

## Tijdhof Consulting RMA-procedure

Is het onverhoopt nodig om een product te retourneren? Kies hieronder de reden en lees de bijbehorende handelswijze door, zodat wij u zo snel mogelijk van dienst kunnen zijn. **Belangrijk:** neemt u eerst contact met ons op!

### Wat is de reden dat u een product retour wilt zenden?

1. Het product is bij aankomst defect (DOA)
2. Het product is defect in de garantietermijn
3. Er is een verkeerd product geleverd
4. U heeft het verkeerde product besteld of wilt afzien van de aankoop

### Ad. 1: Het product is defect geleverd (DOA - Dead on Arrival)

Indien u een product defect ontvangt of binnen 8 werkdagen na ontvangst defect is, is sprake van DOA. U heeft recht op vervanging van het defecte product.

#### Wat moet u doen:

- neem eerst contact met ons om het defect / DOA te verifiëren\*
- u krijgt een RMA-nummer
- vul het RMA-formulier in en maak een kopie van uw factuur
- u hoeft **alleen** het defecte artikel met netstroomadapter te retourneren (= zonder productdoos en toebehoren), tenzij anders overeengekomen
- stuur RMA-formulier, kopie factuur en het artikel retour naar Tijdhof Consulting; gebruik een overdoos om beschadiging te voorkomen en noteer hierop duidelijk het RMA-nummer
- de retour-verzendkosten komen voor uw eigen rekening; zorgt u voor voldoende frankering van uw zending! Ongefrankeerde zendingen worden door ons geweigerd. De verzendkosten van het vervangende product komen voor rekening van Tijdhof Consulting.

### Ad. 2: Het product raakt defect in de garantietermijn

Uw product raakt binnen de garantietermijn (standaard 1 jaar na levering) defect.

#### Wat moet u doen:

- neem eerst contact met ons op om het defect te verifiëren\*
- u krijgt een RMA-nummer
- vul het RMA-formulier in en maak een kopie van uw factuur
- u hoeft **alleen** het defecte artikel met netstroomadapter te retourneren (= zonder productdoos en toebehoren), tenzij anders overeengekomen
- stuur RMA-formulier, kopie factuur en het artikel retour (zie adres onder); gebruik een overdoos om beschadiging te voorkomen en noteer hierop duidelijk het RMA-nummer
- de retour-verzendkosten komen voor uw eigen rekening; zorgt u voor voldoende frankering van uw zending! Ongefrankeerde zendingen worden door ons geweigerd. De verzendkosten van het gerepareerde of vervangende product komen voor rekening van Tijdhof Consulting.
- Indien u een spoedvervanging wenst, kunt u gebruik maken van de **Advanced Replacementservice**: hierbij sturen wij u direct na ontvangst van uw defecte apparaat een vervangend apparaat toe (indien beschikbaar). De meerkosten van de Advanced Replacementservice bedragen € 15,- incl. BTW.

\* Indien het product niet defect blijkt te zijn dient factureren wij u € 25,- als bijdrage in de onderzoeks- en verzendkosten.





### Ad. 3: Er is een verkeerd product geleverd

Indien u niet heeft ontvangen wat u heeft besteld (controleert u uw factuur), dan wordt het product natuurlijk vervangen, en komen de retourverzendskosten voor onze rekening.

*Wat moet u doen:*

- neem eerst contact met ons op om de foute levering te verifiëren\*\*
- u krijgt een RMA-nummer
- vul het RMA-formulier in en maak een kopie van uw factuur
- verpak het defecte artikel mét toebehoren in de onbeschadigde, complete, originele verpakking, tenzij anders overeengekomen
- stuur RMA-formulier, kopie factuur en het artikel retour (zie adres onder); gebruik een overdoos om beschadiging te voorkomen en noteer hierop duidelijk het RMA-nummer
- franker het pakket met een pakketzegel met tracktrace-code, de verzendskosten (€ 5,50) ontvangt u van ons retour.

### Ad. 4: U ziet na levering van de aankoop af (tevredenheidsgarantie)

Indien u zich na aanschaf bedenkt of niet tevreden bent over het product, dan kunt u uw aankoop binnen 8 werkdagen retourneren en krijgt u uw geld terug of kunt u uw aankoop ruilen voor een ander product. Voorwaarde is dat het product in nieuwstaat verkeert en compleet in de originele en onbeschadigde doos met alle toebehoren (instructies, garantiebewijs, etc.) kan worden geretourneerd.

Helaas geldt deze tevredenheidsgarantie niet voor software met een licentie op uw naam, software waarvan u de licentie reeds heeft geactiveerd, apparatuur die reeds in uw computer ingebouwd is geweest (o.a. mini-PCI s), producten die als zelfbouwpakket zijn geleverd en reeds zijn gemonteerd (diverse antenne s) en verbruiksartikelen.

*Wat moet u doen:*

- neem eerst contact met ons op om uw verzoek aan ons door te geven
- u krijgt een RMA-nummer
- vul het RMA-formulier in en maak een kopie van uw factuur
- verpak het defecte artikel mét toebehoren in de onbeschadigde, complete, originele verpakking, tenzij anders overeengekomen
- stuur RMA-formulier, kopie factuur en het artikel retour (zie adres onder); gebruik een overdoos om beschadiging te voorkomen en noteer hierop duidelijk het RMA-nummer
- de retour-verzendskosten komen voor uw eigen rekening; zorgt u voor voldoende frankering van uw zending! Ongefrankeerde zendingen worden door ons geweigerd.

\*\* Indien u niet het product heeft besteld dat u graag wilde ontvangen, ligt de fout bij u. Ook dan is ruilen uiteraard mogelijk, zie procedure bij punt 4.

**Contactgegevens Tijdhof Consulting**

Voor uw retourzendingen voor aankopen bij TC Shop, CallVoip, Thuiswerkshop.nl en Tijdhof Consulting kunt u gebruik maken van het onderstaand retouradres. Vermeldt u het RMA-nummer goed zichtbaar op de buitendoos.

Het RMA-formulier kunt u als download vinden bij onze online shops > klantenservice > garantie, reparatie en retouren.

**Tijdhof Consulting**

Afdeling RMA

Sylviuslaan 2

9728 NS GRONINGEN

T 050 526 49 33

F 050 526 49 63

[sales@tijdhof.nl](mailto:sales@tijdhof.nl)

Heeft u nog vragen, neemt u dan gerust contact met ons op.

