



Duranmatic Service Voorwaarden 2018

Deze Service Voorwaarden gelden ter **verduidelijking van, en ter aanvulling op** de "FHI Algemene Leveringsvoorwaarden" uitgegeven door de Vereniging FHI, federatie van technologiebranches, gevestigd te Amersfoort. Deze zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel Gooi-, Eem- en Flevoland onder nummer 40507574 en van toepassing op al onze offertes en transacties. Uitzonderingen hierop zijn alleen geldig na schriftelijke bevestiging van Duranmatic.

Service en Support bij Duranmatic te Dordrecht:

Duranmatic heeft een eigen Service & Support afdeling. U kunt hier terecht met uw technische vragen, maar ook als een product dat u bij ons, of één van onze distributors, heeft aangekocht defect is geraakt. Onze leveranciers hebben een eigen garantie termijn en voorwaarden waarbinnen eventuele gebreken kosteloos door ons zullen worden verholpen.

Garantietermijn:

De garantietermijn gaat in op het moment van aflevering (factuurdatum). Ook buiten de garantietermijn zullen wij een reparatie snel, vakkundig en tegen een minimum aan kosten voor u uitvoeren.

RMA procedure:

Om de reparatie zo soepel en efficiënt mogelijk te kunnen afhandelen hebben wij een RMA procedure ingesteld. Dit betekent dat u alleen goederen ter reparatie kunt aanbieden door gebruik te maken van het webformulier via onze website. <http://www.duranmatic.nl/nl/reparaties-support/reparaties-online-rma/> Wanneer u deze volledig heeft ingevuld en op verzenden heeft gedrukt krijgt u binnen één werkdag een bevestigingsmail met een Service Order nummer (SOxx-yyyy). U dient dit uitgeprinte formulier duidelijk zichtbaar aan de buitenzijde van de verpakking aan te brengen als u deze naar de Robijn 800 in Dordrecht verstuurt t.a.v. de Service afdeling. Wanneer wij de reparatie na twee weken nog niet hebben binnengekregen dan verwijderen wij de RMA aanvraag.

Prijsopgave:

Wij verwachten binnen 5 werkdagen een reactie op de prijsopgave. Zonder tegenbericht wordt het artikel ongerepareerd retour gestuurd en worden onderzoekskosten* doorberekend.

Reparatie afhandeling binnen garantie

Onze leveranciers hebben een eigen garantie termijn en voorwaarden waarbinnen eventuele gebreken kosteloos door ons zullen worden verholpen. Indien bij controle blijkt dat het product geen defect vertoont, en het product volgens specificaties van de fabrikant, functioneert, worden er onderzoekskosten *en eventuele transportkosten berekend.

Reparatie afhandeling buiten garantie

Voor reparaties buiten de garantie termijn wordt een prijsopgave gemaakt als u dit aanvinkt op het webformulier. Wanneer een product gebreken vertoont die veroorzaakt zijn door verkeerd gebruik of omdat deze blootgesteld is aan omstandigheden waarvoor het product niet geschikt is (bijvoorbeeld val-, of vochtschade) ontvangt u ook een prijsopgave. Indien u geen akkoord voor de prijsopgave geeft, worden onderzoekskosten* in rekening gebracht.

Defect, direct na levering (DOA)

Wij gaan er van uit dat u een product direct na levering controleert op compleetheid en werking. Wanneer een product niet compleet is of defecten vertoont, dient u dit binnen 5 werkdagen aan ons te melden zodat wij dit kunnen completeren of omruilen. Als dit later aan ons gemeld wordt zal dit als een reparatie worden behandeld.

Hoe stuurt u de reparatie op?

- 1 Gebruik het webformulier om een RMA aan te vragen en wacht op de bevestigingsmail.
- 2 U ontvangt binnen een werkdag een bevestiging van de Service order per mail.

Duranmatic B.V.
Robijn 800
3316 KE Dordrecht

T : +31(0)78 653 1862
F : +31(0)78 613 1133

K.v.K.: 23052567
W: www.duranmatic.nl
E : support@duranmatic.nl



3 Stuur de reparatie voorzien van de uitgeprinte Service order bevestiging aan de buitenzijde van de doos op ter attentie van de Service en Support afdeling van Duranmatic. Adres: Robijn 800 3316KE te Dordrecht.

4 U krijgt een bevestiging als uw reparatie bij ons binnenkomt per email.

5 Het is zeer belangrijk dat alle relevante papieren, en onderdelen, zoals bijvoorbeeld de voeding of de afstandbediening, toegevoegd zijn.

6 Producten kunnen slechts worden geretourneerd voor risico van de aanvrager en dienen altijd deugdelijk te zijn verpakt voor transport in een stevige omdoos. Duranmatic is in geen geval verantwoordelijk en aansprakelijk voor schade en/of vermissing tijdens transport naar Duranmatic. Wij zullen beschadigde dozen niet aannemen van de vervoerder.

7 Het kan nodig zijn om het product te resetten of te initialiseren voor een goede reparatie. U dient dan ook zelf zorg te dragen voor het bewaren van een deugdelijke backup van de software, parameters, instellingen of licenties.

8 Reparaties zijn altijd op basis van carry-in. De kosten voor verzending naar Duranmatic zijn dus voor rekening van de aanvrager. De transportkosten voor verzending naar u zijn voor kosten Duranmatic.

Service en Support op locatie:

1 Service en Garantie worden bij Duranmatic afgehandeld op basis van “**Carry-In**” principe wat betekent dat u de producten bij ons brengt of laat brengen voor reparatie en service. Ook onze technische ondersteuning en support vind in principe plaats in, of vanuit, de vestiging van Duranmatic B.V. te Dordrecht.

2 **Onderhoud** is niet inbegrepen in de prijs van het product dat u bij ons aanschaft. Dit dient door uw eigen of extern personeel op een ter zake kundige wijze te worden uitgevoerd volgens opgave van de fabrikant.

3 Tenzij dit uitdrukkelijk in de offerte anders vermeld is, zullen onderstaande **tarieven en voorwaarden** gelden voor service, reparatie, onderhoud en ondersteuning, al dan niet bij u op locatie.

4 De **datum en tijd** waarop service verleend wordt moet altijd vooraf, en in onderling overleg, worden afgestemd en zal in principe binnen kantooruren worden afgesproken, tenzij uitdrukkelijk anders vooraf schriftelijk is overeengekomen.

5 Tenzij dit uitdrukkelijk vermeld is in de offerte gaan wij ervan uit dat het **noodzakelijke installatiewerk en montagewerk** al gedaan is voordat wij komen assisteren bij het in bedrijf stellen van de installatie waar het door ons geleverde product deel van uit maakt.

6 Wij verlenen geen service, onderhoud en ondersteuning aan producten die **niet tot ons leveringspakket behoren**. Als het noodzakelijk is om ons werk bij u op locatie te verrichten gaan wij er vanuit dat alle benodigde informatie en middelen door bevoegd en ter zake kundig personeel voorzien kan worden om ons werk te kunnen uitvoeren.

7 Als er **toestemming, certificering of een andere randvoorwaarde** bij uw bedrijf bestaat dan moet dit vooraf schriftelijk aan ons vermeld worden. Alleen wanneer er overeenstemming hierover is bereikt en alles is geregeld zullen wij op locatie komen. Als dit niet is geregeld op het moment dat wij op de afgesproken tijd bij u op locatie arriveren dan zullen wij alle extra kosten die dit met zich meebrengt aan u doorberekenen.

Tarieven;

Arbeids uur Service Engineer (hardware ondersteuning en reparatie): € 89,00 per uur excl. BTW

Reis uur: € 60,00 per uur excl. BTW

Kilometer vergoeding: € 0.35 per gereden kilometer excl. BTW

Onderzoekskosten: € 45,00 excl. BTW per toestel.

* De onderzoekskosten worden niet aan u doorberekend wanneer het toestel mag worden vernietigd. Bij aanschaf van een nieuw toestel wordt 50% van de berekende onderzoekskosten op de factuur van het nieuwe toestel in mindering gebracht..