
RMA-Procedure (Return Material Authorization)

RMA 28-11-2016 versie 2016v5

Inleiding

Kannegieter besteedt aan alle aanvragen, offertes en leveringen de grootst mogelijke zorg en aandacht.

Helaas komt het soms voor dat er onverhoopt toch iets misloopt met een levering of aanvraag. Om dit snel en adequaat te kunnen corrigeren, en waar nodig te verrekenen, is onderstaande procedure van kracht. Deze procedure is van toepassing voor onjuiste zendingen vanuit Kannegieter maar geldt ook voor eventuele, door uw organisatie, onjuist bestelde artikelen of hoeveelheden.

Wij verzoeken u dan ook vriendelijk om in het geval van een retourzending een 'RMA-aanvraag' te doen, zoals hieronder beschreven.

Zendingen voorzien van een 'RMA-kenmerk' worden bij onze logistieke afdeling direct herkend en zijn vooraf geregistreerd in ons systeem.

Zorg ervoor dat u de gegevens van de bijbehorende pakbon, order of factuur binnen handbereik heeft voordat u een RMA-aanvraag gaat invullen. Onvolledig ingevulde formulieren kunnen wij helaas niet in behandeling nemen.

Deze procedure is bestemd voor artikelen die u, na aanmelding bij Kannegieter, retour zendt.

Retourprocedure Kannegieter

1. **Onderstaande artikelen komen niet in aanmerking voor terugname:**
 - 1.1. Artikelen die niet standaard in het assortiment van Kannegieter zijn opgenomen en dus speciaal voor u zijn ingekocht (zie ook punt 1.5).
 - 1.2. Pakketten (software, hardware) waarvan de zegels zijn verbroken.
 - 1.3. Voor u op specifieke lengte gewikkelde koper- en glasvezelkabel en duct.
 - 1.4. Defecten, beschadigingen, etc. door (ondeskundig) handelen van opdrachtgever.
 - 1.5. Artikelen in het assortiment van Kannegieter waarvan de status vervallen of uitlopend is. Dit is te zien in 2ba (www.2ba.nl) of aan te vragen bij de afdeling Inside Sales van Kannegieter.
 - 1.6. Artikelen welke in bedrijf en/of gebruik zijn geweest, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
 - 1.7. Installatie datakabels (koper en glas) die niet in overeenstemming zijn conform de CPR (Verordening Bouwproducten) beschreven in de Europese CPR norm EN 50575 en Nederlandse NEN 8012. Vanaf 1 april 2017 geldt dit voor alle kabels die niet voorzien zijn van CE-markering

RMA-Procedure (Return Material Authorization)

RMA 28-11-2016 versie 2016v5

(zowel op kabel als op de verpakking). Vanaf 1 juni 2017 geldt dit tevens voor alle kabels die niet voorzien zijn van CE-markering (zowel op kabel als op de verpakking) alsmede CPR-classificatie.

2. Hoe te handelen bij een retouraanvraag (RMA-aanvraag):

- 2.1. Als u artikelen retour wilt zenden, dan dient u dit binnen 6 weken na levering van de artikelen te melden. Hebt u niet aan deze voorwaarde voldaan, dan kan Kannegieter uw retourzending niet in behandeling nemen.
- 2.2. U kunt uw verzoek om retourzending van artikelen indienen via onze website: kannegieter.nl/rma. Na het indienen van uw verzoek via de website, ontvangt u binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging. Vervolgens nemen wij uw aanvraag in behandeling.
- 2.3. Vermeld in de aanvraag duidelijk om welk artikel het gaat en wat de reden is van de retourzending.
- 2.4. Als uw aanvraag voldoet aan de retourprocedure van Kannegieter, dan ontvangt u binnen 3 werkdagen per mail een '**retourordernummer**' met instructies hoe u de zending retour dient te sturen.
- 2.5. Nieuw geleverde artikelen dienen in de originele en onbeschadigde verpakking, zonder kenmerken en in onberispelijke staat, binnen 5 werkdagen na afgifte van het '**retourordernummer**' (RMA-nummer) bij Kannegieter binnen te zijn; compleet met handleidingen en eventuele overige accessoires.

Het retourordernummer (RMA-nummer) dient goed zichtbaar te zijn aan de buitenzijde op de omverpakking. Zonder zichtbaar RMA-nummer kan onze logistieke afdeling uw zending niet in behandeling nemen.

U kunt de artikelen versturen naar:

Kannegieter BV
o.v.v. RMA-nummer: _____

Astronaut 28
3824 MJ Amersfoort

(Vul hier het retourordernummer in! Zonder dit nummer wordt uw retourzending niet in behandeling genomen)

RMA-Procedure (Return Material Authorization)

RMA 28-11-2016 versie 2016v5

Als de artikelen niet binnen de gestelde termijn van 5 werkdagen geretourneerd zijn, vervalt het recht de artikelen te retourneren.

- 2.6. Na ontvangst van de artikelen volgt er een controle op de artikelen en verpakking, waarna Kannegieter de retouraanvraag verder in behandeling neemt. Bij acceptatie van de artikelen verzenden wij eventueel een creditnota volgens de gemaakte afspraken (zie punt 2.7).
- 2.7. Indien de afnemer onjuiste artikelen of aantallen heeft besteld, wordt voor terugname van deze artikelen 25% van de netto orderwaarde in rekening gebracht, waarbij Kannegieter een minimum van € 150,00 hanteert. De verzendkosten zijn voor rekening van de bestellende partij. Kannegieter kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade of vermissing tijdens transport.

Indien Kannegieter niet conform bestelling heeft geleverd, brengen wij geen administratiekosten in rekening. In dit geval zijn de verzendkosten voor rekening van Kannegieter. U dient altijd een RMA-aanvraag te doen via onze website (kannegieter.nl/rma) zodat ook de 'in-ontvangstname' en financiële afhandeling correct en snel kunnen verlopen.

Indien niet aan de bovengenoemde procedure wordt voldaan, behoudt Kannegieter het recht om, zonder opgave van reden, de artikelen zonder afhandeling en op kosten van de opdrachtgever te retourneren.

Hebt u nog vragen en/of opmerkingen, neem dan gerust contact op met onze afdeling Inside Sales. Zij zijn per e-mail te bereiken via salesdesk@kannegieter.nl en telefonisch via het nummer 033-4508668.