient het product binnen 5 werkdagen afgeleverd te zijn bij VOIPZeker.

### 6. Defect binnen garantie

- 6.1. Op rechtstreekse verkoop van producten geleverd door VOIPZeker aan Klant zijn de Algemene Voorwaarden inclusief de (garantie) voorwaarden van de fabrikant van het product van toepassing. Doorgaans is de fabrieksgarantie 12 maanden.
- 6.2. Is het product defect of werkt het product niet naar verwachting en is klacht niet door VOIPZeker op te lossen en het product valt binnen de garantietermijn, dan stelt VOIPZeker het RMA-formulier op. Dit ingevulde formulier wordt naar klant gestuurd en Klant vult verder het formulier aan waar nodig.
- 6.3. Klant stuurt het volledig ingevulde RMA-formulier terug.
- 6.4. Het product stuurt VOIPZeker naar de fabrikant. Voor iedere fabrikant geldt een andere garantie op producten/onderdelen.
- 6.5. Vanuit VOIPZeker worden RMA's naar de fabrikanten verzonden. Het besluit om het product te repareren of een vervangend exemplaar aan te bieden ligt bij de fabrikant. VOIPZeker hanteert de uitslag van de fabrikant.
- 6.6. De doorloopsnelheid is afhankelijk van de fabrikant zelf.

## RMA Voorwaarden

### 7. Manco

- 7.1. Het kan zijn dat er een deel van de bestelling manco is en Klant dus niet krijgt wat er is besteld, zelfs al staat het op de pakbon als zijnde geleverd. Het is daarom zaak om altijd de pakbon met de werkelijke levering te controleren.
- 7.2. Wanneer er een artikel niet is geleverd meldt dit binnen 24 uur via het e-mailadres [info@voipzeker.nl](mailto:info@voipzeker.nl). VOIPZeker zal direct een onderzoek instellen en het ontbrekende product alsnog nasturen.

### 8. Uitzonderingen

- 8.1. Producten die buiten alle schuld van VOIPZeker defect zijn gegaan of zijn beschadigd komen niet voor retournering in aanmerking.
- 8.2. Producten welke speciaal op verzoek van de Klant door VOIPZeker zijn besteld komen niet voor retournering in aanmerking.

### 9. Klaarmaken voor verzending

- 9.1. Het volledig ingevuld RMA formulier, voorzien van RMA-nummer dient bij het defecte of verkeerd geleverd product te zijn toegevoegd.
- 9.2. Het retour te zenden product moet in de originele verpakking retour gezonden worden. Dit moet in een grotere doos verpakt worden met schok dempend materiaal. Deze manier van verpakken waarborgt het recht op garantie en een eventueel recht op vergoeding van de vervoerder wanneer het pakket beschadigd mocht raken tijdens het transport.
- 9.3. Het pakket dient voldoende gefrankeerd geretourneerd te worden. Onvoldoende gefrankeerde pakketten worden niet geaccepteerd en gaan retour afzender.
- 9.4. Vraag altijd een verzendbewijs van de zending en bewaar deze tenminste 60 dagen.
- 9.5. Advies is om te versturen met een verzendmethode met track and trace mogelijkheid. Op deze wijze kan er tijdens het transport nagegaan worden waar het pakket zich bevindt. Ook in geval van verlies kan dan nagegaan worden waar het pakket zich bevindt. VOIPZeker is nimmer aansprakelijk bij verlies, diefstal of schade van het te retourneren product.

## RMA Voorwaarden

- 9.6. De gemiddelde tijd die nodig is voor een accurate afhandeling van een retour gezonden product bedraagt gemiddeld één week.
  
- 9.7. Producten die niet conform de voorwaarden worden geretourneerd kunnen niet in behandeling genomen worden.