

RMA procedures

Datascan

Creating print solutions



Wat te doen bij ontvangst goederen van Datascan?

- Goederen nauwkeurig controleren met de pakbon op productcode en aantal.
- Verpakking controleren op beschadiging.

Indien de verpakking geopend is en u wilt het product retour zenden (indien het een commercieel retour betreft (verkeerd geleverd/ besteld) behoudt Datascan zich het recht voor om de retourzending te weigeren. Neemt u bij twijfel contact op met Datascan.

Wanneer een RMA (Return Material Authorization)?

De Datascan RMA-procedure dient te worden gevolgd bij alle retourzendingen van producten naar Datascan. Goederen die zonder geldig Datascan RMA-nummer worden geretourneerd, worden niet door Datascan geaccepteerd en zullen direct op kosten van de afzender worden teruggezonden. Deze procedure is altijd van toepassing, ook als u de goederen zelf komt brengen. Datascan kan geen verantwoording dragen voor producten die zonder RMA-nummer zijn geretourneerd.

Wat is een retourgoed?

Datascan kent twee hoofdsoorten retourgoederen:

- Technische retouren
- Commerciële retouren

Kijk voor een precieze omschrijving verderop in deze tekst bij de RMA-definitie en voorwaarden.

NB. Goederen die verkeerd zijn geleverd of besteld, dienen binnen 10 dagen na ontvangst van de goederen te zijn aangemeld bij Datascan. Bij ontvangst van een manco levering dient binnen 10 dagen na ontvangst te zijn aangemeld bij Datascan.

Aanvragen RMA-nummer

Te allen tijde dient voor het retourneren van goederen een RMA-nummer te zijn aangevraagd volgens de hieronder vermelde procedure. Na het indienen per fax zal het verzoek worden beoordeeld en zal al dan niet een RMA-nummer worden toegewezen. Datascan behoudt zich het recht voor aanvragen tot retournering van goederen te weigeren.

Datascan vraagt u om bij retouren onderstaande procedure exact te volgen. Alleen dan kan een snelle afhandeling worden verkregen.

Datascan bv

Nieuweweg 108c

1531 AH Wormer

Telefoon (075) 653 38 88

Fax (075) 653 38 89

www.datascan.nl

www.jetcaps.nl

info@datascan.nl

Bank 54 03 37 862

BTW NL 0086 56 095 B02

KvK Zaandam 35019996



De RMA-aanvraag wordt alleen in behandeling genomen als gebruik is gemaakt van het Datascan RMA-formulier.

Dit formulier kunt u downloaden van de Datascan website (www.datascan.nl/rma) of kan u op aanvraag worden toegestuurd.

Aanmelding per fax.

Fax uw volledig ingevulde en door u ondertekende RMA-aanvraag naar Datascan (075) 653 38 89.

Na ontvangst zal Datascan uw aanvraag direct in behandeling nemen en, na controle van ordernummer en datum, beoordelen. Na goedkeuring van uw RMA-aanvraag zal u een autorisatie tot retourneren worden verleend. U krijgt uw aanvraag retour gestuurd via fax met vermelding van het door u te gebruiken RMA-nummer. Indien binnen de RMA-afhandeling goederen door Datascan worden geretourneerd, dan zal dit altijd geschieden naar het adres dat door u is vermeld op het RMA-aanvraagformulier. Dit is bijvoorbeeld van toepassing bij reparaties en omruiling. Eventuele creditering zal worden uitgevoerd op naam van de gedebiteerde.

Geldigheidsduur RMA-nummer

Indien de goederen, na afgifte van het RMA-nummer, niet binnen 10 werkdagen retour zijn ontvangen bij Datascan, vervalt automatisch de autorisatie om producten te retourneren.

Kosten van de retourzending:

- Bij retournering van een door u verkeerd besteld of geannuleerd product wordt een 'restocking fee' van minimaal 20% van de factuurprijs, met een minimum van € 23,--, in rekening gebracht. De hoogte van deze fee wordt bepaald door Datascan. Bij deze retouren zijn de transportkosten naar Datascan voor uw rekening.
- Als ten onrechte een DOA- of garantieclaim wordt ingediend, zal Datascan u de onderzoekskosten ten bedrage van minimaal € 69,-- in rekening brengen. Het product zal na onderzoek worden geretourneerd.

Creditering van retouren

Afhandeling en/of eventuele creditering kan pas plaatsvinden als u na verkregen autorisatie de goederen via deze procedure en in de originele verpakking, compleet en onbeschadigd, heeft geretourneerd. Als schade wordt geconstateerd, of het



product is NIET meer compleet, dan zal een restocking fee van minimaal 20% van de factuurprijs, met een minimum van € 23,-- tot maximaal het werkelijke schadebedrag, op uw creditering in mindering worden gebracht.

Verpakking

De producten dienen in de originele verpakking, of bij reparaties in een adequate verpakking, te worden geretourneerd aan Datascan.

- Transportschade of zoekraken van de goederen is voor uw risico.
- Gebruik 'overdozen' en breng geen eigen plakband of markeringen aan op de originele product-verpakking bij het retourneren van producten in nieuwe staat.
- DIMMs en SIMMs dienen altijd in een antistatische verpakking geretourneerd te worden.
- Vermeld altijd aan de buitenzijde van de verpakking het RMA-nummer en sluit een kopie van het RMA-formulier bij!

Overleg en correspondentie

Bij iedere (na-)vraag en/of correspondentie bij/naar Datascan over goederen en de status ervan, is nazoeken alleen mogelijk als u het verkregen RMA-nummer opgeeft. Gebruik hiervoor het eerder genoemde telefoon- of faxnummer.



Definities

Technische retouren

Als u een aanvraag indient voor een technische RMA dient te allen tijde een duidelijke en onderbouwde technische omschrijving te worden ingevuld of bijgevoegd. Omschrijving "defect" wordt niet geaccepteerd en niet in behandeling genomen.

DOA (dead on arrival)

Een product werkt niet en de storing wordt uiterlijk 30 dagen na factuurdatum aangemeld. De claim wordt behandeld als Garantie als de melding na 30 dagen wordt gedaan.

Garantie

Een product werkt niet (meer) en de storing wordt later dan 30 dagen na factuurdatum maar binnen de geldende garantietermijn van het betreffende product aangemeld.

Geen Garantie

Een product werkt niet (meer) en de datum van de oorspronkelijke Datascan factuur ligt buiten de geldende garantietermijn van het betreffende product.

Accessoires / opties

Alle technische RMA's moeten "kaal" worden aangeboden. Dit betekent dat een product in de basis-configuratie moet worden ingestuurd, zonder extra modules of voorzien van extra software. Als een nieuw of refurbished product wordt geleverd, dan zal dit ook in de basisconfiguratie zijn. De eindgebruiker en/of reseller is zelf verantwoordelijk voor het configureren en/of installeren van het vervangende product. Datascan is niet verantwoordelijk voor het zoek of beschadigd raken van meegeleverde opties.

Commerciële retouren

Verkeerd geleverd

Retour zenden van goederen die door Datascan verkeerd zijn geleverd. Goederen die verkeerd zijn geleverd dienen binnen 10 dagen na ontvangst van de goederen te zijn aangemeld bij Datascan. Vervolgens krijgt u instructies hoe te handelen.



Verkeerd besteld

Retour zenden van goederen die verkeerd zijn besteld. Goederen die verkeerd zijn besteld, dienen binnen 10 dagen na ontvangst van de goederen te zijn aangemeld bij Datascan.

Retour i. v. m. incorrect/onvolledig functioneren

Retour zenden van producten die wel volgens opgave van de leverancier functioneren maar niet de gewenste functionaliteit(en) bieden. Neem voor het retour zenden van de producten te allen tijde vooraf contact op met uw contactpersoon binnen Datascan.

Retour i. v. m. beschadiging en manco levering

Retour zenden van producten die bij ontvangst enige vorm van beschadiging tonen moeten direct bij ontvangst telefonisch of per fax aan Datascan worden gemeld. Ontvangst van een manco levering dient binnen 10 dagen na ontvangst te zijn aangemeld bij Datascan.

Voor vragen is de Support afdeling te bereiken van maandag t/m vrijdag tussen 9.00 en 17.00 uur.

Telefoon (075) 653 38 88

Fax (075) 653 38 89

Zie ook www.datascan.nl/rma