

RMA procedure en bepalingen Toma Car Parts BV

NB.: Retouren zonder RMA procedure en dus zonder geautoriseerd RMA nummer, zullen worden geretourneerd op kosten debiteur.

1. Verkrijgen van een RMA nummer

Vraag via fax (0541 – 522900) of e-mail (support@tomacarparts.nl) een RMA formulier aan. Vul vervolgens het RMA formulier volledig in en retourneer deze aan Toma Car Parts. De technische dienst zal uw aanvraag in behandeling nemen en, nadat controle op factuur/ pakbon nummer heeft plaats gevonden, binnen 2 werkdagen een autorisatie aan u verlenen. U krijgt dan een RMA nummer toegewezen.

2. Geldigheid RMA nummer

Wanneer u een RMA nummer van ons heeft ontvangen, kunt u binnen 5 werkdagen het product naar ons toesturen, alvorens de autorisatie van retourneren zal vervallen.

3. Verzending

De goederen dienen goed verpakt gestuurd te worden aan het op het RMA formulier vermelde adres. U dient tevens het volledig ingevulde RMA formulier bij te sluiten. Teruggezonden producten kunnen alleen probleemloos en snel worden verwerkt, wanneer deze in de door ons geleverde originele verpakking en compleet met alle accessoires worden verzonden. Slecht verpakte of incomplete producten, dan wel zendingen **zonder** RMA nummer of RMA formulier kunnen niet in behandeling worden genomen en zullen onbehandeld retour worden gezonden op kosten debiteur. Tevens dient het RMA nummer op de buitenkant van de verzenddoos, naast de adres gegevens, vermeld te worden.

4. Beschadigde of verwijderde zegels

Het verwijderen of beschadigen van op het product aangebrachte garantiezegels, barcodes, productspecificaties en dergelijke leidt tot het vervallen van de garantie.

5. Verzendkosten

De kosten voor verzending naar Toma Car Parts zijn voor rekening van de klant. Ongefrankeerde goederen worden niet geaccepteerd. De verzendkosten van de omruiling of gerepareerd product zijn voor rekening van Toma Car Parts.

6. Garantie

Wij geven geen garantie voor producten, die als gevolg van onkundige behandeling mechanische of elektronische defecten vertonen of niet aantoonbaar bij ons werden gekocht.

Defecte artikelen die zonder garantiebewijs (=Factuur/ Pakbon TCP) worden opgestuurd, zullen als buiten garantie in behandeling worden genomen. Bovendien kan het niet meesturen van het garantiebewijs vertraging van de reparatie veroorzaken.

Er zijn 3 soorten RMA afhandeling.

1. DOA (Dead On Arrival)

In geval van DOA wordt het defecte product altijd omgeruild voor een nieuw product, mits zij binnen **acht werkdagen** na factuurdatum worden gemeld. Producten die buiten deze DOA termijn vallen, worden altijd binnen garantie gerepareerd. DOA's worden uitsluitend geaccepteerd als de producten ongebruikt en compleet, inclusief alle accessoires, in de originele verpakking worden geretourneerd.

2. Garantie

Garantie is van toepassing wanneer het apparaat niet meer (naar behoren) functioneert en deze onder de door de leverancier geadviseerde omstandigheden is gebruikt. Daarnaast mag de aankoopdatum, op de factuur naar uw klant, niet buiten de garantie termijn vallen. Voor carkits geldt een garantietermijn van 6 maanden. De rest van de producten kennen een garantietermijn van 12 maanden. Voeg altijd de factuur van uw klant en de factuur van Toma Car Parts toe aan uw retour zending om een snelle afhandeling te garanderen. Mocht een product na controle door de fabrikant defect blijken als gevolg van oneigenlijk gebruik, zal het geval afgehandeld worden als een reparatie buiten garantie.

Indien het product bij controle niet DOA of defect blijkt te zijn, worden €25,00 onderzoekskosten en eventuele verzendkosten in rekening gebracht.

3. Buiten garantie

Deze afhandeling geldt voor producten die buiten de garantie termijn vallen, dan wel schade hebben als gevolg van oneigenlijk gebruik. Alvorens tot reparatie wordt overgegaan ontvangt de klant voor akkoord een schriftelijke prijsopgave. Indien geen akkoord voor de prijs opgave wordt gegeven, worden €25,00 euro onderzoekskosten en eventuele verzendkosten in rekening gebracht.

Toma Car Parts BV

Bremenstraat 9 • 7575 EH Oldenzaal • Tel. 0541- 530266 • Fax 0541- 522900

• support@tomacarparts.nl Technische dienst (ook RMA-afdeling)
Eventuele druk- & zet-fouten voorbehouden

De garantie afhandeling zoals vermeldt op het RMA formulier is onder voorbehoud. De feitelijke garantie wordt vastgesteld bij binnenkomst van het fysieke product (na controle of het defect conform voorwaarden is verzonden).

Foute bestelling? /Verkeerde levering?

Indien u (niet defecte) producten wil retourneren dienen deze als nieuw verkoopbaar te zijn, dwz, de verpakking onbeschadigd, niet verouderd, niet in onbruik geraakt, ongeopend en niet speciaal besteld voor de klant.

Toma Car Parts behoudt zich het recht om per artikel een restocking fee van 15% te berekenen. Dient het artikel omgepakt te worden, dan zal er 15% in mindering worden gebracht op de credit. Elektrische componenten dienen bij defect binnen 10 werkdagen na factuurdatum TCP, gereclameerd te worden. Valt het elektrische component buiten deze termijn zal er 30% in mindering worden gebracht op de credit.

Na ontvangst en controle van de goederen, volgt binnen 10 werkdagen de eventuele credit nota. De hoogte van het credit bedrag is afhankelijk van de staat van de goederen en/ of de eventueel gemaakte afspraken.

Retouren in overleg met vertegenwoordiger

Retour goederen mogen niet meer aan de desbetreffende vertegenwoordiger worden mee gegeven. Ter plekke kan wel, tezamen met de vertegenwoordiger, het RMA formulier worden ingevuld/ gecontroleerd. Echter zal u zelf de retouren moeten verzenden. E.e.a. om verzekeringstechnische redenen en gezien het feit dat de vertegenwoordiger sporadisch het magazijn in Oldenzaal aandoet en dus de behandeling van uw retouren te lang op zich laat wachten.

Eventuele screening van een product lijn zal uitsluitend worden behandeld i.o.m. de desbetreffende vertegenwoordiger.

Niet in aanmerking komend voor retour name

Toma Car Parts behoudt zich het recht om enkele goederen te weigeren voor retour name.

Lederen consoles en auto type gebonden Dashmounts vallen onder deze regeling.

Decembermaand

De Toma Car Parts organisatie neemt in de december maand van een kalenderjaar geen retouren in behandeling.

Hirschmann producten

Hirschmann producten dienen volgens de volgende procedure te worden aangeboden via het RMA formulier;

Er dient bij elke garantie aanvraag voor een Hirschmann product een probleem rapport toegevoegd te worden en een kopie van de kassabon/ factuur van de eindgebruiker.

Dit dient de klant toe te voegen aan een retour zending aan TCP van een Hirschmann product.

De eindgebruiker dient dus garantie te claimen bij de dealer daar waar hij/ zij het product heeft aangeschaft. De garantie periode voor eindgebruikers is 2 jaar. Bij het niet volgen van deze procedure vervalt enig recht op garantie van het desbetreffende product en zal op kosten van de klant worden geretourneerd.

Gelieve altijd een kopie van het RMA formulier voor u zelf te bewaren. Bij eventuele reclamaties vragen wij u altijd naar het RMA nummer.

Toma Car Parts BV

Bremenstraat 9 • 7575 EH Oldenzaal • Tel. 0541- 530266 • Fax 0541- 522900

• support@tomacarparts.nl Technische dienst (ook RMA-afdeling)

Eventuele druk- & zet-fouten voorbehouden