

RETOUR- EN REPARATIEBELEID

Het is altijd mogelijk dat, hoe zorgvuldig onze producten ook gecontroleerd en getest zijn, er een defect optreedt binnen of buiten de garantieperiode. Daarnaast kan het, ondanks alle genomen voorzorgsmaatregelen vanuit de expeditie- en verkoopafdeling, gebeuren dat een artikel niet conform uw bestelling is uitgeleverd. Om u in dit soort situaties sneller en beter van dienst te zijn, hanteert Alphatronics een retour- en reparatiebeleid. Dit houdt voor u, als afnemer, het volgende in : voor alle retourzendingen dient er door Alphatronics eerst een RMA (Return Merchandise Authorization) nummer toegekend te worden. Dit nummer wordt bepaald aan de hand van een volledig ingevuld RMA formulier. Telefonisch, via email of via de Alphatronics website (www.alphatronics.be) kan direct een RMA aanvraag ingediend worden.

Op de aanvraag dient u het volgende te vermelden:

- Artikelnummer en omschrijving van het betreffende product
- Bij 'Verkeerd besteld' of 'Teveel besteld' dient altijd het factuurnummer vermeld te worden.
- Bij overige opties dient altijd het serienummer of de productiedatum vermeld te worden.
- Duidelijke klachtenomschrijving

Niet volledig ingevulde RMA aanvraagformulieren kunnen niet in behandeling genomen worden!

Wanneer het om Alphatronics producten gaat, dient bij een defect alleen de print of het onderdeel opgestuurd te worden.

Na ontvangst van bovenstaande gegevens zal er binnen 3 werkdagen een reactie door Alphatronics worden gegeven.

Over het algemeen zal deze reactie bestaan uit het verstrekken van een RMA nummer. Vervolgens kan het artikel op kosten van de koper naar Alphatronics worden opgestuurd met vermelding van dit RMA nummer op de verpakking en op uw ingesloten verzendlijst. De koper moet het product voor de verzending degelijk verpakken in de originele verpakking zodanig dat er geen verdere beschadiging kan ontstaan tijdens het transport. Indien er geen RMA nummer kan worden verstrekt, zal er contact met u worden opgenomen per e-mail of telefonisch.

Indien de reden van retour 'Verkeerd besteld' of 'Teveel besteld' is, dient de RMA aanvraag binnen 14 dagen na aflevering te gebeuren (conform onze algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden) en wordt er maximaal 75% gecrediteerd.

Afwikkeling met betrekking tot reparaties

Zodra er een product tussen 3 maanden en 12 maanden na levering defect is geraakt, met uitsluitel van overmacht of onoordeelkundig gebruik, wordt er gratis een ruilproduct geleverd. Indien het defecte product na de garantieperiode ter reparatie wordt aangeboden, zal de klant binnen 2 weken nadat het product ter reparatie werd aangeboden, een offerte ontvangen voor de reparatie of voor een vervangend product.

De garantieperiode van alle Alphatronics producten (materiaal en fabricagefouten) bedraagt 6 maand tot 12 maand, gerekend vanaf de aankoopdatum. Alle reparaties en/of retour te zenden goederen dienen voorzien te zijn van een RMA nummer. De garantie omvat de loon- en materiaalkost voor de herstelling bij de producent (Alphatronics)

Indien achteraf blijkt dat het product defect is geraakt door overmacht of door

fout gebruik van de klant, zal alsnog de prijs van een nieuw product in rekening worden gebracht.

Uitgesloten van garantie:

- De garantie van Alpatronics dekt alleen fabricagedefecten. Het periodiek onderhoud en de vervanging van verbruiksartikelen die aan normale slijtage onderhevig zijn (batterijen, eventueel meegeleverde software, printkoppen, zekeringen, papier, lampen, ...) zijn uitgesloten van garantie.
- Problemen met producten ontstaan uit installatie van een upgrade of accessoires door de klant of door derden.

De aansprakelijkheid van Alpatronics is beperkt tot de kosten van reparatie en/of vervanging van het product onder garantie. De garantie is nietig in het geval dat het product is geopend, er wijzigingen zijn aangebracht, fysieke schade aan het product is toegebracht en bij ander gebruik dan waar het product oorspronkelijk voor bedoeld is. Dit is ook het geval bij gebrek aan voorzichtigheid of onderhoud en beschadigingen of ongevallen door overmacht.

Openingsuren Alpatronics: Ma – vrij: 8u30 tot 12u30 en 13u00 tot 17u00

Algemene gegevens:

Alpatronics NV

Brandstraat 8a

9160 Lokeren

Tel: 09/340 54 70

E-mail : info[at]alpatronics.be