

Helaas kan het voorkomen dat een artikel defect raakt of dat er een verkeerd artikel is besteld. Een geretourneerd product kan enkel via een RMA formulier met RMA nummer behandeld worden.

**Hoe meld ik een RMA aan?**

Elk defect product, hetzij een garantiegeval, DOA of schade dient via het e-mail adres [info@voipzeker.nl](mailto:info@voipzeker.nl) aangemeld te worden. Na ontvangst van jouw melding zullen onze collega's een RMA formulier toezenden en een RMA nummer. De verzending dient te geschieden zoals op het RMA formulier vermeld.

**Hoe kan ik retourneren?**

Nadat je het RMA-aanvraag formulier van ons hebt ontvangen en hebt ingevuld stop je de artikelen in een doos waarna je het pakket inlevert bij een postverzendpunt bij jou in de buurt. Houd er rekening mee dat het retourneren en verwerken van jouw RMA ongeveer 5 werkdagen in beslag neemt. Uiteraard staat het je ook vrij een eigen vervoerder te kiezen. Houd er dan wel rekening mee dat je zelf verantwoordelijk bent voor een correcte aflevering van jouw pakket.

**Wanneer vraag ik een RMA aan?**

Voor een correcte afhandeling willen wij jou vriendelijk verzoeken alle retouren, in welke vorm dan ook aan te melden via [info@voipzeker.nl](mailto:info@voipzeker.nl). Dit zorgt voor een transparante en heldere afhandeling voor zowel ons als voor jou. Binnen de RMA maken wij onderscheid in de volgende aanvragen.

Soort RMA	Omschrijving
Schade	Artikel beschadigd: moet binnen 24 uur na ontvangst gemeld worden
DOA	Defect binnen DOA (Dead on Arrival) termijn (5 werkdagen)
Garantie	Defect binnen garantieperiode
Verkeerd geleverd	Artikel niet geleverd: moet binnen 24 uur na ontvangst gemeld worden
Geen aflevering	Ander artikel geleverd dan besteld
Restock	Verkeerd besteld: Retour op stock

**Schade:** Het artikel, de verpakking of omdoos is beschadigd bij jou aangeboden door onze transporteur. Belangrijk is dat jij bij eventuele vervoersschade direct bij de chauffeur melding maakt van eventuele schade. Twijfel jij? Altijd een melding maken. Op deze manier kunnen wij eventuele schade die hier uit voort komt zo goed mogelijk afhandelen. Je kunt het pakket in principe alsnog aannemen. Zijn de goederen in orde dan hoef je niks te doen. Is de inhoud van jouw zending wel beschadigd? Geef dit dan binnen 24 uur na ontvangst van de goederen aan ons door.

**DOA:** Het artikel is defect geleverd (Dead on Arrival). 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 een vanaf de fabrikant al defect was. In dergelijke gevallen is het van belang dat dit binnen 24 uur bij ons word vermeld om in aanmerking te komen voor een DOA-regeling.

**Garantie:** Het artikel is defect binnen de garantieperiode. Wanneer het artikel binnen de garantieperiode defect raakt en buiten de DOA-regeling valt kun je deze aanmelden als garantiegeval. Zodra wij het artikel hebben ontvangen zullen wij deze aanbieden bij de fabrikant. De doorlooptijd is afhankelijk van de fabrikant zelf.

**Verkeerd geleverd:** Jij hebt een ander artikel ontvangen dan je hebt besteld. Ondanks het feit dat wij zeer zorgvuldig te werk gaan, kan het voorkomen dat er een verkeerd artikel geleverd word. Ook in dit geval kun je dit melden via het RMA-formulier en na goedkeuring het artikel naar ons retourneren.

**Geen aflevering:** Je hebt jouw pakket ontvangen maar er mist een product dat wel op de pakbon staat als zijnde geleverd. Het is zaak de zending bij ontvangst goed te controleren aan de hand van de pakbon. Wanneer er een artikel niet geleverd is verzoeken wij jou dit binnen 24 uur te melden via het e-mail adres [info@voipzeker.nl](mailto:info@voipzeker.nl). Zo kunnen wij direct een onderzoek instellen en het ontbrekende product alsnog nasturen.

**Restock:** Je hebt een artikel besteld welke je niet nodig hebt

Het kan voorkomen dat je een artikel hebt besteld welke je na ontvangst niet (meer) nodig blijkt te hebben. In dit geval kun je een verzoek indienen het artikel retour te sturen waarna wij deze restocken. Houd er rekening mee dat het artikel en de verpakking ervan in absolute nieuwstaat dient te verkeren en wij een minimale restocking-fee van 10% hanteren voor een dergelijke aanvraag. Deze fee word direct in mindering gebracht op het te crediteren bedrag van het betreffende artikel. Verzendkosten worden niet vergoed.

**Beoordeling**

Na ontvangst van het product met het RMA formulier zullen onze collega's jouw RMA-aanvraag controleren en beoordelen. Een product dien uiterlijk 5 werkdagen na aanmelding van de RMA bij ons binnen te zijn. De uiteindelijke verwerking en beoordeling van de RMA ligt bij VOIPZeker.

**RMA voorwaarden**

Bij het aanmelden van een RMA kwestie gaat u akkoord met onze RMA voorwaarden. Zo proberen wij dit onderdeel ook zo plezierig mogelijk te houden.