

RMA VOORWAARDEN TECH DATA

Deze RMA Voorwaarden zijn van toepassing op aanbiedingen, onderhandelingen en overeenkomsten tussen Tech Data Nederland BV als verkoper en haar afnemer als koper (de "afnemer") met betrekking tot door Tech Data te leveren hardware producten. Tevens zijn van toepassing de algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden van Tech Data, gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Utrecht onder nr. 30128649. Een exemplaar van deze voorwaarden wordt de afnemer op eerste verzoek kosteloos toegezonden of zijn te verkrijgen via www.techdata.nl. In geval van tegenstrijdigheid tussen enige bepaling in deze RMA Voorwaarden en de Algemene Voorwaarden zullen laatstgenoemde prevaleren. Een dergelijke tegenstrijdigheid laat de gelding van de overige bepalingen in deze RMA Voorwaarden onverlet.

Deze RMA Voorwaarden omvatten een RMA procedureregeling voor: defecte producten (I), foute bestelling – verkeerde levering (II) en licenties (III). Alle in deze RMA Voorwaarden genoemde bedragen zijn ex BTW.

Alle tarieven en condities die van toepassing zijn op de RMA voorwaarden van Tech Data Nederland B.V. alsmede contactgegevens en formulieren zijn vermeld op de website www.techdata.nl / RMA voorwaarden verder genoemd "Tech Data website".

I. RMA regeling defecte producten

Algemeen

- 1.1. Er wordt onderscheiden tussen afhandeling van DOA, garantieafhandeling en buiten-garantie afhandeling.
- 1.2.. Bij producten van een aantal fabrikanten kan de afnemer of eindgebruiker rechtstreeks bij de fabrikant terecht voor de DOA en/of garantieafhandeling van een defect product. Dit is veelal de eenvoudigste en snelste wijze voor reparatie. Middels de Tech Data website verkrijgt de afnemer een actueel overzicht van fabrikanten die een dergelijke service aanbieden alsmede gedetailleerde informatie rond DOA-, RMA-, reparatie en garantie voorwaarden rond producten van onze leveranciers.
- 1.3. Indien de afnemer voor de reparatie van defecte producten van onder 1.2 genoemde fabrikanten ge-

bruik wenst te maken van de RMA-service van Tech Data, worden er, naast reparatie- en andere kosten, standaard administratiekosten in rekening gebracht volgens de Tech Data voorwaarden zoals vermeld op de Tech Data website.

- 1.4. Enige garantie van de fabrikant geldt enkel voor hardwaredefecten. Software valt nooit onder garantie. Tech Data is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor virusdetectie, viruspreventie of enige storing of verlies van data als gevolg van virussen, incompatibiliteit, configuratieproblemen etc.

DOA (Dead On Arrival)

- 1.5. DOA afhandeling geldt alleen voor producten van fabrikanten die een DOA regeling kennen zoals vermeld op de Tech Data website. Deze termijn is doorgaans 5 dagen, behoudens een afwijkende regeling van de fabrikant. In geval van een geaccepteerde DOA heeft de afnemer nooit recht op meer dan omruiling van het defecte product voor een nieuw product. Producten waarvoor geen DOA regeling bestaat of die buiten de DOA termijn vallen, worden gerepareerd mits vallend onder de garantievoorwaarden van de fabrikant. Voor alle DOA regelingen geldt dat DOA's uitsluitend worden geaccepteerd als de producten compleet, inclusief alle accessoires, en in de originele verpakking worden geretourneerd.

Garantie

- 1.6. Een fabrieksgarantie termijn gaat in op het moment van aflevering (factuurdatum, leveringsnota of eindgebruikers factuur). Ten aanzien van defecte producten gaan de meeste fabrieksgaranties uit van reparatie binnen de garantietermijn; bepaalde producten worden echter alleen omgeruild voor een nieuw product of een gelijkwaardige vervanging, afhankelijk van de garantievoorwaarden van de fabrikant. Indien bij controle blijkt dat het product geen DOA is of geen defect vertoont, wordt aan de afnemer onderzoekskosten berekend zoals vermeld op de Tech Data website. Defecten veroorzaakt door software- of configuratie problemen vallen nimmer onder enige garantie.

Afhandeling buiten garantie

- 1.7. Indien producten buiten de garantietermijn vallen dan wel gebreken vertonen als gevolg van oneigenlijk of onoordeelkundig gebruik (bijv. val-, vochtschade of schade ontstaan bij verzending van het defecte product aan Tech Data), ontvangt de afnemer een schriftelijke prijsopgave voor akkoord alvorens tot reparatie wordt overgegaan. Indien door

afnemer geen akkoord voor de prijsopgave wordt gegeven, worden de eerder genoemde onderzoekskosten in rekening gebracht.

Procedure

- 1.8. Voor het retourneren van defecte goederen dient altijd een RMA-nummer te worden aangevraagd. De afnemer dient hiervoor het RMA-aanvraagformulier volledig ingevuld te versturen naar de Tech Data RMA afdeling zoals vermeld op de Tech Data website . Het aanvraagformulier is te vinden op de Tech Data website.
- 1.9. Bij een RMA-aanvraag dienen minimaal de volgende gegevens vermeld te worden:
 - artikelnummer;
 - type garantie-afhandeling (DOA, garantie of buiten garantie);
 - factuurnummer/leveringsbon (voor DOA/garantie bepaling);
 - serienummer;
 - duidelijke klachtomschrijving;
 - Indien vooraf reparatie van artikel overeengekomen is met Tech Data dient de afnemer overeengekomen bedrag van reparatie te vermelden.
- 1.10. Onvolledig of onduidelijk ingevulde formulieren zullen niet in behandeling worden genomen. Defecte producten kunnen eerst na toekenning door Tech Data van een RMA-nummer worden opgestuurd. Het RMA-formulier dient duidelijk zichtbaar aan de buitenkant van de (transport)verpakking te worden aangebracht. Tevens dient altijd een bewijs van garantie bij het product te worden gevoegd. Defecte producten die zonder garantiebewijs worden opgestuurd, zullen als vallend buiten garantie in behandeling worden genomen. Het niet meesturen van een garantiebewijs kan vertraging van de afhandeling en/of reparatie veroorzaken. Aan de garantie-afhandeling vermeld op het RMA formulier kunnen geen rechten worden ontleend; het bestaan en de omvang van de mogelijk geldende garantie worden vastgesteld zo spoedig mogelijk na ontvangst door Tech Data van het defecte product. Producten kunnen slechts worden geretourneerd voor risico van de afnemer en moeten altijd deugdelijk zijn verpakt voor transport. Indien Tech Data producten ontvangt die ondeugdelijk zijn verpakt, zullen de verpakingskosten voor het retourtransport in re-

kening worden gebracht volgens de tarieven zoals vermeld op de Tech Data website.

Om beschadiging, vertraging bij de reparatie en andere problemen te voorkomen dient afnemer voorafgaand aan retournering van defecte producten tenminste de volgende maatregelen te nemen:

- de afnemer dient een back up van de data te maken (Tech Data is nimmer verantwoordelijk voor mogelijk verlies van data);
- de afnemer dient te zorgen voor een deugdelijke transportverpakking;
- toners en drums dienen te zijn verwijderd.

1.11. Na autorisatie door Tech Data conform de bovenstaande bepalingen dienen defecte producten te worden verstuurd naar:

Tech Data NV/SA
Afdeling RMA
Tragel 47
B-9300 Aalst
België

1.12. De kosten voor verzending naar Tech Data zijn voor rekening van de klant. Ongefrankeerde zendingen worden niet geaccepteerd. De klant is zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor schade en/of vermissing tijdens transport naar Tech Data. De verzendkosten van omruiling of retournering aan afnemer van het gerepareerde product zijn voor rekening van Tech Data.

II. RMA regeling foute bestelling - verkeerde levering

2.1. Retournering van niet-defecte producten door afnemer geschiedt alleen met inachtneming van onderstaande voorwaarden.

2.2. Een RMA-aanvraag dient binnen vijf (5) werkdagen na factuurdatum schriftelijk (Fax of per e-mail) te worden ingediend zoals vermeld op de Tech Data website. De te retourneren producten dienen courant en als nieuw verkoopbaar te zijn, in onbeschadigde verpakking, ongeopend en zonder verbroken zegels.

Op verzoek van de afnemer bestelde, gecombineerde of aangepaste producten kunnen nimmer worden geretourneerd, evenals de producten (zulks behoudens verkeerde le-

veringen van Tech Data) zoals vermeld op de Tech Data website:

o.a.:

- warranty packs;
- spare parts;
- geheugens;
- Autodesk;
- RMAC goederen.

2.3. Het RMA-formulier dient duidelijk zichtbaar aan de buitenkant van de transportverpakking te zijn aangebracht.

2.4. Producten waarvoor op grond van dit onderdeel II van deze Voorwaarden een RMA nummer wordt toegekend worden opgehaald door de vervoerder van Tech Data. Producten die zonder RMA-nummer aan Tech Data worden teruggestuurd worden geweigerd, evenals ongefrankeerde zendingen. Na ontvangst en controle van de producten in het magazijn volgt binnen 5 dagen administratieve afhandeling en een evt. creditnota. De hoogte van het creditbedrag is afhankelijk van de staat van de producten, zulks uitsluitend ter beoordeling van Tech Data.

III. RMA procedure licenties

3.1. Indien licenties foutief mochten zijn geleverd (onder meer eindgebruikersnaam, het aantal producten of de producten zelf) zal afnemer onmiddellijk het gebruik en iedere vorm van verspreiding van het geleverde staken. Afnemer dient binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de factuur een schriftelijk RMA-formulier in te dienen bij de License Desk van Tech Data. Het RMA formulier kan worden aangevraagd via de Tech Data website. Nadat de RMA aanvraag bij Tech Data bekend is, wordt bij de betreffende leverancier een RMA-nummer aangevraagd, waaronder de licentie retour gestuurd kan worden. Indien Tech Data een creditnota van de leverancier ontvangt, wordt de afnemer door Tech Data gecrediteerd. Indien de RMA veroorzaakt is door een vergissing of fout aan de zijde van Tech Data zullen geen administratiekosten in rekening worden gebracht. In alle andere gevallen worden administratiekosten berekend. Tech Data behoudt zich het recht voor om een re-stocking fee te berekenen met een bepaald minimum. De administratiekosten alsmede re-stockingkosten staan vermeld op de Tech Data website.

Tech Data Nederland BV
www.techdata.nl