

## CallVoip RMA-procedure

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 verkeerd product geleverd
4. U heeft het verkeerde 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 Tijdhof Consulting; 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 CallVoip.

### **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
- stuur RMA-formulier, kopie factuur en het artikel retour (zie adres onder); 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 CallVoip.

- Indien u een spoedvervanging wenst, kunt u gebruik maken van de **Advanced Replacement service**: hierbij sturen wij u direct na ontvangst van uw defecte apparaat een vervangend apparaat toe (indien beschikbaar). Aan deze service zijn kosten verbonden. Raadpleeg onze website of het RMA-formulier

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

### **Ad. 3: Er is een verkeerd product geleverd**

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 onder); 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 (€ 5,50) ontvangt u van ons retour.

### **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 software met een licentie op uw naam, software waarvan u de licentie reeds heeft geactiveerd, 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) en verbruiksartikelen (bv. toner en labels voor printers).

*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 onder); 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.

\*\* *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.*

## **Contactgegevens CallVoip**

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.

### **CallVoip**

[uw RMA-nummer]

Koldingweg 19-1

9723 HL GRONINGEN

T 050 – 526 49 33

F 050 – 526 49 63

[rma@callvoip.nl](mailto:rma@callvoip.nl)

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