

Return Merchandise Authorization (RMA)

Voor Microfan B.V. staat service voorop. Om een retourzending of reparatie zo soepel en efficiënt mogelijk te kunnen afhandelen hanteren wij deze RMA procedure.

Inhoudsopgave

1. Retourzending aanvragen	1	2. Voorwaarden.....	2
1.1 Aanmelding	1	2.1 Algemeen.....	2
1.2 Verzending	1	2.2 Garantie.....	2
		2.3 Creditnota's.....	2
		2.4 Dead on arrival / damaged on arrival (DOA).....	3
		2.5 Reparaties.....	3
		3. Contact gegevens	3

1. Retourzending aanvragen

Alle retourzendingen en reparatie aanvragen dienen **vooraf** te zijn gemeld bij Microfan.

1.1 Aanmelding

Meld uw retourzending of reparatie aanvraag aan via www.microfan.com/rma.

Wij verwerken uw aanvraag normaliter binnen 1 à 2 werkdagen. Na acceptatie van uw verzoek sturen wij u een bevestigingsmail met uniek RMA nummer. Met dit RMA nummer kunt u het product naar ons retour zenden.

1.2 Verzending

Schrijf het RMA nummer **duidelijk leesbaar*** op de doos. Zorg bij elke zending voor de volgende zaken:

1. Stuur bij een retourzending altijd (kopie) factuur mee.
2. In geval gebruikte producten: zorg dat het product goed is schoongemaakt.
3. Verpak het product deugdelijk.
4. Verstuur uw zending gefrankeerd en voorzien van afzender naar:

Microfan B.V.
[Uw RMA nummer]
Industriestraat 23
5961PH HORST

** U kunt voor verzending ook het in de bevestigingsmail meegestuurde adreslabel uitprinten en gebruiken.*



- Vanwege hygiënevoorschriften worden niet schoongemaakte producten **niet** geaccepteerd.
- Ondeugdelijk verpakte retourzendingen en/of producten met transportschade worden **niet** geaccepteerd.
- Onvoldoende gefrankeerde retourzendingen worden **niet** geaccepteerd.
- Retourzendingen zonder leesbaar RMA nummer op de doos worden **niet** geaccepteerd.

In bovenstaande gevallen zullen wij de retourzending altijd weigeren.

2. Voorwaarden

In alle gevallen waarin wij optreden als aanbieder of leverancier zijn op onze offertes, of op opdrachten aan ons en op de met ons gesloten overeenkomsten de METAALUNIEVOORWAARDEN laatste versie van toepassing (tenzij anders schriftelijk vermeld).

2.1 Algemeen

- Klant specifiek bestelde producten kunnen **niet** geretourneerd worden.
- Retourzendingen dienen van tevoren bij Microfan te zijn aangemeld volgens onze RMA procedure (zie: [1. Retourzending aanvragen](#)). Het verstrekte RMA nummer moet **goed leesbaar** op de doos worden vermeld. U kunt voor verzending ook het in de bevestigingsmail meegestuurde adreslabel uitprinten en gebruiken.
- Met het aan u uitgereikte RMA nummer kunt u de status van uw retourzending opvragen.
- Retourzendingen zonder leesbaar RMA nummer, of die niet vooraf zijn aangemeld, zullen wij weigeren en direct terugsturen.
- Als wij bij ontvangst van goederen transportschade constateren, zullen wij de betreffende retourzending weigeren en de zending direct terugsturen.
- Als wij bij ontvangst van goederen constateren dat het product ondeugdelijk is verpakt, zullen wij de betreffende retourzending weigeren en de zending direct terugsturen.
- Als de zending onvoldoende gefrankeerd is, zullen wij de betreffende retourzending weigeren en de zending direct terugsturen.
- Verzendkosten voor het retour sturen van producten naar Microfan toe zijn altijd voor rekening van de aanbieder.
- Verzendkosten voor het retour sturen van producten van Microfan naar de klant toe zijn altijd voor rekening van de aanbieder, behalve als het toegekende garantie gevallen betreft.

2.2 Garantie

- Bovenop de minimale garantietermijn volgens de METAALUNIEVOORWAARDEN verleend Microfan B.V. een extra garantietermijn van zes maanden op haar eigen producten.
- Stuur bij een garantieclaim altijd (kopie) factuur mee.
- Een beroep doen op garantie kan uitsluitend nadat de klant aan al zijn verplichtingen ten aanzien van Microfan heeft voldaan.
- Als het om een product van een externe toeleverancier gaat dan geldt de garantietermijn van deze toeleverancier.
- Voor accupacks en batterijen geldt een garantietermijn van zes maanden na aankoop met aankoopbewijs, anders zes maanden na productiedatum.
- Indien garantie van toepassing is volgens de garantievoorwaarden wordt het product gerepareerd of, indien reparatie niet mogelijk is, vervangen.
- In het geval er schriftelijk is afgesproken direct een vervangend product te sturen, wordt hiervoor een factuur opgesteld. Het te vervangen product moet vervolgens terug worden gestuurd volgens onze RMA procedure (zie: [1. Retourzending aanvragen](#)). Zodra de afdeling Technical Support na onderzoek constateert dat het product onder de garantievoorwaarden valt, verstuurd Microfan een creditnota.

Wat valt **niet** onder garantie:

- Schade veroorzaakt door slijtage, een ongeluk, foutieve installatie, oneigenlijk gebruik, diefstal, vocht of water, blikseminslag, kortsluiting en overspanning.
- Kabelslijtage, kabelbreuk, kabelbeschadiging of andere kabel fouten veroorzaakt door foutief gebruik.
- Kosten van uitbouw en/of (her)installatie van het product.
- Indien service aan een product is uitgevoerd door niet Microfan geautoriseerd personeel.
- Bij (deels) onleesbare product serie en/of typenummers.
- Gevolgschade aan andere producten of componenten.
- Elk product niet gekocht via Microfan of een via een officiële Microfan dealer.
- Defecte toestellen zonder geldige aankoopnota.

2.3 Creditnota's

- Zie de meest recente prijslijst voor de actuele kosten voor het annuleren of terug sturen van bestellingen.
- Uitsluitend producten welke na goedkeuring door de afdeling Technical Support voor 100% als nieuw te verkopen beoordeeld zijn, qua samenstelling en verpakking, komen in aanmerking voor creditering. Bij beschadigde verpakking, direct op de showdoos geplakte stickers, etc. wordt 10% in rekening gebracht.
- Retourzendingen dienen plaats te vinden **binnen 2 maanden** na factuurdatum.
- Gebruikte producten komen **niet** in aanmerking voor creditering.

2.4 Dead on arrival / damaged on arrival (DOA)

- Aanspraak op DOA geldt uitsluitend voor een nieuw product, direct uit doos, welke defect is.
- DOA-producten worden uitsluitend geaccepteerd als het product nieuw, compleet en in de originele verpakking wordt geretourneerd.
- Aanspraak maken op DOA kan alleen binnen een beperkte termijn na levering. Test daarom het product zo snel mogelijk na levering en **niet later dan 3 maanden** na factuurdatum.
- Meld een DOA-product z.s.m. aan volgens onze RMA procedure (zie: [1. Retourzending aanvragen](#)). Zodra door onze afdeling Technical Support is geconstateerd dat het een fabrieksdefect betreft, wordt het defecte product omgeruild voor een vervangend product.
- Producten welke niet aan de DOA voorwaarden voldoen, worden gerepareerd volgens de garantievoorzwaarden (zie: [2.2 Garantie](#)).

2.5 Reparaties

- Zorg voor een **duidelijke** klachtoomschrijving bij het aanmelden van een reparatie via www.microfan.com/rma. Bij reparaties wordt namelijk uitgegaan van de klachten zoals omschreven bij registratie.
- Teruggestuurde producten dienen **schoon/gereinigd** aangeleverd te worden. Vanwege hygiënevoorschriften worden niet schoongemaakte producten **niet** geaccepteerd.
- Aangeboden producten dienen compleet te worden aangeleverd, inclusief eventuele accessoires.
- Reparaties worden **niet** verricht aan producten ouder dan 5 jaar.
- Reparaties worden **niet** verricht aan producten met schade veroorzaakt door slijtage, een ongeluk, foutieve installatie, oneigenlijk gebruik, diefstal, vocht of water, blikseminslag, kortsluiting en overspanning.
- Reparaties worden **niet** verricht aan producten waarop herstel is gedaan door iemand anders dan Microfan.
- Wij nemen **geen** reparatie verzoeken van eindgebruikers in behandeling.
- Wanneer een product niet meer gerepareerd kan worden, of het repareren economisch niet meer verantwoord is, nemen wij contact op met de klant. In overleg kan het product geretourneerd, vernietigd en/of vervangen worden door een nieuw product (tegen betaling, tenzij het onder de garantievoorzwaarden valt).
- Wij behouden ons het recht voor om producten of onderdelen die niet meer leverbaar zijn, te vervangen door een gelijkwaardig vervangend product of onderdeel.
- Op een reparatie van eigen Microfan producten bieden wij, **uitsluitend op de vervangen reparatie onderdelen**, 3 maanden (90 dagen) garantie na verzenddatum.
- Neem contact op met support@microfan.com voor de mogelijkheden met betrekking tot het verkrijgen van een vervangend product gedurende de reparatie periode.

Reparatiekosten (tenzij het product onder de garantievoorzwaarden valt):

- Zie de meest recente prijslijst voor ons actueel onderzoeks- en reparatie tarief.
- Alle verzendkosten van retourproducten van en naar Microfan zijn altijd voor rekening van de aanbieder.
- Wanneer er sprake is van ter reparatie aangeboden producten, maar na onderzoek blijkt dat er geen sprake is van het beschreven defect, berekenen wij onderzoekskosten. Dit geldt ook voor producten die aan de garantie voorwaarden voldoen.
- Wanneer er sprake is van een onder garantie aangeboden product ter reparatie, maar na onderzoek blijkt het product niet aan de garantievoorzwaarden te voldoen, berekenen wij het standaard reparatie tarief.

3. Contact gegevens

Microfan B.V.
Industriestraat 23
5961 PH Horst

Telefoon: +31 (0)77 398 56 48
Algemene email: info@microfan.com
RMA aanvraag: www.microfan.com/rma

Afdeling Technical Support: support@microfan.com
Afdeling Verkoop: sales@microfan.com

U kunt de status van uw retourzending of reparatie opvragen met het aan u uitgereikte RMA nummer.