

1. Retourzendingen:

Bij retourzendingen moet er een specifieke procedure gevolgd worden. Deze procedure zal strikt en zonder uitzondering nageleefd worden. Retourzendingen zullen steeds volgens oorzaak behandeld worden waarbij volgende retouren onderscheiden zullen worden:

Technisch DefectDOA: een defect vastgesteld binnen de 5 dagen na ontvangst van het goed.

RMA: een defect vanaf de 6de werkdag na ontvangst van het goed tot aan het einde van de garantieperiode.

Obsolide goederen: goederen die niet meer gemaakt worden + defect.

Technisch defect na vervalddag garantieperiode: deze goederen kunnen nog steeds ter reparatie aangeboden worden.

Foutieve levering: Onmiddellijk omruiling en de kosten zijn voor TnG Computers

2. Procedure:

Voor elke retourzending van defekte goederen dient er een RMA (return of material) nummer worden aangevraagd via het ON LINE RMA formulier.

Daar deze procedure grotendeels automatisch verwerkt wordt betekent dit een aanzienlijke versnelling van de afhandeling van uw RMA's.

Bij RMA aanvragen die uitzonderlijk per fax of per email gebeuren, ontvangt U een retournummer binnen de 48u.

Voor verdere informatie kan U steeds contact opnemen met Bervoets Tilly 014/81.40.32 of rma@tngcomputers.be

Gelieve voor retour van niet defekte goederen contact op te nemen met uw commercieel verantwoordelijke binnen TnG Computers.

Een RMA-nummer blijft slechts 5 werkdagen geldig. Wanneer het goed binnen deze termijn niet in ons bezit zijn, dient er een ander RMA-nummer aangevraagd te worden. Het versturen van het goed moet gebeuren onder **ORIGINELE verpakking** of een adequate verpakking. Het terugsturen via post wordt geweigerd.

3. Omruiling:

Eens het goed in ons bezit is, wordt deze omgeruild naargelang de oorzaak van de retour.

Technisch defect: Bij ontvangst van het goed, wordt deze getest door TnG Computers. Indien de foutmelding niet correct is en de goederen naar behoren functioneren, zal een administratiekost van € 25,00 excl. BTW aangerekend worden. Voor de omruiling van een defect goed worden volgende termijnen vooropgesteld: **DOA:** het goed wordt onmiddellijk omgeruild en bijkomende kosten worden door ons gedragen.

RMA: het goed wordt omgeruild op het ogenblik dat wij het defecte goed van zijn leverancier omgeruild krijgen. Voor verschillende soorten goederen wordt er een maximum termijn vooropgesteld met een max. periode van 1 maand.

Obsolide goederen: het goed wordt enkel omgeruild op het moment dat wij het defecte goed omgeruild krijgen bij zijn leverancier. Enkel de transportkosten vallen ten laste van de klant.

Technisch defect na vervalddag garantieperiode: het goed kan op aanvraag ter reparatie aangeboden worden. Wij zelf geven een waarborg van 3 maanden op de door ons uitgevoerde bestellingen. De transportkosten vallen hier wel volledig ten laste van de klant. - Foutieve levering: Onmiddellijke omruiling van de goederen

4. Technische problemen:

In het geval van technische problemen kan de klant zich steeds tot ons wenden. De klant kan gebruik maken van onze contactmail waar alle vragen verstuurd kunnen worden. Deze vragen worden dagelijks behandeld zodat de klant binnen 48 uur een antwoord via rma@tngcomputers.be kan verwachten.