

## Retour goederen procedure, garantie, reparaties en creditnota's

### RMA (Return Merchandise Authorisation)

Autovision Holding BV. is constant op zoek naar manieren om de service naar klanten te verbeteren en te optimaliseren. Een belangrijk deel van deze service bestaat uit het in ontvangst nemen en verwerken van aangeboden reparaties, retourgoederen en garantieclaims. Om dit goed en snel te kunnen doen dient u de volgende procedure te volgen.

Wanneer u een door AUTOVISION geleverd product wilt opsturen dient u dit **VOORAF** te melden bij AUTOVISION.

Bij **retouren**: Aanmelden via internet op [www.autovision.nl/rma](http://www.autovision.nl/rma)

Voor **reparatie (onder garantie)**: Aanmelden via internet op [www.autovision.nl/rma](http://www.autovision.nl/rma)

AUTOVISION geeft u dan een **RMA** (Return Merchandise Authorisation) **nummer** waarmee de retour zending geregistreerd wordt. Dit nummer schrijft u **LEESBAAR** op de doos. (gebruik hiervoor het RMA formulier)

Zorg bij een zending voor de volgende zaken:

- 1) Zorg bij reparaties tevens voor een duidelijke klachtschrijving en stuur bij een garantieclaim altijd de aankoopnota mee.
- 2) Bij een product retour zending altijd (kopie) factuur of pakbon meesturen
- 3) Verstuur uw materiaal gefrankeerd
- 4) Verpak het product deugdelijk.
- 5) Schrijf het RMA nummer LEESBAAR op de doos. (gebruik hiervoor het RMA formulier)

Als wij bij ontvangst van uw goederen (zichtbare) transportschade constateren, omdat het product ondeugdelijk is verpakt of/als de zending ongefrankeerd is, zullen wij het betreffende pakket weigeren en direct aan u retourneren.

Ook aan door klanten aan de balie aangeboden reparaties wordt een RMA nummer toegekend. De balieklant krijgt een geprinte kopie van de registratie.

Aan de hand van het aan u uitgereikte RMA nummer kunt u de status van uw retourzending controleren.

Verkoop E-mail: [rma-verkoop@autovision.nl](mailto:rma-verkoop@autovision.nl) - Technische Dienst E-Mail: [rma-td@autovision.nl](mailto:rma-td@autovision.nl)

### Creditnota's

Alleen goederen die voor 100% als nieuw te verkopen zijn, qua samenstelling en verpakking komen in aanmerking voor creditering. Bij creditering wordt 10% behandelingskosten in nota gebracht. Specifiek bestelde onderdelen kunnen niet geretourneerd worden (b.v. handzenders op code, speciaal geprogrammeerde units.)

Bij beschadigde verpakking, direct op de showdoos geplakte stickers etc. wordt 30% in mindering gebracht.

Goederen welke gemonteerd geweest zijn of goederen die langer dan twee maanden geleden aan u geleverd zijn komen niet voor creditering in aanmerking. (Tenzij anders schriftelijk met AUTOVISION is overeengekomen)

Bij goederen zonder retourformulier en, in geval van reparaties, zonder klachtschrijving worden door AUTOVISION de kosten van volledig testen en uitzoeken van bijbehorende bescheiden aan u doorberekend. Over deze procedure kan niet worden gereclameerd!

### Garantie Claims

Garantie wordt bepaald volgens "de garantievoorwaarden", zie 2/2.

In geval van garantie JA: volgens de garantievoorwaarden van AUTOVISION (of leverancier) wordt het product vervangen of gerepareerd.

In geval garantie NEE: product wordt gerepareerd of betalend vervangen.

### Wat valt niet onder garantie:

Schade veroorzaakt door een ongeluk, misbruik, foutieve installatie, oneigenlijk gebruik, diefstal en vloeistofschade

Kosten van uitbouw en (her)installatie van het product

Handzenders (ter beoordeling AUTOVISION TD)

Indien service aan een product is uitgevoerd door niet AUTOVISION geautoriseerd personeel.

Elk product waarvan het serie en/of typenummers zijn afgedekt, verandert of verwijderd.

Het garantie zegel verbroken is (Indien van toepassing)

Gevolgschade aan andere componenten

Elk product gekocht buiten Nederland (met uitzondering van producten gekocht bij een AUTOVISION dealer)

Elk product niet gekocht bij een AUTOVISION dealer

Defecte toestellen zonder geldige aankoopnota

### DOA (Dead On Arrival)

Aanspraak op DOA (Dead On Arrival). **Nieuw uit doos en defect**. Deze termijn is 48 uur (2) dagen, na ingebruikname van het toestel, tenzij anders aangegeven. In geval van DOA wordt het defecte product omgeruild voor een vervangend product/toestel, **nadat het artikel is gecontroleerd door AUTOVISION TD en blijkt dat dit een fabrieksdefect betreft**. Producten welke buiten de DOA termijn/voorwaarden vallen, worden binnen de garantievoorwaarden gerepareerd. DOA-s worden uitsluitend geaccepteerd als het product nieuw, compleet, inclusief alle accessoires en in de originele verpakking word geretourneerd (uiteraard voorzien van een RMA nummer!)

## Reparaties

Aan te bieden apparatuur dient compleet (met afstandsbedieningen, frontpanelen, codekaart, aankoopnota, etc.) te worden aangeleverd, goed verpakt met een klachtschrijving en voorzien van RMA nummer.

Bij reparaties zonder retourformulier en/of zonder klachtschrijving worden door AUTOVISION de kosten van volledig testen en uitzoeken van bijbehorende bescheiden aan u doorberekend. Over deze procedure kan niet worden gereclameerd!

Prijsopgaf (POG) geschiedt schriftelijk op basis van verhouding tussen reparatie en aankoop bedrag, boven de € 50,-.

POG wordt aan klant gedaan. In afwachting van bevestiging klant worden goederen met RMA BONNNUMMER opgeslagen bij de technische Dienst.

Klant gaat akkoord met POG: wordt desbetreffende reparatie uitgevoerd en verzonden aan klant.

Klant gaat niet akkoord met POG: 1) goederen gaan retour klant of  
2) goederen worden vernietigd.

1) Onderzoekskosten bedragen € 29.41, verzend kosten € 10.50 ex BTW. (verzendkosten onder rembours € 14.50 ex BTW.)

2) Er worden geen kosten berekend

In het geval dat de klant niet akkoord gaat met de hoogte van de POG of toch aanspraak wil maken op garantie kan de klant dit overleggen met de technische dienst.

Minimum reparatie tarief is, exclusief verzending, € 29.41 netto exclusief BTW. (handzenders € 10,-)

Producten welke niet door AUTOVISION geleverd zijn worden "ongefrankeerd" retour gezonden.

Goederen ter reparatie welke wachten op aanvullingen zoals codes en/of handzenders, prijsopgaven waarop geen reactie komen worden na 2 reparatie herinneringen met TNT retour gezonden met een factuur van de minimale reparatie kosten.

Units en onderdelen welke op verzoek worden gecodeerd of aangepast kunnen niet worden retourgenomen.

Elektronische print componenten worden niet als onderdeel geleverd.

De garantietermijn op reparatie is 90 dagen vanaf de reparatiebon-retour datum, mits de klacht in direct verband staat met de uitgevoerde reparatie. Dit ter beoordeling van de afdeling Technische Dienst AUTOVISION.

Werken aan auto's voor derden

Afspraak wordt door AUTOVISION TD gemaakt met het inbouwbedrijf. AUTOVISION maakt de afspraak (langskomen heeft dus geen zin) en geeft een indicatie van prijs rekeninghoudend met uurloon van € 65 p/u excl. BTW en verbruikt materiaal. AUTOVISION stuurt u een bevestiging van de afspraak welke u getekend voor akkoord retour faxt. De monteur dient aanwezig te zijn, niet de eindgebruiker.

Technische medewerkers van AUTOVISION kunnen alleen ONVERZEKERD aan auto's werken. Garantie bepaling en/ of reparatie dient aan de hand van uitgebouwde units te worden gedaan. Inbouwbedrijf levert deze aan, of als het niet anders kan, de eindgebruiker met opdrachtbon aan de balie.

In geval van controle van units in auto's of controleren van inbouw, dient de auto c.q. de elektrische installatie (lampjes, computers, etc) samen met de inbouwer te worden gecontroleerd, evt. krassen en onregelmatigheden dienen te worden gesignaleerd.

Na werkzaamheden aan de auto dient de werking en elektrische installatie te worden gecontroleerd. Dit wordt afgetekend op het formulier.

## Garantie voorwaarden:

Garantie voor geleverde goederen en/ of verrichte diensten, strekt zich niet verder uit in het algemeen dan tot het herstellen van de geleverde goederen of het gratis leveren van nieuwe onderdelen een en ander ter beoordeling van AUTOVISION.

Gevolgschade en/ of uitbouw-vergoeding zijn niet op AUTOVISION te verhalen. AUTOVISION garandeert dat de door haar verkochte zaken vrij zijn van ontwerp-, materiaal- en fabricagefouten, gedurende een periode van 24 maanden na levering, Uitzonderingen; Speciale acties, schriftelijk, overeengekomen met verkoop organisaties.

Voor goederen waarop fabrieksgarantie van toepassing is, gelden uitsluitend en alleen de garantievoorwaarden van die betreffende fabriek, zonder dat verder verhaal op AUTOVISION mogelijk is.

Indien de genoemde garantie van toepassing is en het product een gebrek vertoont, is AUTOVISION verplicht binnen 30 dagen nadat de koper hem heeft aangeboden als reparatie, de zaak te herstellen, met uitzondering van een product welke door een derde partij hersteld wordt.

AUTOVISION kan er voor kiezen om de zaak te vervangen.

De koper kan slechts vervanging van het product of ontbinding van de koopovereenkomst vorderen indien: AUTOVISION tot tweemaal toe een vruchteloze poging heeft gedaan een zelfde gebrek te herstellen en dit gebrek voldoende ernstig is om vervanging of ontbinding te rechtvaardigen, of Indien de koper aantoonbaar dat het product zoveel gebreken vertoont of heeft vertoond, dat deze niet aan de overeenkomst beantwoordt.

De garantie vervalt indien de koper die schade veroorzaakt door een onjuiste behandeling van een gegarandeerde zaak. Onder onjuiste behandeling wordt ondermeer verstaan waterschade, inbouw- en/ of montage fouten, transportschade en/ of oneigenlijk gebruik

De koper dient aan te tonen dat de zaak binnen de garantie termijn een gebrek vertoont waarvoor deze garantie geldt.

Elke aanspraak op garantie vervalt, indien derden zonder schriftelijke toestemming van AUTOVISION aan de geleverde goederen reparaties of werkzaamheden verrichten of hebben verricht.

### Autovision Holding B.V.

#### Aflever adres:

Burgemeester Engelbertsstraat 92  
2042 KP Zandvoort

Tel: 023 - 57 39 292 E-mail: [verkoop@autovision.nl](mailto:verkoop@autovision.nl)

TD: 023 - 57 31 787 E-mail: [td@autovision.nl](mailto:td@autovision.nl)

Fax algemeen: 023 - 57 34 436

**RMA procedure/formulier download: [www.autovision.nl/rma](http://www.autovision.nl/rma)**