

Koldingweg 19-1
9723 HL Groningen

Postbus 5236
9700 GE Groningen

T (050) 820 00 02

F (050) 820 00 08

E mail@tcshop.nl

W www.tcshop.nl

TC Shop RMA-procedure

v121014MT

Is het onverhoopt nodig om een product te retourneren? Kies hieronder de reden en lees de bijbehorende handelswijze door, zodat wij u zo snel mogelijk van dienst kunnen zijn. Belangrijk: neemt u eerst contact met ons op!

Wat is de reden dat u een product retour wilt zenden?

1. Het product is bij aankomst defect (DOA)
2. Het product is defect in de garantieperiode
3. Er is een onjuist product geleverd (= een ander product dan u had besteld)
4. U heeft een verkeerd product besteld of wilt afzien van de aankoop

Ad. 1: Het product is defect geleverd (DOA - Dead on Arrival)

Indien u een product defect ontvangt of binnen 8 werkdagen na ontvangst defect is, is sprake van DOA. U heeft recht op vervanging van het defecte product.

Wat moet u doen:

- neem eerst contact met ons om het defect / DOA te verifiëren*
- u krijgt een RMA-nummer (RMA = Return Materials Authorization)
- vul het RMA-formulier in en maak een kopie van uw factuur
- u hoeft alleen het defecte artikel + netstroomadapter + evt. defecte kabels te retourneren (= zonder productdoos en toebehoren), tenzij anders verzocht
- stuur RMA-formulier, kopie factuur en het artikel retour naar TCShop;
- gebruik een overdoos om beschadiging te voorkomen en noteer hierop duidelijk het RMA-nummer
- de retour-verzendkosten komen voor uw eigen rekening; zorgt u voor voldoende frankering van uw zending! Ongefrankeerde zendingen worden door ons geweigerd. De verzendkosten van het vervangende product komen voor rekening van TCShop.

Ad. 2: Het product raakt defect in de garantietermijn

Uw product raakt binnen de garantieperiode (standaard 1 jaar na levering) defect.

Wat moet u doen:

- neem eerst contact met ons op om het defect te verifiëren*
- u krijgt een RMA-nummer (RMA = Return Materials Authorization)
- vul het RMA-formulier in en maak een kopie van uw factuur
- u hoeft alleen het defecte artikel + netstroomadapter + evt. defecte kabels te retourneren (= zonder productdoos en toebehoren), tenzij anders afgesproken

ING BANK 5041280
IBAN NL66INGB0005041280
BIC INGBNL2A
KVK 02066541
BTW NL1041.63.252.B01

- stuur RMA-formulier, kopie factuur en het artikel retour (zie adres op RMA-formulier)
- gebruik een overdoos om beschadiging te voorkomen en noteer hierop duidelijk het RMA-nummer
- de retour-verzendkosten komen voor uw eigen rekening; zorgt u voor
- voldoende frankering van uw zending! Ongefrankeerde zendingen worden door ons geweigerd. De verzendkosten van het gerepareerde of vervangende product komen voor rekening van TCShop.

* Indien het product niet defect blijkt te zijn factureren wij u € 25,- als bijdrage in de onderzoeks- en verzendkosten.

Ad. 3: Er is een onjuist product geleverd (= een ander product dan besteld)

Indien u niet heeft ontvangen wat u heeft besteld (controleert u uw factuur), dan wordt het product natuurlijk vervangen, en komen de retourverzendkosten voor onze rekening.

Wat moet u doen:

- neem eerst contact met ons op om de foute levering te verifiëren**
- u krijgt een RMA-nummer
- vul het RMA-formulier in en maak een kopie van uw factuur
- verpak het defecte artikel mét toebehoren in de onbeschadigde, complete, originele verpakking, tenzij anders overeengekomen
- stuur RMA-formulier, kopie factuur en het artikel retour (zie adres op RMA formulier)
- gebruik een overdoos om beschadiging te voorkomen en noteer hierop duidelijk het RMA-nummer
- frankeer het pakket met een pakketzegel met tracktrace-code, de verzendkosten (€ 6,00) ontvangt u van ons retour.

** Indien u niet het product heeft besteld dat u graag wilde ontvangen, ligt de fout bij u. Ook dan is ruilen uiteraard mogelijk, zie procedure bij punt 4.

Ad. 4: U ziet na levering van de aankoop af (tevredenheidsgarantie)

Indien u zich na aanschaf bedenkt of niet tevreden bent over het product, dan kunt u uw aankoop binnen 8 werkdagen retourneren en krijgt u uw geld terug of kunt u uw aankoop ruilen voor een ander product. Voorwaarde is dat het product in nieuwstaat verkeert en compleet in de originele en onbeschadigde doos met alle toebehoren (instructies, garantiebewijs, etc.) wordt geretourneerd.

Helaas geldt deze tevredenheidsgarantie niet voor headsets (hygiëne), software met een licentie op uw naam, onderdelen/apparatuur die reeds in uw computer ingebouwd is geweest (o.a. mini-PCI's), producten die als zelfbouwpakket zijn geleverd en reeds zijn gemonteerd (diverse antenne's), verbruiksartikelen (bv. toner en labels voor printers) en software waarvan u de licentie reeds heeft geactiveerd.

Wat moet u doen:

- neem eerst contact met ons op om uw verzoek aan ons door te geven
- u krijgt een RMA-nummer
- vul het RMA-formulier in en maak een kopie van uw factuur
- verpak het defecte artikel mét toebehoren in de onbeschadigde, complete, originele verpakking, tenzij anders overeengekomen
- stuur RMA-formulier, kopie factuur en het artikel retour (zie adres op RMA-formulier)
- gebruik een overdoos om beschadiging te voorkomen en noteer hierop duidelijk het RMA-nummer
- de retour-verzendkosten komen voor uw eigen rekening; zorgt u voor voldoende frankering van uw zending! Ongefrankeerde zendingen worden door ons geweigerd.

Contactgegevens TCShop

Voor uw retourzendingen kunt u gebruik maken van het onderstaand retouradres.
Vermeldt u het RMA-nummer goed zichtbaar op de buitendoos.
Het RMA-formulier kunt u als download vinden bij onze online shops >
klantenservice > garantie, reparatie en retouren.

TCShop

[uw RMA-nummer]

Koldingweg 19-1

9723 HL GRONINGEN

T 050 – 820 00 02

F 050 – 820 00 08

rma@tcshop.nl

Heeft u nog vragen, neemt u dan gerust contact met ons op.