

Geachte klant,

Helaas is er een probleem met een apparaat waardoor er een reparatie moet worden uitgevoerd.

We streven ernaar om deze reparatie zo efficiënt mogelijk uit te voeren. Om dit te kunnen doen hebben we een RMA procedure en een aantal bepalingen opgesteld waarin u kunt lezen hoe wij met de reparatieafhandeling omgaan.

De RMA procedure is als volgt:

1. U meldt het probleem aan via de website van Schaapsound
2. Er wordt een reparatie- of RMA nummer toegekend aan het apparaat
3. De melding wordt ingevoerd en u ontvangt een opdracht om het apparaat naar ons op te sturen.
4. De reparatie wordt door Schaapsound of door een externe partij uitgevoerd.
5. Bij reparatiebedragen tot € 100,00 ex BTW wordt de reparatie direct uitgevoerd, bij hogere kosten wordt er eerst toestemming aan u gevraagd.
6. Het gerepareerde apparaat wordt in overleg met u retour gezonden of klaargezet voor ophalen.

### **Het apparaat.**

Schaapsound kan desgewenst een tijdelijk vervangend exemplaar leveren.

Hieraan zijn enkele voorwaarden verbonden:

- Als de reparatie onder fabrieksgarantie valt kunt u kosteloos gebruik maken van een vervangend apparaat. U mag geen stickers of andere zaken of wijzigingen aanbrengen aan/op dit apparaat. Als wij het tijdelijke apparaat retour ontvangen met beschadigingen of met stickers/geschreven teksten, zullen daar kosten voor in rekening gebracht worden.
- Mocht de garantieperiode verlopen zijn, dan wordt u een bescheiden bedrag in rekening gebracht voor het gebruik van een vervangend apparaat.
- Als het reparatiebedrag lager is dan €100,00 ex. BTW wordt de reparatie direct uitgevoerd. Bij hogere reparatiekosten wordt er vooraf contact met u opgenomen.

### **Verzendingen.**

U wordt wellicht gevraagd om het defecte apparaat naar ons te verzenden. Deze kosten zijn voor uw rekening. Langsbrengen is kosteloos. Retourzendingen zijn kosteloos indien de reparatie onder garantie wordt uitgevoerd. Indien de garantieperiode is verstreken brengen wij deze kosten samen met het reparatiebedrag in rekening.

### **Garantie.**

Doorgaans hanteren wij een garantieperiode van 2 jaar voor de door ons geleverde en geïnstalleerde apparatuur.

Windkapjes, batterijen/accu's, opslagmedia zoals geheugenkaarten en USB sticks vallen buiten de garantieregeling. Dat betreft ook revers- en earhookmicrofoons waarvan de kabel beschadigd is.

Na reparatie geldt de nog lopende garantietermijn voor het apparaat.

Bij vervanging van het apparaat voor een nieuw exemplaar geldt weer de garantietermijn voor nieuwe leveringen. Indien er twijfel is of een storing/defect is opgetreden als gevolg van een fabrieksfout of onoordeelkundig gebruik, zal Schaapsound contact opnemen met de klant om hier duidelijkheid over te krijgen. In voorkomende gevallen is het oordeel van Schaapsound hierover bindend.

# RMA Procedure

---

## **Afgeschreven apparatuur**

Niet reparabele of afgeschreven apparatuur wordt alleen op verzoek van de klant geretourneerd. De kosten van deze verzending worden in rekening gebracht.

## **Wat is RMA?**

RMA staat voor Return Merchandise Authorisation of in NL: Retourneren Met Autorisatie. In het geval van een RMA-procedure dient de koper eerst toestemming (autorisatie) te vragen aan de leverancier voor het retourneren. De leverancier beslist dan, aan de hand van de eigen regels, of deze autorisatie al dan niet gegeven wordt.

Aan een gegeven autorisatie wordt veelal een code toegekend, de RMA-code, meestal in de vorm van een nummer dat vermeld moet worden op de verpakking van de retourzending. Aan de hand van deze code kan de leverancier de ontvangen producten koppelen aan het eerdere RMA-verzoek alsook gebruiken bij de afhandeling van de retourzending.