



RMA formulier

Procedure

RMA procedure

1 WELKE ARTIKELEN VALLEN ONDER DEZE RMA PROCEDURE?

Alleen producten die via DOM Nederland zijn aangeschaft vallen onder deze procedure en kunnen naar ons worden geretourneerd mits aan onderstaande voorwaarden wordt voldaan.

2. REDENEN VOOR RETOURZENDING

Er kunnen verschillende redenen zijn om producten retour te sturen:

a. een artikel is teveel of verkeerd geleverd; (gelieve hiervan direct melding te maken na ontvangst goederen middels kopie pakbon met aantekening via e-mail of telefoon)

b. een artikel is verkeerd besteld; (gelieve hiervan direct melding te maken na ontvangst goederen middels kopie pakbon met aantekening via e-mail of telefoon)

c. een artikel is beschadigd of defect geleverd; (gelieve hiervan direct melding te maken na ontvangst goederen middels kopie pakbon met aantekening via e-mail en foto(s) van de beschadigde verpakking en/of artikel)

d. artikel wordt retour gestuurd vanwege een reparatie.

Werkwijze RMA afhandeling:

a. Teveel of verkeerd geleverde producten

Producten die teveel of verkeerd zijn geleverd kunnen worden teruggestuurd, mits dit direct na ontvangst bij ons wordt gemeld en deze goederen binnen 8 werkdagen bij ons retour zijn.

b. Verkeerd besteld.

Producten die verkeerd zijn besteld kunnen onder voorwaarde worden teruggestuurd (zie punt 13), mits dit direct na ontvangst bij ons wordt gemeld. U ontvangt van ons alsnog het juiste/gewenste product na het aanmelden van de RMA. Toegestuurde producten worden gefactureerd, retour gestuurde producten worden na beoordeling gecrediteerd. Hou er rekening mee dat wij alleen voorraad producten terug kunnen nemen. De criteria hiervoor wordt door DOM bepaald. Wij adviseren u dit met onze verkoop op te nemen alvorens u de producten retourneert.

c. Beschadigd of defect product

Producten die beschadigd of defect zijn geleverd kunnen worden teruggestuurd, mits dit direct na ontvangst bij ons wordt gemeld en deze goederen binnen 8 werkdagen bij ons retour zijn. U ontvangt van ons zsm een nieuw onbeschadigd product na het aanmelden van de RMA.

RMA procedure

d. Artikel wordt retour gestuurd vanwege reparatie of ombouw.

Producten die retour gestuurd worden vanwege reparatie of ombouw (mits mogelijk) worden ook via de RMA procedure aangevraagd met vermelding van de klachtschrijving. Wanneer het artikel nog binnen de garantietermijn valt behouden wij altijd het recht om het artikel eerst te beoordelen en bij acceptatie van de garantie het artikel te repareren. Het toegestuurde RMA formulier wordt bijgesloten in het retourpakket.

Let op, klachten of reparatieverzoeken op cilinders/sleutels ouder dan 6 jaar, mits hiervoor een functionaliteitsgarantie van 10 jaar op van toepassing is, worden niet in behandeling genomen. U kunt hiervoor desgewenst een nieuwe order plaatsen.

3. VERKRIJGEN VAN EEN RMA NUMMER

Een RMA aanvraag kan alleen door een DOM partner worden gedaan. Het product dient bij Dom Nederland gekocht te zijn. U kunt een RMA nummer bij ons verkrijgen door een RMA aanvraag te mailen naar info@dom-group.nl met vermelding van de reden van de retourzending. Ook dient u bij deze aanvraag, mits van toepassing, een kopie aankoopfactuur/pakbon toe te voegen. Wij zullen uw aanvraag in behandeling nemen en u een RMA formulier met RMA nummer toesturen per mail. Het retourformulier dient u bij te sluiten in het retourpakket.

4. GELDIGHEID RMA NUMMER

Wanneer u een RMA nummer van ons heeft ontvangen, kunt u binnen 8 werkdagen het product naar ons terugsturen. Daarna vervalt de geldigheid van het u toegewezen RMA nummer.

5. VERZENDING

De goederen dienen goed verpakt verstuurd te worden in een extra omdoos (zodat de originele verpakking onbeschadigd/onbeschreven blijft), naar het volgende adres:

DOM Nederland
Tiber 32-34
2491 DH Den Haag

U dient altijd een kopie van het door ons toegestuurde RMA formulier bij de zending in te sluiten. De reden van retournering dient altijd vermeld te worden.

Slecht verpakte of incomplete producten, dan wel zendingen zonder RMA aanmeldingsformulier met RMA nummer kunnen niet in behandeling worden genomen en zullen in principe onbehandeld retour worden gezonden.

RMA procedure

8. VERZENDKOSTEN RETOUR TE STUREN PRODUCTEN

De verzendkosten van de retour te sturen producten zijn altijd voor eigen rekening tenzij anders met elkaar overeengekomen.

9. WELKE PRODUCTEN VALLEN NIET ONDER DE RMA PROCEDURE

Alle voor u gemaakte (montage/maatwerk/samengestelde) artikelen die op uw verzoek zijn besteld en verzonden en na ingebruikname niet naar wens blijken te zijn, vallen niet onder deze RMA procedure. Voor deze producten geldt dat zij niet retour worden genomen.

10. RETOURNAMEKOSTEN

In overleg

11. MAXIMALE RETOUR TERMIJN VAN 60 DAGEN M.B.T. DOM ARTIKELEN

Artikelen die na 60 dagen (na levering) bij ons retour zijn kunnen wij niet meer terugnemen en worden niet meer gecrediteerd door ons.

12. UITZONDERINGEN M.B.T. DE RMA PROCEDURE

Wanneer u twijfelt of een DOM product retour gestuurd mag worden en of er eventuele retournamekosten in rekening gebracht worden kunt u altijd contact met ons opnemen. Wellicht zijn er redenen om een uitzondering te maken of zijn er voor een bepaalde leveringen speciale afspraken onderling gemaakt.

RMA procedure

13. UITSLUITINGEN M.B.T. RETOURNAME EN/OF CREDITERING

- Artikelen die wel aangemeld zijn volgens de genoemde RMA procedure maar door slechte verpakking defect bij ons aan komen kunnen wij niet retour nemen. Onze medewerkers stellen u hiervan op de hoogte waarna de producten naar u worden geretourneerd.
- Artikelen die niet volgens de genoemde RMA procedure zijn aangemeld bij ons kunnen wij niet in behandeling nemen en zullen in principe teruggestuurd worden naar u.
- Alle voor u gemaakte (montage/maatwerk/samengestelde) artikelen die op uw verzoek zijn besteld en verzonden en na ingebruikname niet naar wens blijken te zijn, vallen niet onder deze RMA procedure. Voor deze producten geldt dat zij niet retour worden genomen.
- Producten waarvan de originele verpakking/doos beschadigd, beschreven of bestickerd is kunnen we helaas niet retour nemen.
- Artikelen die uit het assortiment zijn (niet meer in de huidige catalogus staan) kunnen niet worden geretourneerd.

MANCO MELDING:

U dient elke levering binnen 72 uur na ontvangst te controleren op juiste aantallen en/of transportschade. Indien de levering niet compleet en/of beschadigd is, dient u hier direct melding van te maken middels een kopie pakbon met aantekening via e-mail (info@dom-group.nl) Wij nemen dan contact op met u en bespreken hoe dit verder afgehandeld wordt.