

Algemene voorwaarden voor herstelling van machines en herstelling onder garantie

1. Herstelservices:

We gaan akkoord om de machine van de klant te herstellen zoals beschreven in de verstrekte offerte. Deze herstelling omvat alle benodigde onderdelen en arbeid die nodig zijn om de machine weer naar behoren te laten werken.

2. RMA-formulier, goedkeuring van de aankooporder (PO) en start van de herstelling:

Voordat we met de herstelling beginnen, moet de klant het **RMA-formulier (Return Merchandise Authorization)** invullen en aan ons bezorgen, evenals de formele goedkeuring van de verstrekte offerte en de afgifte van een geldige aankooporder (PO).

- Het **RMA-formulier** wordt per e-mail naar u verzonden. Het is noodzakelijk om essentiële informatie over de machine, de aard van het probleem en de contactgegevens van de klant te verzamelen. Hierdoor kunnen we het herstelproces stroomlijnen en de machine nauwkeurig traceren.
- De **aankooporder** moet het offertenummer vermelden en duidelijk de overeengekomen herstellkosten, het model- en serienummer van de machine en alle andere relevante informatie aangeven.

Er wordt pas met de herstelling begonnen als zowel het RMA-formulier als de aankooporder door ons zijn ontvangen en formeel goedgekeurd. Mondelinge goedkeuringen worden niet geaccepteerd. Na ontvangst van het RMA-formulier en de aankooporder controleren we of deze volledig en juist zijn en of de aankooporder overeenkomt met de verstrekte offerte. Als er afwijkingen zijn, nemen we contact op met de klant om deze op te lossen voordat we verdergaan.

3. Onderdelen:

We gebruiken onderdelen die ervoor zorgen dat uw machine weer goed functioneert en voldoet aan de noodzakelijke prestatie- en betrouwbaarheidsnormen voor het beoogde gebruik. Dit betekent dat we onderdelen selecteren die uw apparatuur effectief in optimale staat herstellen.

4. Garantie:

Voor alle herstellingen geldt een garantie van drie (3) maanden vanaf de datum waarop de herstelling is voltooid. Deze garantie dekt defecten in vakmanschap en onderdelen die bij de herstelling zijn gebruikt. Ze dekt geen schade veroorzaakt door verkeerd gebruik, ongevallen, verwaarlozing, onjuiste behandeling of ongeoorloofde wijzigingen. Als zich binnen de garantieperiode een defect voordoet dat onder deze garantie valt, zullen wij, naar eigen goeddunken, het/de defecte onderdeel/onderdelen kosteloos voor de klant herstellen of vervangen.

5. Herstellingen onder garantie:

Als de machine onder garantie valt, moet de klant nog steeds het RMA-formulier invullen en aan ons bezorgen zoals beschreven in Sectie 2. Na ontvangst van het RMA-formulier beoordelen we de machine om te bepalen of het probleem onder de bestaande garantie valt. Als het probleem wordt beschouwd als een herstelling die onder de garantie valt, wordt de herstelling gratis uitgevoerd. Als het probleem echter niet onder de garantie valt (bijv. schade door verkeerd gebruik of een ongeval), wordt een prijsopgave voor de herstelling verstrekt en moet de klant de prijsopgave goedkeuren en een aankooporder afgeven zoals beschreven in Sectie 2 voordat de herstelwerkzaamheden beginnen.

6. Herstellingskosten:

Het vaste tarief voor de herstelling is zoals vermeld in de verstrekte offerte en bevestigd op de aankooporder van de klant. Deze vergoeding dekt alle onderdelen en arbeidskosten in verband met de beschreven herstelling. Alle extra werkzaamheden of onderdelen die nodig zijn buiten het bereik van de oorspronkelijke offerte zullen worden meegedeeld aan de klant voor goedkeuring *voordat* er verder wordt gegaan, en kunnen resulteren in een aangepaste vergoeding en een aangepaste aankooporder vereisen.

7. Hersteltijd:

We streven ernaar om reparaties binnen tien (10) werkdagen na ontvangst van de machine *en* de bijbehorende goedgekeurde aankooporder (of het RMA-formulier voor herstellingen onder garantie) af te ronden, afhankelijk van de beschikbaarheid van onderdelen. Dit tijdsbestek is een schatting en kan worden beïnvloed door factoren waarover wij geen controle hebben, zoals vertragingen bij de aankoop van onderdelen of de complexiteit van de herstelling. We zullen redelijke inspanningen leveren om de klant op de hoogte te houden van belangrijke vertragingen.

8. Verzending:

De klant is verantwoordelijk voor het verzenden van de machine naar ons voor herstelling. De machine *moet* worden verzonden in de originele verpakking of in een verpakking die voldoet aan de volgende minimumnormen:

- Een stevige kartonnen doos met een minimale dikte van 5 mm.
- Opvulmateriaal aan de binnenkant, zoals schuim, met een minimale dikte van 5 cm rondom alle zijden van de machine.

Als niet aan deze verpakkingsvereisten wordt voldaan, kan de machine tijdens het transport beschadigd raken.

Als de klant de originele verpakking niet meer heeft, kan hij vooraf een nieuwe, geschikte verpakking van ons kopen. We maken een offerte voor deze verpakking en voor verzending is een aankooporder (PO) nodig.

Als de machine in een niet-originele doos wordt verzonden, zullen we grondig onderzoeken of de voorziene verpakking voldoende is voor een veilige retourzending. Als we vaststellen dat de verpakking niet voldoet, sturen we een offerte voor een nieuwe, geschikte verpakking. We hebben een geldige aankooporder (PO) nodig voor deze nieuwe verpakking voordat we met de herstelling beginnen. Zonder deze goedgekeurde PO voeren we de herstelling niet uit.

9. Transportschade:

Wij zijn niet verantwoordelijk voor schade die optreedt tijdens het verzenden. De klant is verantwoordelijk voor het indienen van eventuele claims bij de vervoerder voor schade opgelopen tijdens het transport.

In gevallen waarin de transportschade als ernstig wordt beschouwd en de machine onherstelbaar maakt, behouden we ons het recht voor om de machine als total loss te verklaren. Deze beslissing wordt genomen op basis van een grondige beoordeling van de schade. In dergelijke gevallen is de klant nog steeds verantwoordelijk voor het indienen van een claim bij de vervoerder voor de total loss van de machine.

10. Betaling:

Betaling voor de herstelservices is verschuldigd na voltooiing van de herstelling en kennisgeving aan de klant. We zorgen voor een factuur met verwijzing naar de PO van de klant.

11. Achtergelaten machines:

Zelfs met een vooraf goedgekeurde aankooporder (PO) en overeengekomen vaste vergoeding, als de klant *de levering* van de herstellende machine niet accepteert binnen dertig (30) dagen na onze kennisgeving dat de herstelling is voltooid en de machine is verzonden, behouden wij ons het recht voor om de machine te verwijderen. "Levering accepteren" wordt gedefinieerd als de klant die de verzonden machine in ontvangst neemt of, in gevallen waarin een leveringspoging is ondernomen maar niet is gelukt (de klant is bijvoorbeeld niet beschikbaar om het pakket in ontvangst te nemen), binnen de periode van 30 dagen contact met ons opneemt om de levering opnieuw te plannen. De periode van 30 dagen gaat in op het moment dat wij melden dat de herstellende machine is verzonden.

We zullen redelijke pogingen ondernemen om contact op te nemen met de klant via de contactgegevens op de aankooporder en andere contactgegevens die we in ons bestand hebben voordat we de machine verwijderen. Deze pogingen kunnen bestaan uit, maar zijn niet beperkt tot, telefoongesprekken, e-mails en schriftelijke correspondentie.

Hoewel de vooraf goedgekeurde aankooporder de overeengekomen herstelkosten en retourverzendskosten (door ons geregeld) dekt, zijn we niet verplicht om de machine voor onbepaalde tijd op te slaan. Dit beleid voor achtergelaten machines is nodig om onze inventaris en opslagruimte te beheren. Na de periode van 30 dagen, als de klant de levering niet heeft geaccepteerd of geen regelingen heeft getroffen voor een nieuwe levering, kunnen we, naar eigen goeddunken, de machine verkopen, recycleren of op een andere passende wijze verwijderen. We zijn niet aansprakelijk voor claims met betrekking tot de verwijderde machine na deze periode van 30 dagen.

Deze clausule is van toepassing ongeacht of de herstelkosten al zijn betaald via de PO. Hoewel betaling via PO de klant verplicht om te betalen voor de service, verplicht het ons niet om de machine voor onbepaalde tijd op te slaan nadat we hebben voldaan aan onze verplichting om deze terug te sturen.

12. Toepasselijk recht:

Deze algemene voorwaarden worden beheerst door en geïnterpreteerd in overeenstemming met de wetten van België.

13. Volledige overeenkomst:

Deze algemene voorwaarden, samen met de offerte voor herstelling, het RMA-formulier van de klant en de aankooporder van de klant, vormen de volledige overeenkomst tussen de klant en ons met betrekking tot de herstelservices en vervangen alle voorgaande of gelijktijdige communicatie en voorstellen, mondeling of schriftelijk.