

## **RMA VOORWAARDEN JPF COMPUTING**

Deze RMA Voorwaarden zijn van toepassing op aanbiedingen, onderhandelingen en overeenkomsten tussen JPF Computing BV als verkoper en haar afnemer als koper (de "afnemer") met betrekking tot door JPF Computing te leveren hardware producten.

Tevens zijn van toepassing de algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden van JPF Computing, gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Delft onder nr. 27274868. Een exemplaar van deze voorwaarden wordt de afnemer op eerste verzoek kosteloos toegezonden of zijn te verkrijgen via [www.jpfc computing.nl](http://www.jpfc computing.nl). In geval van tegenstrijdigheid tussen enige bepaling in deze RMA Voorwaarden en de Algemene Voorwaarden zullen laatstgenoemde prevaleren. Een dergelijke tegenstrijdigheid laat de gelding van de overige bepalingen in deze RMA Voorwaarden onverlet.

Deze RMA Voorwaarden omvatten een RMA procedureregeling voor: defecte producten (1), foutieve bestelling en verkeerde levering (2).

Alle in deze RMA Voorwaarden genoemde bedragen zijn ex BTW.

Alle tarieven en condities die van toepassing zijn op de RMA voorwaarden van JPF Computing Nederland B.V. alsmede contactgegevens en formulieren zijn vermeld op de website [www.jpfc computing.nl](http://www.jpfc computing.nl) / RMA voorwaarden verder genoemd "JPF Computing website".

### **1. RMA regeling defecte producten**

#### **Algemeen**

1.1. Er wordt onderscheiden tussen afhandeling van DOA (Dead On Arrival), garantieafhandeling en buitengarantie afhandeling.

1.2.. Bij producten van een aantal fabrikanten kan de afnemer of eindgebruiker rechtstreeks bij de fabrikant terecht voor de DOA en/of garantieafhandeling van een defect product. Dit is veelal de eenvoudigste en snelste wijze voor reparatie. Middels de JPF Computing website verkrijgt de afnemer een actueel overzicht van fabrikanten die een dergelijke service aanbieden alsmede gedetailleerde informatie rond DOA-, RMA-, reparatie en garantie voorwaarden rond producten van onze leveranciers.

1.3. Indien de afnemer voor de reparatie van defecte producten van onder 1.2 genoemde fabrikanten gebruik wenst te maken van de RMA-service van JPF Computing, worden er, naast reparatie- en andere kosten, standaard administratiekosten in rekening gebracht volgens de JPF Computing voorwaarden zoals vermeld op de JPF Computing website.

1.4. Enige garantie van de fabrikant geldt enkel voor hardwaredefecten. Software valt nooit onder garantie. JPF Computing is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor virusdetectie, viruspreventie of enige storing of verlies van data als gevolg van virussen, incompatibiliteit, configuratieproblemen etc.

1.5. JPF Computing hanteert de door de producent/leverancier gehanteerde garantietermijn voor de geleverde producten.

1.6. De afnemer kan geen beroep doen op de garantiebepalingen:

a.: Indien de afnemer de producten heeft verwaarloosd.

b.: Indien de afnemer wijzigingen aan de producten heeft aangebracht c.q. heeft laten aanbrengen waaronder ook vallen reparaties die niet door of namens JPF Computing zijn verricht.

- c.: Bij onoordeelkundig of onzorgvuldig gebruik, verkeerde aansluiting, verkeerde netspanning, blikseminslag, beschadiging door inwerken van vocht of door andere van buiten komende oorproducten of onheilen.
- d.: Indien het apparaat niet op de gebruikelijke dan wel in de gebruiksaanwijzing omschreven wijze is onderhouden.
- e.: Indien het apparaat wordt gebruikt met onderschikte of verkeerde accessoires.
- f.: Indien de afnemer de producten op andere wijze onachtzaam heeft behandeld.
- g.: Indien de fabrieks- of handelsmerken dan wel het type- of identificatienummers, aangebracht door JPF Computing dan wel de fabrikant, zijn beschadigd of verwijderd.

### **DOA (Dead On Arrival)**

1.7. DOA afhandeling geldt alleen voor producten van fabrikanten die een DOA regeling kennen zoals vermeld op de JPF Computing website. Deze termijn is doorgaans 5 dagen, behoudens een afwijkende regeling van de fabrikant. In geval van een geaccepteerde DOA heeft de afnemer nooit recht op meer dan omruiling van het defecte product voor een nieuw product. Producten waarvoor geen DOA regeling bestaat of die buiten de DOA termijn vallen, worden gerepareerd mits vallend onder de garantievoorwaarden van de fabrikant. Voor alle DOA regelingen geldt dat DOA's uitsluitend worden geaccepteerd als de producten compleet, inclusief alle accessoires, en in de originele verpakking worden geretourneerd.

### **Garantie**

1.8. Een fabrieksgarantie termijn gaat in op het moment van aflevering (factuurdatum, leveringsnota of eindgebruikers factuur). Ten aanzien van defecte producten gaan de meeste fabrieksgaranties uit van reparatie binnen de garantietermijn; bepaalde producten worden echter alleen omgeruild voor een nieuw product of een gelijkwaardige vervanging, afhankelijk van de garantievoorwaarden van de fabrikant. Indien bij controle blijkt dat het product geen DOA is of geen defect vertoont, wordt aan de afnemer onderzoekskosten berekend zoals vermeld op de JPF Computing website. Defecten veroorzaakt door software- of configuratie problemen vallen nimmer onder enige garantie.

### **Afhandeling buiten garantie**

1.9. Indien producten buiten de garantietermijn vallen dan wel gebreken vertonen als gevolg van oneigenlijk of onoordeelkundig gebruik (bijv. val-, vochtschade of schade ontstaan bij verzending van het defecte product aan JPF Computing), ontvangt de afnemer een schriftelijke prijsopgave voor akkoord alvorens tot reparatie wordt overgegaan. Indien door afnemer geen akkoord voor de prijsopgave wordt gegeven, worden de eerder genoemde onderzoekskosten in rekening gebracht.

### **Procedure**

1.10. Voor het retourneren van defecte goederen dient altijd een RMA-nummer te worden aangevraagd. De afnemer dient hiervoor het RMA-aanvraagformulier volledig ingevuld te versturen naar de JPF Computing RMA afdeling zoals vermeld op de JPF Computing website . Het aanvraagformulier is te vinden op de JPF Computing website.

1.11. Bij een RMA-aanvraag dienen minimaal de volgende gegevens vermeld te worden:

- Merk
- Artikelnummer
- Type garantieafhandeling (DOA, garantie of buiten garantie);
- Factuurnummer/leveringsbon (voor DOA/garantiebepaling);
- Serienummer;
- Duidelijke klachtomschrijving;
- Indien vooraf reparatie van artikel overeengekomen is met JPF Computing dient de afnemer overeengekomen bedrag van reparatie te vermelden.

1.12. Onvolledig of onduidelijk ingevulde formulieren zullen niet in behandeling worden genomen. Defecte producten kunnen eerst na toekenning door JPF Computing van een RMA-nummer worden opgestuurd. Het RMA-nummer dient duidelijk zichtbaar aan de buitenkant van de (transport)verpakking te worden aangebracht. Tevens dient altijd een bewijs van garantie bij het product te worden gevoegd. Defecte producten die zonder garantiebewijs worden opgestuurd, zullen als vallend buiten garantie in behandeling worden genomen. Het niet meesturen van een garantiebewijs kan vertraging van de afhandeling en/of reparatie veroorzaken.

Aan de garantieafhandeling vermeld op het RMA formulier kunnen geen rechten worden ontleend; het bestaan en de omvang van de mogelijk geldende garantie worden vastgesteld zo spoedig mogelijk na ontvangst door JPF Computing van het defecte product. Producten kunnen slechts worden geretourneerd voor risico van de afnemer en moeten altijd deugdelijk zijn verpakt voor transport. Indien JPF Computing producten ontvangt die ondeugdelijk zijn verpakt, zullen de verpakkingskosten voor het retourtransport in rekening worden gebracht volgens de tarieven zoals vermeld op de JPF Computing website.

Om beschadiging, vertraging bij de reparatie en andere problemen te voorkomen dient afnemer voorafgaand aan retournering van defecte producten tenminste de volgende maatregelen te nemen:

- De afnemer dient een back-up van de data te maken (JPF Computing is nimmer verantwoordelijk voor mogelijk verlies van data);
- De afnemer dient te zorgen voor een deugdelijke transportverpakking;

1.13. Na autorisatie door JPF Computing conform de bovenstaande bepalingen dienen defecte producten te worden verstuurd naar:

JPF Computing BV  
Afdeling RMA  
Ambachtshof 16B  
2632 BB Nootdorp

1.14. De kosten voor verzending naar JPF Computing zijn voor rekening van de klant. Ongefrankeerde zendingen worden niet geaccepteerd. De klant is zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor schade en/of vermissing tijdens transport naar JPF Computing. De verzendkosten van omruiling of retournering aan afnemer van het gerepareerde product zijn voor rekening van JPF Computing.

## **2. RMA regeling foutieve bestelling en verkeerde levering**

2.1. Retournering van niet-defecte producten door afnemer geschiedt alleen met inachtneming van onderstaande voorwaarden.

2.2. Een RMA-aanvraag dient binnen vijf (5) werkdagen na factuurdatum schriftelijk (Fax of per e-mail) te worden ingediend zoals vermeld op de JPF Computing website. De te retourneren producten dienen courant en als nieuw verkoopbaar te zijn, in onbeschadigde verpakking, ongeopend en zonder verbroken zegels.

Op verzoek van de afnemer bestelde, gecombineerde of aangepaste producten kunnen nimmer worden geretourneerd (zulks behoudens verkeerde leveringen van JPF Computing).

2.3. Het RMA-nummer dient duidelijk zichtbaar aan de buitenkant van de transportverpakking te zijn aangebracht.

2.4. Producten waarvoor op grond van dit onderdeel II van deze Voorwaarden een RMA nummer wordt toegekend worden opgehaald door de vervoerder van JPF Computing. Producten die zonder RMA-nummer aan JPF Computing worden teruggestuurd worden geweigerd, evenals ongefrankeerde zendingen. Na ontvangst en controle van de producten in het magazijn volgt binnen 5 dagen administratieve afhandeling en een evt. creditnota. De hoogte van het creditbedrag is afhankelijk van de staat van de producten, zulks uitsluitend ter beoordeling van JPF Computing.

2.5. Indien JPF Computing een creditnota van de leverancier ontvangt, wordt de afnemer door JPF Computing gecrediteerd. Indien de RMA veroorzaakt is door een vergissing of fout aan de zijde van JPF Computing zullen geen administratiekosten in rekening worden gebracht. In alle andere gevallen worden administratiekosten berekend. JPF Computing behoudt zich het recht voor om een re-stocking fee te berekenen met een bepaald minimum. De administratiekosten alsmede re-stocking kosten staan vermeld op de JPF Computing website.

**JPF Computing BV**  
[www.jpfc computing.nl](http://www.jpfc computing.nl)