

## **RETURN MATERIAL AUTHORISATION (RMA) VOORWAARDEN**

### **DEFINITIES**

<b>Aflevering:</b>	Het moment dat de Producten aan Afnemer zijn geleverd en/of Afnemer de Producten in bezit verkrijgt;
<b>Afnemer:</b>	De wederpartij van PTP;
<b>Defect(e) Product(en):</b>	Een Product dat binnen 30 kalenderdagen na Aflevering defect is (gegaan), bijvoorbeeld omdat het Product is beschadigd, niet (meer) functioneert, etc.
<b>DOA Product: Product(en):</b>	Een Product dat niet werkend geleverd wordt (Dead on Arrival); De (onderdelen) van goederen die PTP aan Afnemer levert, zoals bijvoorbeeld servers, opslag, geheugen, processoren, grafische kaarten, hard discs, SSD, care packs, harde schijven, licenties, garanties;
<b>PTP:</b>	PTP IT Distribution B.V., gevestigd te Tiel en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 01111152 en alle aan haar direct en indirect gelieerde ondernemingen;
<b>Retouraanvraag:</b>	Een aanvraag van de Afnemer om een Product te retourneren;
<b>RMA Voorwaarden:</b>	Deze Return Material Authorisation voorwaarden.

### **ARTIKEL 1: ALGEMEEN**

- 1.1 De RMA Voorwaarden zijn van toepassing op de retournering van een DOA Product of Defect Product.
- 1.2 Op de Producten gelden uitsluitend de door de fabrikant gestelde garantiebepalingen en indien uitdrukkelijk verstrekt aanvullende garantiebepalingen van de leverancier van de/het Defect(e) Product(en).
- 1.3 In aanvulling op deze RMA Voorwaarden zijn ook de algemene verkoopvoorwaarden van PTP van toepassing. Bij strijdigheid tussen de bepalingen in de RMA Voorwaarden en de algemene verkoopvoorwaarden van PTP, prevaleren de RMA Voorwaarden.
- 1.4 Afnemer heeft alleen recht op herstel, vervanging, schadeloosstelling, etc. als Afnemer de termijnen (zoals genoemd in artikel 2.1, 2.3, 4.1 en/of 4.6) en/of zijn (informatie)verplichtingen (zoals genoemd in artikel 2.2, 2.4, 4.3 en/of 4.4) volledig nakomt. Doet de Afnemer dit niet (volledig), vervalt ieder recht op herstel, vervanging, schadeloosstelling, etc.
- 1.5 Afnemer bewaart alle correspondentie, stukken etc. om aan te tonen dat hij de in de RMA Voorwaarden genoemde termijnen en/of zijn (informatie)verplichtingen is nagekomen.
- 1.6 Producten die op speciaal verzoek van Afnemer door PTP zijn besteld of door PTP zijn geassembleerd, aangepast, gecombineerd of bewerkt, komen niet voor retournering (onder deze RMA Voorwaarden) in aanmerking. Voor vragen of klachten over dergelijke Producten moet de Afnemer contact opnemen met zijn contactpersoon binnen PTP.

### **ARTIKEL 2: ONDERZOEK EN RETOURAANVRAAG**

- 2.1 Indien sprake is van een DOA Product of Defect Product meldt Afnemer de Retouraanvraag zo spoedig mogelijk (maar uiterlijk binnen 2 kalenderdagen na ontdekking) via een volledig en juist ingevuld RMA-formulier. Het RMA-formulier wordt op verzoek toegezonden door PTP.
- 2.2 Afnemer vult het RMA-formulier volledig in en verstuurt deze per e-mail aan PTP. Afnemer vermeldt in ieder geval de volgende gegevens:
  - a. Productnummer;
  - b. Factuurnummer/pakbonnummer;
  - c. Een duidelijke en gedetailleerde omschrijving van de klacht. De enkele aanduiding "defect" of "beschadigd" is onvoldoende. Waar en als mogelijk voegt Afnemer ook foto's toe.PTP neemt een Retouraanvraag die niet volledig is en/of waarbij de gegevens onjuist zijn, niet in behandeling.
- 2.3 PTP neemt een Retouraanvraag niet in behandeling als deze niet tijdig, uiterlijk binnen 32 kalenderdagen na Aflevering, door Afnemer is ingediend tenzij de fabrieksgarantie anders bepaalt.
- 2.4 Afnemer stelt PTP (of een aangewezen derde zoals de leverancier van het Product) in de gelegenheid het gebrek te (laten) onderzoeken en houdt PTP op de hoogte van alle relevante informatie.

### **ARTIKEL 3: BEOORDELING RETOURAANVRAAG**

- 3.1 PTP besluit of de Retouraanvraag wordt geaccepteerd of afgewezen. Een Retouraanvraag wordt in ieder geval afgewezen indien deze buiten de in artikel 2.1 en 2.3 genoemde termijnen is ingediend en/of sprake is van een van de onderstaande gevallen:
  - a. Afnemer of een derde het Product heeft geopend dan wel dit heeft geprobeerd;

- b. (herstel)werkzaamheden, wijzigingen en/of aanpassingen aan een Product zijn uitgevoerd of hiermee is begonnen door Afnemer en/of een derde zonder de voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van PTP;
  - c. door of namens Afnemer is foute of onvolledige informatie aan PTP verstrekt;
  - d. schade is ontstaan door toedoen/schuld van een door Afnemer ingeschakelde vervoerder;
  - e. oneigenlijk gebruik van het Product (bijv. val, montage of aansluitschade).
- In de bovenstaande gevallen vervalt enig recht van Afnemer op herstel, vervanging, schadeloosstelling, etc. De eventuele bewijslast dat geen sprake is van een situatie is genoemd onder 3.1 a. t/m e. ligt volledig bij Afnemer.
- 3.2 PTP deelt het beluit tot acceptatie of afwijzing van de Retouraanvraag mee aan Afnemer. Indien de Retouraanvraag is geaccepteerd, ontvangt Afnemer een RMA-nummer. Afnemer vermeldt het RMA-nummer in alle correspondentie met PTP en op de verpakking van de te retourneren Producten.

#### **ARTIKEL 4: RETOURNERING EN VERZENDING**

- 4.1 Een Product kan pas na verkrijging van een RMA-nummer door Afnemer aan PTP worden verstuurd. Na ontvangst van het RMA-nummer stuurt Afnemer het Product binnen 5 kalenderdagen aan PTP retour.
- 4.2 Een te retourneren Product dient naar onderstaand adres te worden verzonden:

PTP IT DISTRIBUTION B.V.  
Lingewei 109  
4004 LH TIEL  
Nederland

- 4.3 Een Product dient in zijn originele en onbeschadigde verpakking en met alle geleverde toebehoren aan PTP geretourneerd te worden.
- 4.4 Indien het niet mogelijk is een Product in originele verpakking te retourneren, informeert Afnemer PTP hierover en dient het Product in een daarvoor bestemde en geschikte verpakking te worden geretourneerd.
- 4.5 Tijdens het vervoer ligt het risico voor het geretourneerde Product bij Afnemer. Kosten voor vervoer van de Producten komen voor rekening van Afnemer.
- 4.6 PTP dient het Product uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na toekenning van het RMA-nummer, retour te hebben ontvangen.

#### **ARTIKEL 5: AFHANDELING RETOURAANVRAAG**

- 5.1 Na ontvangst van het Product, bepaalt PTP of de Retouraanvraag voor afhandeling in aanmerking komt. PTP weigert in ieder geval de afhandeling als:
- a. sprake is van een van de gevallen zoals genoemd onder 3.1 a. t/m e. De eventuele bewijslast dat geen sprake is van een dergelijk geval ligt volledig bij Afnemer;
  - b. de originele verpakking van de Producten is beschadigd;
  - c. de Producten niet in de originele verpakking zijn geretourneerd en PTP hiervan niet op de hoogte is gesteld;
  - d. toebehoren bij het Product ontbreken;
  - e. het Product niet in het RMA-formulier is vermeld;
  - f. het Product buiten de garantie van de fabrikant valt en/of de garantietermijn was verstreken op de dag van de Retouraanvraag.
- In de bovenstaande gevallen vervalt enig recht van Afnemer op herstel, vervanging, schadeloosstelling, etc.
- 5.2 Afnemer geeft op het RMA-formulier aan of zijn voorkeur uitgaat naar vervanging, reparatie of creditering van het geretourneerde Product. (De garantiebepalingen van) de fabrikant bepaal(t)(en) of een Product wordt vervangen, gerepareerd of gecrediteerd.
- 5.3 Bij vervanging of reparatie van de Producten is het vervoer van deze Producten aan de Afnemer voor rekening en risico van Afnemer.
- 5.4 PTP gaat pas over tot creditering van een Product nadat de fabrikant de creditering schriftelijk heeft bevestigd.