

## RMA PROCEDURE

Bij technische defecten maken wij onderscheid tussen de volgende drie situaties:

### 1. DOA

DOA staat voor "Dead On Arrival". Dit betekent dat een product bij aflevering defect blijkt te zijn. Ondanks dat al onze producten uitgebreid worden getest voor verzending kan een systeem tijdens vervoer defect zijn geraakt. In geval van DOA kan het defecte product worden omgeruild voor een nieuw product of worden gecrediteerd. Een DOA dient wel binnen acht werkdagen na factuurdatum bij de leverancier te worden gemeld. Producten die buiten deze DOA termijn vallen worden onder garantie gerepareerd. DOA's worden uitsluitend geaccepteerd wanneer de producten ongebruikt en compleet, inclusief alle accessoires, in de originele verpakking worden geretourneerd. Volg bij het retour zenden van DOA producten altijd onze RMA procedure. De kosten voor het retour zenden naar WSS Infocard Systems komen in het geval van een DOA voor rekening van WSS Infocard Systems.

### 2. Defecten binnen de garantietermijn

Indien een product binnen de garantietermijn een technisch defect vertoont dan wordt het product kosteloos gerepareerd of, indien noodzakelijk, vervangen. Volg bij het retour zenden van producten altijd onze RMA procedure.

### 3. Defecten buiten de garantietermijn

Indien een product buiten de garantietermijn een technisch defect vertoont dan kan het product worden gerepareerd. Voordat een reparatie wordt uitgevoerd ontvangt u eerst een prijsopgave. Volg bij het retour zenden van producten altijd onze RMA procedure.

Voor het retour zenden van een defect product dient de onderstaande RMA (Retour Material Authorization) procedure te worden gevolgd.

## RMA PROCEDURE:

### 1. Verkrijgen van een RMA-nummer

Om een RMA-nummer te verkrijgen kunt u een e-mail sturen naar [sn@wssnl.com](mailto:sn@wssnl.com) of bellen naar 035-5429611. Vermeldt het serienummer van het product en een omschrijving van het probleem. De technische dienst zal uw aanvraag in behandeling nemen. Nadat controle op factuurnummer en serienummer heeft plaatsgevonden wordt een autorisatie verleend. U krijgt een RMA-nummer toegewezen.

Let op! Indien een product na controle niet DOA of defect blijkt te zijn, worden € 55,- onderzoekskosten en eventuele verzendkosten in rekening gebracht.

### 2. Geldigheid RMA-nummer

Wanneer u een RMA-nummer van ons heeft ontvangen kunt u binnen 10 werkdagen het product naar ons toesturen, alvorens de autorisatie van retourneren zal vervallen.

### 3. Verpakking

Wij raden aan om producten in de originele verpakking te versturen om beschadiging tijdens transport te voorkomen. Indien de originele verpakking niet meer beschikbaar is dan dient het product afdoende beschermd verpakt te worden.

Denk bij het verpakken van het product ook aan de volgende zaken:

- vermeld het RMA-nummer duidelijk zichtbaar aan de buitenzijde van de verpakking;
- geef een duidelijke omschrijving van het probleem van het product dat u retourneert in het begeleidend schrijven;
- verstuur nooit een product los in een kartonnen doos om beschadiging tijdens transport te voorkomen.

### 4. Verzending

De goederen dienen goed verpakt naar WSS Infocard Systems verstuurd te worden. Retour gezonden producten kunnen alleen probleemloos en snel worden verwerkt wanneer deze compleet met alle accessoires worden verzonden. Het verzenden van producten naar WSS Infocard Systems gebeurt voor risico van de klant. Wij raden dan ook aan om retourzendingen verzekerd te versturen.

Let op! Slecht verpakte of incomplete zendingen en zendingen zonder RMA-nummer of RMA-formulier kunnen niet in behandeling worden genomen en zullen onbehandeld retour worden gezonden.

### 5. Verzendkosten

De kosten voor een retourzending naar WSS Infocard Systems zijn voor rekening van de klant. Echter, in het geval van een DOA komen de verzendkosten voor rekening van WSS Infocard Systems. Ongefrankeerde zendingen worden niet geaccepteerd. De verzendkosten van de verzending naar de klant zijn voor rekening van WSS Infocard Systems indien er aanspraak kan worden gemaakt op de garantie. In alle andere gevallen worden de verzendkosten in rekening gebracht.