

RMA VOORWAARDEN ATSITE B.V.



1. ALGEMENE BEPALINGEN

Toepasselijkheid en definities

1.1 In deze RMA Voorwaarden wordt verstaan onder:

- **AtSite:** AtSite B.V., AtSite - Internet Solutions & Productions, AtSite, AtStore, iStuff.nl, www.atsite.nl, www.atstore.nl, www.iStuff.nl en andere geregistreerde handelsnamen van AtSite B.V.
- **Afnehmer:** De koper of opdrachtgever dan wel een ieder die met AtSite een overeenkomst aangaat of wil aangaan, of voor wie AtSite een aanbieding doet of een leverantie of prestatie verricht.
- **Overeenkomst:** Een wederzijdse acceptatie, schriftelijk bevestigd, voor de levering van producten door AtSite.
- **Producten:** Goederen / Producten.
- **Schriftelijk:** Schriftelijk per post, fax of per e-mail

1.2 Deze RMA Voorwaarden zijn van toepassing op alle (online) aanbiedingen en overeenkomsten, uitvoering van opdrachten van AtSite. Verder zijn deze voorwaarden van toepassing op alle leveringen van goederen van welke aard ook aan Afnehmer, ook indien deze goederen niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven. Ze zijn tevens van toepassing op alle verbintenissen die voortvloeien uit nadien tussen partijen gesloten overeenkomsten.

1.3 Tevens zijn van toepassing de 'Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden AtSite B.V.', gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Noord en Midden Limburg te Venlo onder nummer 12059061. In geval van tegenstrijdigheid tussen enige bepalingen in deze RMA Voorwaarden en de Algemene Voorwaarden zullen laatstgenoemde prevaleren.

1.4 Indien AtSite niet steeds de strikte naleving van deze RMA Voorwaarden verlangt, wil dit niet zeggen dat deze RMA Voorwaarden niet toepasselijk zouden zijn of dat AtSite het recht zou verliezen om in toekomstige soortgelijke gevallen, de strikte naleving van deze RMA Voorwaarden te verlangen.

1.5 In geval één of meerdere bepalingen uit deze RMA Voorwaarden ongeldig mocht blijken te zijn dan wel in of buiten rechte zullen worden vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze RMA Voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen AtSite en Afnehmer in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de ongeldige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de ongeldige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

1.6 De toepasselijkheid van afwijkende bedingen en eventuele algemene leverings-, betalings-, inkoop- of andere voorwaarden van de Afnehmer wordt door AtSite uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij deze schriftelijk door AtSite zijn aangevaard.

1.7 Afwijkingen op deze RMA Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk door AtSite zijn aangevaard. Deze afwijkingen hebben slechts betrekking op de desbetreffende overeenkomst, zodat hierop geen beroep kan worden gedaan in andere overeenkomsten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

1.8 Deze RMA Voorwaarden omvatten een RMA procedureregeling voor:

- Defecte Producten (artikel 2);
- Niet-defecte Producten (artikel 3);

2. RMA REGELING DEFECTE PRODUCTEN

Algemeen

2.1 Er wordt onderscheid gemaakt tussen afhandeling van DOA, garantie-afhandeling en buiten-garantie-afhandeling.

2.2 Bij producten van een aantal fabrikanten kan de Afnehmer of eindgebruiker rechtstreeks bij de fabrikant terecht voor de DOA en/of garantieafhandeling van een defect product. In veel gevallen is dit de eenvoudigste en snelste wijze voor reparatie. Na ontvangst van een RMA-aanvraag zal AtSite de Afnehmer hierover eventueel informeren.

2.3 Enige garantie van de fabrikant geldt enkel voor hardwaredefecten. Software valt nooit onder garantie. AtSite 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)

2.4 DOA afhandeling geldt alleen voor producten van fabrikanten die een DOA regeling kennen. De DOA-termijn is in de regel 5 dagen, behoudens een afwijkende termijn en/of regeling van de fabrikant. In geval van een geaccepteerde DOA heeft de Afnehmer 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

2.5 Een (fabrieks)garantietermijn gaat in op het moment van aflevering (datum op de factuur, leveringsnota of eindgebruikersfactuur). De meeste fabrieksgaranties zullen het product binnen de garantietermijn repareren, in sommige gevallen zal het product worden vervangen door een nieuw product of door een gelijkwaardig product, afhankelijk van de garantievoorwaarden van de fabrikant. Indien na controle blijkt dat het product geen DOA is of geen defect vertoont zullen door AtSite administratie-/verwerkingskosten, conform artikel 2.13, aan de Afnehmer in rekening worden gebracht.

Afhandeling buiten garantie

2.6 Indien producten buiten de garantietermijn vallen dan wel gebreken vertonen als gevolg van oneigenlijk of onoordeelkundig gebruik (bijv. val-, vochtshade of schade ontstaan bij verzending van het defecte product aan AtSite), ontvangt de Afnehmer een schriftelijke prijsopgave. Indien de Afnehmer geen opdracht geeft voor de reparatie zullen door AtSite administratie-/verwerkingskosten, conform artikel 2.13, aan de Afnehmer in rekening worden gebracht.

Procedure RMA-aanvraag

2.7 Voor het retourneren van defecte producten dient in alle gevallen per e-mail een RMA-nummer te worden aangevraagd.

2.8 Bij een RMA-aanvraag dienen minimaal de onderstaande gegevens verstrekt te worden:

- artikelnummer van AtSite;
- soort garantie-afhandeling (DOA, garantie of buiten-garantie);
- factuurnummer en/of pakbonnummer;
- serienummer product;
- duidelijke klachtoomschrijving

Een klachtoomschrijving is duidelijk wanneer het probleem reproduceerbaar is m.b.v. de door de Afnehmer gegeven omschrijving - dus wanneer het probleem door één van de medewerkers van AtSite binnen enkele minuten vast te stellen is. In de regel behoren bij een klachtoomschrijving ook de gegevens van het systeem waarop de problemen zijn opgetreden (o.a. soort computer, besturingssysteem (OS), hardware, informatie m.b.t. software en drivers, instellingen in de software die tot het probleem leiden).

Procedure retourzending

2.9 Defecte producten kunnen eerst na toekenning door AtSite van een RMA-nummer worden opgestuurd. Veel problemen kunnen op eenvoudige wijze via e-mail of telefoon worden opgelost. Op deze wijze kunnen onnodige retourzendingen worden voorkomen en wordt door beide partijen tijd en geld bespaard. Na ontvangst van het door AtSite toegekende RMA-nummer kan de Afnehmer het defecte product, uiterlijk vijf werkdagen na ontvangst van het RMA-nummer, opsturen naar het op de RMA-bevestiging vermelde retouradres. Het RMA-nummer dient duidelijk zichtbaar op de buitenkant van de (transport)verpakking te worden vermeld. Een kopie van de e-mail met uw RMA-aanvraag en/of de bevestiging met het RMA-nummer dient te worden meegezonden. Producten kunnen slechts worden geretourneerd voor risico van de Afnehmer en dienen altijd deugdelijk voor transport te zijn verpakt. Indien AtSite

producten ontvangt die ondeugdelijk zijn verpakt, zullen door AtSite administratie-/verwerkingskosten, conform artikel 2.13, aan de Afnehmer in rekening worden gebracht.

2.11 Om beschadiging, vertraging bij de reparatie en andere problemen te voorkomen dient Afnehmer voorafgaand aan retournering van defecte producten te zorgen voor een back-up van de data (AtSite is nimmer verantwoordelijk voor verlies van data).

2.12 De kosten voor de verzending van defecte producten naar AtSite zijn voor rekening van de Afnehmer. Ongefrankeerde zendingen worden niet geaccepteerd. De Afnehmer is zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor schade en/of vermissing tijdens transport naar AtSite. De verzendkosten van omruiling of retournering van het (gerepareerde) product aan Afnehmer zijn voor rekening van AtSite.

Administratie-/verwerkingskosten

2.13 Indien aan één of meerdere van de hiervoor vermelde voorwaarden of door AtSite gestelde aanvullende eisen niet wordt voldaan zullen door AtSite administratie-/verwerkingskosten ter hoogte van minimaal EUR 50,00 aan de Afnehmer in rekening worden gebracht. Deze administratie-/verwerkingskosten worden o.a. in rekening gebracht wanneer: de benodigde gegevens (rma, probleemomschrijving) ontbreken, het product de op de RMA-aanvraag vermelde storingen/gebreken niet vertoont en niet defect is, het product niet meer binnen de garantie valt en niet gerepareerd dient te worden of wanneer de retourzending niet is afgesproken (zonder RMA-nummer).

3. RMA REGELING NIET-DEFECTE PRODUCTEN

Algemeen

3.1 Retournering van niet-defecte producten, a.g.v. foutieve bestelling door Afnehmer of verkeerde levering door AtSite geschiedt alleen met inachtneming van onderstaande voorwaarden.

Procedure RMA-aanvraag

3.2 Een RMA-aanvraag dient binnen vijf (5) werkdagen na factuurdatum schriftelijk te worden ingediend bij AtSite. De te retourneren producten dienen courant en als nieuw verkoopbaar te zijn, in onbeschadigde verpakking, ongeopend en zonder verbroken zegels. Op verzoek van de Afnehmer speciaal bestelde, gecombineerde of aangepaste producten kunnen nimmer worden geretourneerd.

3.3 AtSite is niet verplicht verkeerd bestelde producten retour te nemen. In ieder geval beperkt AtSite zich tot een maximum van 2 exemplaren per product.

Procedure retourzending

3.4 Niet-defecte producten kunnen eerst na toekenning door AtSite van een RMA-nummer worden opgestuurd. Na ontvangst van het door AtSite toegekende RMA-nummer kan de Afnehmer het product uiterlijk vijf werkdagen na ontvangst van het RMA-nummer, opsturen naar het op de RMA-bevestiging vermelde retouradres. Het RMA-nummer dient duidelijk zichtbaar op de buitenkant van de (transport)verpakking te worden vermeld. Een kopie van de e-mail met uw RMA-aanvraag en/of de bevestiging met het RMA-nummer dient te worden meegezonden. Producten kunnen slechts worden geretourneerd voor risico van de Afnehmer en dienen altijd deugdelijk voor transport te zijn verpakt.

3.5 De kosten voor de verzending van niet-defecte producten naar AtSite zijn voor rekening van de Afnehmer. Ongefrankeerde zendingen worden niet geaccepteerd. De Afnehmer is zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor schade en/of vermissing tijdens transport naar AtSite.

Procedure Creditering

3.6 Na ontvangst en controle van de niet-defecte product door AtSite zal aan Afnehmer een creditnota worden verstrekt. De hoogte van het creditbedrag is afhankelijk van de staat van de producten, zulks uitsluitend ter beoordeling van AtSite, en een eventuele verrekening van administratieve-/verwerkingskosten.

Deze 'RMA Voorwaarden AtSite B.V.' zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Noord en Midden Limburg te Venlo onder nummer 12059061.