

RMA-voorwaarden

Artikel 1. Toepasselijkheid

1.1 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen zijn deze RMA-voorwaarden van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten van koop en verkoop en leveringen van alle goederen en diensten, die door Tau Audio Solutions B.V., hierna ook te noemen "Tau", in de handel worden gebracht en/of verstrekt. De wederpartij van Tau wordt hier verder als "afnemer" aangeduid.

1.2 Tevens zijn van toepassing de algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden van Tau, gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Groningen onder nr. 50963325. Een exemplaar van deze voorwaarden wordt de afnemer op eerste verzoek kosteloos toegezonden of is te verkrijgen via www.tau.nl. In geval van tegenstrijdigheid tussen enige bepaling in deze RMA-voorwaarden en de algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden zullen laatstgenoemden prevaleren. Een dergelijke tegenstrijdigheid laat de gelding van de overige bepalingen in deze RMA-voorwaarden onverlet.

1.3 Deze RMA-voorwaarden omvatten een RMA-procedureregeling voor defecte producten, foutieve bestellingen en verkeerde leveringen.

Artikel 2. Defecte producten

2.1 DOA (Dead On Arrival)

Hiervoor komen producten in aanmerking die binnen 8 dagen na levering (factuurdatum) defect zijn. Indien deze termijn is overschreden dan is er sprake van een garantieafhandeling. Defecten als gevolg van oneigenlijk gebruik (bijv. val, montage of aansluitschade) vallen buiten de DOA regeling.

Na binnenkomst van het geretourneerde product wordt vastgesteld of het product terecht als DOA is gemeld. Mocht het product niet in aanmerking komen voor deze regeling (o.a. het niet voldoen aan de voorwaarden), dan is de garantie procedure van kracht.

2.2 Defecten binnen garantie termijn

Hiervoor komen producten in aanmerking die binnen de garantie termijn defect zijn en niet aan de DOA voorwaarden voldoen. Tau hanteert de door de fabrikant gehanteerde garantietermijn voor de geleverde producten. Defecten als gevolg van oneigenlijk gebruik door de afnemer (bijv. val, montage of aansluitschade) vallen buiten de garantie regeling.

Aan de "Defect binnen garantie termijn" vermelding kunnen geen rechten worden ontleend. Het bestaan en de omvang van de mogelijk geldende garantie wordt vastgesteld zo spoedig mogelijk na ontvangst bij Tau.

2.3 Defecten buiten garantie termijn

Hiervoor komen producten in aanmerking die buiten de garantie termijn defect zijn, dan wel schade hebben als gevolg van oneigenlijk gebruik.

De reparatie zal onderzocht worden door Tau. Deze onderzoekskosten worden doorberekend aan de afnemer. Indien de totale kosten voor onderzoek en reparatie hoger bedragen dan €100,- wordt er contact opgenomen met de afnemer.

2.4 Transportschade

Hiervoor komen producten in aanmerking die tijdens het transport van Tau naar de afnemer beschadigd zijn geraakt.

Als de afnemer bij ontvangst van het product transportschade constateert dient de afnemer de zending te weigeren en door de vervoerder te laten bevestigen op het vervoersdocument dat er transportschade geconstateerd is. De afnemer meldt de transportschade bij Tau op de dag van de constatering.

Als de transportschade pas na 24 uur door de afnemer geconstateerd wordt kan de schade op het product niet meer behandeld worden als transportschade.

2.6 Foutieve bestelling

Indien de afnemer een verkeerde bestelling heeft geplaatst en deze wenst te retourneren wordt er 20% restockkosten in rekening gebracht op het artikel dat geretourneerd wordt. Transportkosten worden niet gecrediteerd.

De te retourneren producten dienen courant en als nieuw verkoopbaar te zijn, in onbeschadigde en originele verpakking en ongeopend. Op verzoek van de afnemer bestelde, gecombineerde of aangepaste producten kunnen nimmer worden geretourneerd (zulks behoudens verkeerde leveringen van Tau).

2.5 Verkeerde levering

Hiervoor komen producten in aanmerking die niet overeen komen met de bestelling of pakbon. De producten moeten binnen 8 werkdagen na datum aflevering weer in het bezit zijn van Tau.

De te retourneren producten dienen courant en als nieuw verkoopbaar te zijn, in onbeschadigde en originele verpakking en ongeopend. Op verzoek van de afnemer bestelde, gecombineerde of aangepaste producten kunnen nimmer worden geretourneerd (zulks behoudens verkeerde leveringen van Tau).

Producten waarvoor op grond van een verkeerde levering door Tau een RMA-nummer verstrekt is, worden opgehaald door de vervoerder van Tau.

Artikel 3. RMA procedure

3.1 Voor het retourneren van goederen dient altijd een RMA-nummer te worden aangevraagd middels het RMA-formulier. Deze is te vinden op de website van Tau.

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

- Artikelnummer
- Factuurnummer/pakbonnummer
- Een duidelijke klachtschrijving (de aanduiding "defect" of "werkt niet" is onvoldoende en zal derhalve niet in behandeling worden genomen).

3.3 Producten kunnen pas na toekenning van een RMA-nummer door Tau worden verzonden naar Tau Audio Solutions BV te Groningen. Dit dient binnen 5 werkdagen te gebeuren na toekenning van een RMA-nummer. Het RMA-formulier dient hierbij duidelijk zichtbaar aan de buitenkant van de transportverpakking te worden aangebracht.

Het retouradres is:
Tau Audio Solutions BV
Grondzijk 8A
9731 DG Groningen
Nederland

3.4 De kosten van verzending naar Tau zijn voor rekening van de koper. Ongefrankeerde zendingen, zendingen zonder zichtbaar RMA-formulier en zendingen onder rembours worden niet geaccepteerd. De koper is zelf aansprakelijk voor schade en/of vermissing tijdens transport naar Tau.

Artikel 4. Omruiling

Indien uw RMA-aanvraag wordt gehonoreerd, zal Tau voor de geaccepteerde goederen te allen tijde een geldbedrag crediteren. Tau zal nooit het geretourneerde product omruilen; u krijgt dus niet automatisch een nieuw product toegestuurd. Indien u een nieuw product wilt ontvangen, kunt u daarvoor zelf een nieuwe bestelling plaatsen.