

RMA-beleid Digitek Computer Products B.V.

Hieronder vindt u ons geldende beleid omtrent het retourneren van goederen, oftewel ons RMA-beleid. RMA staat voor "Return Merchandise Authorization". Wij verzoeken u vriendelijk om deze informatie goed door te lezen.

RMA aanvragen

Wij maken onderscheid tussen de volgende type RMA-aanvragen:

- Transportschade
- Foutieve bestelling door klant
- Foutieve levering
- Defecten
- Overtollige voorraad

Voor elk hiervan geldt een aantal bijzondere voorwaarden. Let u echter bij iedere RMA-aanvraag op de volgende punten:

- Iedere RMA-aanvraag dient te worden gedaan via het RMA-portaal. Vult u het RMA-formulier s.v.p. volledig in. Anders kunnen wij de aanvraag niet in behandeling nemen. Betreft uw aanvraag meerdere facturen, dan dient u per factuur een aparte RMA-aanvraag in te dienen.
- RMA-aanvragen dienen tijdig te worden gedaan. In ons RMA-beleid leest u binnen welke termijn een RMA-aanvraag dient te worden gedaan. Aanvragen buiten deze termijn nemen wij niet in behandeling.
- Voor iedere retourzending heeft u vooraf onze toestemming nodig. Een RMA-aanvraag is goedgekeurd indien door ons een RMA-nummer is afgegeven. Hierna kunnen de goederen retour worden gestuurd ter verdere controle en afhandeling.
- Goederen dienen te worden geretourneerd op de wijze en binnen de termijn zoals vermeld in ons RMA-beleid dan wel conform onze instructies in een specifiek geval.
- Bij iedere retourzending moet gebruik worden gemaakt van het door ons verstrekte transportlabel. Op het transportlabel dient u het door ons verstrekte RMA-nummer te vermelden. Een retourzending waaraan niet te zien is dat het gaat om een RMA-retour, zal door ons worden geweigerd en niet verder in behandeling worden genomen.
- Alleen goederen die nog in de originele, niet-geopende en onbeschadigde verpakking zitten en ongebruikt zijn, kunnen worden geretourneerd. Dat geldt uiteraard niet voor defecte producten.
- De verpakkingen van de goederen die ter retourname worden aangeboden, moeten vrij zijn van stickers, reclamematerialen en foliën en/of andere niet-originele opdrukken of wijzigingen.
- Eventuele kosten als gevolg van het niet retourneren conform ons RMA-beleid en/of onze instructies, komen voor uw rekening. Denk bijvoorbeeld aan een retourzending die niet tijdig in ons bezit is. Dit kan invloed hebben op de door u te ontvangen vergoeding. Een dergelijke retourzending kan echter ook door ons worden geweigerd.
- RMA-aanvragen en/of retourzendingen die niet conform ons RMA-beleid zijn, kunnen door ons worden geweigerd.

Hieronder leest u welke aanvullende voorwaarden er gelden per type RMA-aanvraag. Indien er sprake is van een situatie waarin ons RMA-beleid niet voorziet, behouden wij ons het recht voor om naar eigen goeddunken en in alle redelijkheid een retouraanvraag af te handelen.

Transportschade

Er is sprake van transportschade als er tijdens het transport van de goederen schade is ontstaan aan de transportverpakking, denk aan krassen, scheuren, deuken, gaten of andere inwerkingen zoals door (regen)water of andere vloeistoffen. Deze schade is bij aankomst van de goederen (vrijwel) direct te constateren.

In het geval van transportschade dient daarvan onmiddellijk melding te worden gemaakt op de vrachtbrief van de transporteur, met daarbij een nauwkeurige omschrijving van de schade, het kentekennummer van het vervoersmiddel van de transporteur en de naam en handtekening van de persoon die de constatering heeft gedaan. De chauffeur van de transporteur dient op de vrachtbrief zijn/haar naam en handtekening te vermelden.

Wanneer sprake is van transportschade, dient u binnen 24 uur na ontvangst van de desbetreffende zending een RMA-aanvraag in te dienen. Daarbij dient u alle gevraagde informatie te verstrekken, zoals CMR en foto's van de schade. Meldingen van zichtbare transportschade zonder een kopie van de vrachtbrief met de hierboven genoemde informatie en gegevens, worden niet door ons in behandeling genomen.

Indien een RMA-aanvraag wordt goedgekeurd dienen de desbetreffende goederen binnen veertien dagen na afgifte RMA-nummer in ons bezit te zijn.

Foutieve bestelling door klant

Wanneer u een foutieve bestelling heeft geplaatst, bijvoorbeeld een verkeerd aantal of verkeerd product, vindt eventuele terugname plaats uit coulance. Wij accepteren in geen geval goederen retour met een te korte houdbaarheidsdatum of een productiedatum te ver in het verleden. Dit beoordelen wij bij retourontvangst en is afhankelijk van het type product. Producten met een te korte houdbaarheidsdatum of een productiedatum te ver in het verleden zullen door ons worden geweigerd. Ook accepteren wij geen goederen die om andere redenen niet meer verkoopbaar zijn, bijvoorbeeld wegens gebruikssporen of een beschadigde verpakking. Ook accepteren wij geen goederen retour die speciaal voor u zijn besteld.

Een RMA-aanvraag in verband met een foutieve bestelling door uzelf moet binnen zeven dagen na ontvangst van de goederen worden gedaan. Indien een RMA-aanvraag wordt goedgekeurd dienen de desbetreffende goederen binnen veertien dagen na afgifte RMA-nummer in ons bezit te zijn.

Indien de retourzending na ontvangst door ons is gecontroleerd en goedgekeurd, dan ontvangt u 75% van het aankoopbedrag terug. Gemaakte transport- en/of vrachtkosten of andere gemaakte (externe) kosten komen niet voor vergoeding in aanmerking.

Foutieve levering

Het kan onverhoopt voorkomen dat u een foutieve levering heeft ontvangen. Er is sprake van een foutieve levering indien de door ons geleverde goederen afwijken van de bestelling, pakbon en/of factuur.

Wanneer daarvan sprake is, dient u binnen 24 uur na ontvangst van de desbetreffende zending een RMA-aanvraag in te dienen. Bij de afgifte van het RMA-nummer geven wij aan hoe de vervolprocedure eruitziet. Voor zover de goederen retour moeten naar ons, zullen wij aangeven op welke wijze en binnen welke termijn de goederen retour dienen te komen. Het kan zijn dat wij de goederen bij u (laten) ophalen, maar het kan ook zijn dat wij u vragen om de goederen retour te sturen. Uiteraard nemen wij eventuele kosten daarvan voor onze rekening.

Wanneer u bij ontvangst van de goederen direct constateert dat sprake is van een foutieve levering, dan kunt u de zending ook direct weigeren. De transporteur neemt de zending dan retour. Wij zorgen voor de verdere afhandeling.

Indien na controle blijkt dat er inderdaad sprake is van een foutieve levering, dan ontvangt u in de regel een creditfactuur.

Defecten

Vanaf 01-01-2026 accepteren wij geen retourzendingen, omruilingen of kredietverzoeken meer voor producten die vermeend defect of gebrekkig zijn.

Als groothandelsleverancier moeten alle claims met betrekking tot garantie, defecten, prestaties en functionaliteit worden gericht aan de fabrikant van het product, in overeenstemming met hun formele garantie- en retourprocedures. Het is de verantwoordelijkheid van de koper om producten te registreren, het aankoopbewijs te bewaren en eventuele garantie- of defectclaims rechtstreeks bij de fabrikant in te dienen. Wij beoordelen, valideren of verwerken geen defectgerelateerde verzoeken en kunnen geen vervangende voorraad, restituties of compensatie bieden voor artikelen die als defect of gebrekkig worden beschouwd, ongeacht of dit direct bij ontvangst of door later gebruik aan het licht komt. Alle goederen die zonder voorafgaande schriftelijke toestemming aan ons worden geretourneerd, worden geweigerd, op kosten van de klant teruggestuurd of zonder krediet verwijderd. Door bij ons te kopen, erkent en accepteert de klant dat de productgarantie en voortdurende prestatieverplichtingen uitsluitend bij de fabrikant liggen en niet bij de groothandelsdistributeur.

Overtollige voorraad

Indien u door ons geleverde (en door uzelf bestelde goederen) goederen – op enig moment – niet meer nodig heeft, dan kunt u een RMA-aanvraag indienen in verband met deze overtollige voorraad. Eventuele terugname van overtollige voorraad vindt plaats uit coulance en conform de verder door ons gestelde voorwaarden.

Indien wij tot terugname besluiten, dan zal een RMA-nummer worden afgegeven. Indien een RMA-aanvraag wordt goedgekeurd dienen de desbetreffende goederen binnen veertien dagen na afgifte RMA-nummer in ons bezit te zijn.

De hoogte van de vergoeding wordt als volgt bepaald:

- Bij retourontvangst binnen een maand na levering bedraagt de vergoeding 75% van het aankoopbedrag.
- Bij retourontvangst binnen drie maanden na levering bedraagt de vergoeding 60% van het aankoopbedrag.

- Bij retourontvangst binnen vier maanden na levering bedraagt de vergoeding 50% van het aankoopbedrag.
- Bij retourontvangst binnen zes maanden na levering bedraagt de vergoeding 30% van het aankoopbedrag.

Voor zover de actuele verkoopprijs bij retourontvangst is gedaald ten opzichte van de prijs die u heeft betaald (offewel het aankoopbedrag), wordt de vergoeding berekend op basis van de actuele verkoopprijs (en dus niet op basis van het aankoopbedrag). Er worden in zodanig geval dezelfde percentages gehanteerd. Gemaakte transport- en/of vrachtkosten of andere gemaakte (externe) kosten komen niet voor vergoeding in aanmerking.

Wij accepteren in geen geval goederen retour met een te korte houdbaarheidsdatum of een productiedatum te ver in het verleden. Dit beoordelen wij bij retourontvangst en is afhankelijk van het type product. Ook accepteren wij geen goederen retour die om andere redenen niet meer verkoopbaar zijn, bijvoorbeeld wegens gebruikssporen of een beschadigde verpakking. Eventuele kosten als gevolg van een dergelijke retourzending komen voor uw rekening.



RMA Nr: _____

Afleveradres:

Digitek Computer Products B.V.
T.a.v. RMA afdeling
Horsterweg 20
NL-6199 AC Maastricht-Airport

Bedrijfsstempel afzender

**DIT LABEL A.U.B. DUIDELIJK ZICHTBAAR AAN DE BUITENZIJD
VAN DE VERPAKKING AANBRENGEN.
LET OP: ORIGINELE VERPAKKINGEN NIET BEPLAKKEN MET STICKERS OF LABELS!**