

RMA policy Televic Healthcare (THC)

Inhoud

Identificeer uw product.....	1
Type RMA	2
Logistieke fout:	2
Technische RMA:	2
Administratieve RMA:	3
Afgifte van RMA Nummer	3
Verzenden van een RMA	3
Ontvangstbevestiging van de RMA	4
Behandeling van de RMA	4
Reparatiekosten	4
Buiten garantie	4
Voorwaarden.....	5

Identificeer uw product

Bij het invullen van uw RMA (Return Material Authorization) aanvraag wordt u o.a. gevraagd naar de volgende gegevens:

- Artikelcode van het product zoals dit bekend is bij
- Het factuur- of zendnota nummer waarmee u het product heeft gekocht bij THC
- Het aantal producten en indien van toepassing de serienummers
- Een omschrijving van het probleem of de klacht
- Het retour adres waarop de herstelde goederen moeten teruggestuurd worden (indien van toepassing)
- Foto's van het defecte product, zeker in het geval van transportschade

Type RMA

THC maakt onderscheid tussen een logistieke fout, een technische RMA en een administratieve RMA.

Een **logistieke fout** heeft betrekking op een vergissing dat door onze logistieke diensten veroorzaakt werd en valt niet onder de RMA procedure. De correctieve actie zal door onze logistieke diensten uitgevoerd worden, u hoeft de producten niet terug te sturen. Onze logistieke dienst zal met u contact opnemen voor de verdere afhandeling. Een **technische RMA** heeft betrekking op het falen van een product en de bijbehorende afhandeling van de garantie of reparatie. Een **administratieve RMA** heeft betrekking op een menselijke fout tijdens de uitvoering van uw order en de bijbehorende correctieve actie. In geval van een administratieve RMA dienen de producten onbeschadigd, in hun originele verpakking en zonder plakband of markeringen te worden geretourneerd.

Bij het invullen van een RMA aanvraag wordt u gevraagd aan te geven welk type RMA van toepassing is. Hierbij worden de volgende typen onderscheiden:

Logistieke fout:

- Verkeerd geleverd, klopt niet met factuur (Bij de uitvoering van uw order is door THC een pick fout gemaakt)
- Teveel geleverd (u heeft meer ontvangen dan u heeft besteld)
- Niet besteld (u heeft producten ontvangen die u niet heeft besteld)
- Transportschade (in geval onze producten u beschadigd bereiken kunt u deze bij ons claimen; foto's bijvoegen a.u.b.)

Technische RMA:

- DOA (Dead On Arrival)
- Reparatie binnen garantie
- Reparatie buiten garantie
- Anders (omschrijving door u aan te geven)

Administratieve RMA:

- Teveel besteld (u heeft per vergissing teveel producten besteld)
- Verkeerd besteld (u heeft per vergissing de verkeerde producten besteld)
- Inruil (u zendt goederen op als onderdeel van een inruilactie)
- Anders (omschrijving door u aan te geven) Nadat u het formulier volledig heeft ingevuld, kunt u dit formulier naar THC sturen.

(volg de instructie zoals omschreven op de website)

Afgifte van RMA Nummer

Nadat uw aanvraagformulier door THC ontvangen is, behandelen wij uw RMA aanvraag en sturen wij u zo spoedig mogelijk per e-mail een RMA nummer toe. Dit nummer wordt verzonden aan het door u in de aanvraag opgegeven e-mailadres.

Het afgegeven RMA nummer blijft twee maanden geldig. Mocht uw retourzending niet binnen die termijn worden ontvangen, dan vervalt het RMA nummer en kan uw zending worden geweigerd.

Verzenden van een RMA

Nadat u een RMA nummer ontvangen hebt, kunt u de producten aan THC verzenden. Hierbij dient het RMA nummer duidelijk aan de buitenkant van de zending zichtbaar te zijn. Zendingen zonder vermelding van een RMA nummer worden door THC geweigerd.

Het toezenden van producten is voor rekening van de verzender. Gerepareerde of vervangende producten worden voor rekening van THC naar u toegestuurd. Zendingen voor rekening van THC worden geweigerd.

Het adres waarnaar u de RMA zending kunt sturen is:

Televic Healthcare

T.a.v. afdeling RMA

Leo Bekaertlaan 1

8870 Izegem

BELGIE

De verzender is verantwoordelijk voor een deugdelijke verpakking van de zending, zodat transportschade wordt voorkomen.

Ontvangstbevestiging van de RMA

Na ontvangst van de RMA zending door THC ontvangt u een e-mail met een ontvangstbevestiging. Deze zal worden verstuurd naar het e-mailadres dat u in de RMA aanvraag heeft opgegeven.

Behandeling van de RMA

Na ontvangst van de producten neemt THC de RMA in behandeling. In geval van een technische RMA zal THC de producten testen, en controleren op de opgegeven storing.

In geval van een administratieve RMA zullen de producten worden beoordeeld op handelswaarde.

Reparatiekosten

Na ontvangst van de RMA bevestigen wij u de reparatiekosten.

Pas na een akkoord van uw kant zal THC overgaan tot het (laten) uitvoeren van de reparatie. In geval dat tijdens de reparatie vastgesteld wordt dat deze binnen onze garantie voorwaarden valt rekenen wij de eerder bevestigde reparatiekosten niet aan.

Buiten garantie

Indien u producten claimt onder garantie die bij inspectie door THC buiten de garantieperiode blijken te vallen, zal THC deze producten terug bezorgen..

Nadat THC uw RMA heeft behandeld, ontvangt u een e-mail met een bevestiging. Dit kan ook een kopie zijn van de zendnota indien uw RMA reeds terug naar u onderweg is. Deze e-mail zal worden verstuurd naar het e-mailadres dat u in de RMA aanvraag heeft opgegeven.

Voorwaarden

Bij de behandeling van een RMA hanteert THC een aantal voorwaarden:

Volgens onze algemene verkoopsvoorwaarden worden verkochte goederen noch teruggenomen noch geruild.

- Mits schriftelijk akkoord voorafgaand aan de terugzending, kan hiervan afgeweken worden. In dat geval wordt een administratieve kost van 50€ aangerekend.
 - U hebt de expliciete toestemming van Televic om materiaal terug te sturen, bevestigd door een U toegekend RMA nummer
 - Materiaal bevindt zich in de ongeopende oorspronkelijke verpakking
 - Materiaal werd niet langer dan 4 maanden geleden geleverd
 - D en E producten worden enkel op specifieke vraag geproduceerd, en kunnen bijgevolg onder geen enkel beding teruggenomen worden
 - L producten (uit gefaseerde producten) worden nooit teruggenomen
-
- RMA zendingen worden alleen in ontvangst genomen indien deze aan de buitenkant voorzien zijn van een duidelijk leesbaar RMA nummer.
 - RMA zendingen worden alleen in ontvangst genomen indien deze onder Franco Huis voorwaarden worden aangeboden aan THC op het adres Leo Bekaertlaan 1, 8870 Izegem t.a.v. de afdeling RMA
 - In geval van een administratieve RMA vindt alleen creditering van de producten plaats indien deze onbeschadigd, in hun originele verpakking en zonder plakband of markeringen worden geretourneerd.

Hebt u nog vragen over de RMA procedure neem dan contact op met

rma.healthcare@televic.com