

# **BARTEC NEDERLAND b.v.**



**RMA leidraad**

Geachte klant,

Om snel en efficiënt uw reclamatie en/of reparatie af te kunnen handelen verzoeken wij u vriendelijk onderstaande procedure te volgen.

**Let op:**

Indien u goederen retour stuurt zonder RMA nummer, kunnen wij niet garanderen dat uw reclamatie en/of reparatie binnen acceptabel tijdsbestek afgehandeld kan worden.

### **RMA procedure**

1. Vul a.u.b. het RMA formulier compleet in (dit formulier kunt u downloaden via [www.bartec.nl/rma](http://www.bartec.nl/rma)). Nadat u dit formulier compleet heeft ingevuld en ondertekend, kunt u dit per e-mail versturen naar [rma@bartec.nl](mailto:rma@bartec.nl).
2. Hierna ontvangt u binnen 2 werkdagen het formulier van ons retour met daarop een geldig RMA nummer. Opgelet: indien het RMA formulier niet volledig door u is ingevuld kan dit tot vertraging leiden.
3. Als laatste dient u een kopie van het retour gezonden RMA formulier, voorzien van RMA nummer, met de goederen mee te sturen.

### **RMA condities**

- Goederen welke u retour stuurt ter creditering (bijv. bij een foutieve levering) dienen voorzien te zijn van onbeschadigde en originele verpakking. Gebruik extra verpakking om de goederen retour te zenden.
- Indien u het apparaat aan ons retour zendt, stuurt u dan a.u.b. geen losse accessoires mee en verwijder eventuele geheugenuitbreidingen welke niet standaard bij het apparaat behoren.
- Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor het verlies van los meegezonden onderdelen welke niet tot het standaard apparaat behoren.
- De goederen die u naar ons retour stuurt moeten naar de fabrieksstand worden gereset, eventuele software van derden moet worden verwijderd. Indien dit niet mogelijk is, dient u dit op het RMA formulier aan te geven onder het kopje "Overigen".
- **Indien directe vervanging van het artikel met een storing gewenst is**, kan dit onder berekening (na uw opdracht) voor u verzorgd worden. Indien het defecte apparaat gerepareerd wordt, ontvangt u dit onder mogelijke reparatiekosten retour.
- Apparaten met een elektronische of elektromechanische werking dienen getest te worden. Indien wij na het testen niet de door u opgegeven storing hebben kunnen ontdekken, sturen wij de goederen aan u retour en berekenen daarvoor een bedrag van minimaal EUR 75,00 en de eventueel extra gemaakte kosten. Eventueel ontbrekende onderdelen worden u eveneens in rekening gebracht.
- Het RMA nummer is slechts geldig voor het retour gezonden artikel en resulteert niet automatisch in een creditnota.
- Handlingskosten (à) met een minimum van EUR 35,00 voor de gehele afhandeling van uw retourzending kunnen aan u in rekening worden gebracht.
- Stuurt u de goederen a.u.b. binnen 5 werkdagen na toekenning van het RMA nummer, franco en voldoende verzekerd naar het volgende adres:  
**BARTEC NEDERLAND b.v., t.a.v. Retour Centre, Boelewerf 25, 2987 VD RIDDERKERK**