

Voorwaarden Service Desk Travion B.V.

Travion IT Distribution heeft een eigen Service Desk voor haar klanten opgericht. Deze afdeling draagt zorg voor een correcte en zo efficiënt mogelijke afhandeling van alle vragen en eventuele klachten van klanten.

Aangezien deze Service Desk een afdeling is met een zeer omvangrijk takenpakket, bestaan er enkele afspraken met onze leveranciers, waaraan Travion IT Distribution zich moet houden. Hierbij ontvangt u een overzicht van deze afspraken, zodat u reeds voor af op de hoogte bent van bepaalde procedures en de daaraan verbonden wachttijden. Door het vooraf informeren van onze klanten is het voor ons mogelijk veel procedures te bespoedigen, waardoor wij onze klanten eveneens sneller van dienst kunnen zijn.

Wij vragen u deze voorwaarden nauwkeurig door te lezen!

Opgegeven leveringstermijnen vormen geen fatale termijn, worden enkel bij wijze van inlichting verstrekt en zijn derhalve niet bindend. Van voorgaande bepalingen kan enkel afgeweken worden door een voorafgaande, uitdrukkelijke en schriftelijke overeenkomst tussen partijen, in welk geval Travion bij een niet tijdig verrichte prestatie door de opdrachtgever schriftelijk in gebreke dient te worden gesteld.

Travion doet al het mogelijke om de opdracht binnen de opgegeven termijn te verrichten. Vertraging in de levering kan in geen geval aanleiding geven tot boete, schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst. Een niet tijdig verrichte prestatie geeft opdrachtgever niet het recht om enige uit de overeenkomst voortvloeiende verplichting niet na te komen of al dan niet krachtens rechterlijke machtiging zelf of door derden de uitvoering van de overeenkomst te laten verrichten.

De prestatie wordt als voltooid beschouwd wanneer;

- A. na levering en facturatie door Travion en opdrachtgever de zaken heeft goedgekeurd.
- B. na verloop van 2 werkdagen na ontvangstdatum van de goederen, onafhankelijk of de opdrachtgever en/of ontvanger de zaken heeft gecontroleerd.
- C. na (gedeeltelijke) ingebruikname voor het in gebruik genomen deel, of indien dit deel onlosmakelijk verbonden is met de overige delen, voor het geheel.
- D. Travion is te allen tijde bevoegd een opdracht in gedeelten af te leveren en van iedere gedeeltelijke aflevering betaling te verlangen.
- E. Travion is gerechtigd de levering op te schorten zolang de opdrachtgever voorafgaande levering niet heeft goedgekeurd c.q. verzuimd heeft deze af te nemen en/of niet voldaan heeft aan voorgaande administratieve verplichten.

* Manco / ontbrekende zending

Indien bij u het pakket of de pallet niet binnen 3 dagen na verzending vanuit ons magazijn bezorgd is, dient u zo spoedig mogelijk contact op te nemen met onze Service Desk of uw vaste contactpersoon, zodat er onderzocht kan worden wat er met uw zending is gebeurd.
Voor mancoleveringen zie 'verkeerde levering algemeen'.

* Diverse RMA -soorten:

- | | |
|--|---|
| 1. Verkeerde levering | (artikel komt niet overeen met de bestelling) |
| 2. Verkeerde levering | (artikel komt niet overeen met de pakbon) |
| 3. Verkeerde bestelling door de klant. | (Let op: min. 10% restockingskosten + EUR 15,- admin.kosten!) |
| 4. Annulering | (Bestelling geannuleerd <u>en</u> door verkoper bevestigd) |
| 5. Transportschade | (mits binnen 24 uur gemeld en afgetekend op vrachtbrief) |
| 6. Defecte goederen | (claims binnen fabrieksgarantie, na factuurdatum) |

Algemeen

In het algemeen geldt dat verkeerd bestelde en/of geleverde goederen compleet en onbeschadigd dienen te zijn en zich in originele, ongeopende en onbeschadigde verpakking, vrij van beschrijvingen en stickers, te bevinden. Indien dit niet het geval is zullen de goederen geretourneerd worden.

- Het product moet binnen 5 dagen na toekenning van RMA nummer worden geretourneerd
- Een DOA behandeling hoort binnen 5 dagen na ontvangst te zijn geretourneerd tezamen met het evt. DOA-formulier van de fabrikant.
- Een kopie van het RMA formulier + RMA nummer en de factuur moeten met het artikel worden geretourneerd
- Het product dient goed verpakt, in originele verpakking ZONDER plakband en/of tekst verzonden te worden
- Bij het versturen van hardware voor reparatie a.u.b. geen kabels en andere supplies mee sturen.
- Bij het niet nakomen van deze voorwaarden wordt het product zonder verdere behandeling retour gezonden.

1. Verkeerde levering (komt niet overeen met de bestelling)

Voor geleverde goederen die niet in overeenstemming zijn met uw bestelling geldt dat dit binnen 2 werkdagen na ontvangst gemeld dient te worden. Voor de goederen die retour dienen te gaan naar Travion IT Distribution ontvangt u van de Service Desk een RMA nummer.

2. Verkeerde levering (komt niet overeen met pakbon)

Indien de geleverde goederen niet in overeenstemming zijn met hetgeen op de pakbon vermeld staat (d.w.z. te weinig, te veel of verkeerde goederen geleverd), dient u dit binnen 2 werkdagen na ontvangst van de goederen te melden aan de Service Desk of aan uw contactpersoon. Dit stelt ons in staat om een verkeerde levering zo spoedig mogelijk te herstellen en de correcte en/of ontbrekende goederen alsnog te leveren. Voor de goederen die eventueel retour dienen te komen naar Travion IT Distribution ontvangt u vervolgens een RMA nummer. Helaas is het niet mogelijk om meldingen, die na deze termijn van 2 werkdagen bij de Service Desk binnenkomen, in behandeling te nemen.

3. Verkeerde bestelling (foutief besteld door de klant)

Melding	Restockingskosten
< 5 werkdagen	10%
Tussen 5 en 10 werkdagen	15%
> 10 werkdagen	Wordt niet meer in behandeling genomen

Er zullen bij een foutieve bestelling extra EUR 15,- administratie- verzendkosten in rekening worden gebracht, naast de minimale 10% restockingskosten!

- o Indien goederen speciaal voor u zijn ingekocht, gelden de bovenstaande voorwaarden niet! D.w.z. de zogenaamde exotische producten, zoals speciale producten of producten met een zeer lage omloopsnelheid, gelden de bovenstaande voorwaarden niet! In principe geldt dat in een dergelijk geval de goederen niet meer retour kunnen worden genomen. Per aanvraag zal echter wel worden bekeken in hoeverre er door de Service Desk aan uw verzoek tegemoet kan worden gekomen. Een en ander ligt hierbij ter beoordeling aan Travion IT Distribution.
- o In geval van afwijkingen op de retourvoorwaarden, zoals bv. geopende/beschreven verpakking, is Travion gerechtigd de RMA af te wijzen of het restockingspercentage aan te passen/verhogen.

4. Annulering

Indien u een bestelling ontvangt, die u reeds per fax of e-mail geannuleerd heeft en dit is door de verkoop bevestigd, dient u de zending te weigeren of binnen 2 dagen na ontvangst onze Service Desk hiervan op de hoogte te brengen per fax of e-mail.

5a. Transportschade

Volgt u a.u.b. onderstaande procedure:

- ◆ In geval van zichtbare schade altijd de zending weigeren!
- ◆ Door de vervoerder laten bevestigen dat er sprake is van transportschade en, indien mogelijk, een digitale foto van de schade per e-mail naar onze Service Desk (rma@travion.nl) sturen.
- ◆ Direct een fax of een e-mail naar onze Service Desk of uw vaste contactpersoon sturen.
- ◆ Nieuwe goederen worden verstuurd zodra de beschadigde zending door ons in ontvangst is genomen.

5b. Verdekte transportschade

Indien de transportschade niet zichtbaar is en pas na het openen van de doos resp. de pallet ontdekt wordt, dient dit binnen 2 werkdagen na ontvangst te worden gemeld aan onze Service Desk. Zorg er dus voor dat u de ontvangen zendingen direct controleert. Ook in geval van verdekte transportschade, indien mogelijk een digitale foto per e-mail naar onze Service Desk sturen. Claims die na deze 2 werkdagen aan ons gemeld worden, kunnen wij helaas niet meer in behandeling nemen.

6. Defecte goederen

In het geval van defecte artikelen dient u een nauwkeurige klachtomschrijving bij te voegen. Let op: een omschrijving als: 'is defect' / 'werkt niet' is hierbij niet voldoende. Sommige leveranciers stellen bovendien als voorwaarde om een zogenaamde statuspagina van het defecte artikel mee te sturen.

Hierbij willen wij u op de hoogte stellen van het feit dat voor de verdere afhandeling van defecte goederen de Service Desk volgens de voorwaarden en richtlijnen van haar leveranciers / en/of de fabrikanten van het product (fabrieksgarantie) te werk zal gaan. Defecte goederen die niet voldoen aan deze richtlijnen en voorwaarden zullen zonder verdere afhandeling weer retour gezonden worden. Zo zal bij defecte goederen bijvoorbeeld de verhouding tussen de bij Travion IT Distribution ingekochte hoeveelheid en totaal aantal defecte goederen gecontroleerd worden (het zogenaamde uitvalspercentage). Het kan dus niet zo zijn dat goederen gecrediteerd of opnieuw geleverd worden indien deze niet bij Travion IT Distribution zijn ingekocht. Deze voorwaarden worden door onze leveranciers namelijk eveneens aan ons gesteld.

7. Aanvraag van een RMA nummer

Om een RMA nummer aan te vragen dient u het RMA aanvraagformulier, volledig ingevuld volgens de richtlijnen, zoals vermeld op het formulier zelf, samen met een kopie van de betreffende factuur per fax of email te retourneren naar onze Service Desk.

Dit is de snelste mogelijkheid, aangezien wij voor de verwerking van uw aanvraag altijd het factuurnummer en de reden voor de RMA aanvraag nodig hebben.

Dit RMA aanvraagformulier vindt u op onze website www.travion.nl onder het kopje "SUPPORT".

Mocht u nog vragen hebben, dan kunt u altijd contact met ons opnemen.

Travion Computer Products B.V.
Afd. Service Desk
E-mail : rma@travion.nl

Upd: 1-8-2007.