

TC Shop RMA-procedure

Is het onverhoopt nodig uw product te retourneren? Kies hieronder de reden en lees de bijbehorende handelswijze door, zodat wij u zo snel mogelijk van dienst kunnen zijn. Belangrijk: neemt u eerst contact met ons op!

Wat is de reden dat u een product retour wilt zenden?

1. Het product is bij aankomst defect (DOA)
2. Het product is defect in de garantieperiode
3. Er is een verkeerd product geleverd door TC Shop
4. U heeft het verkeerde product besteld of wilt afzien van de aankoop

Ad. 1: Het product is defect geleverd (DOA - Dead on Arrival)

Indien u een product defect ontvangt of binnen 8 werkdagen na ontvangst defect is, is sprake van DOA. U heeft recht op vervanging van het defecte product.

Wat moet u doen:

- neem eerst contact op met TC Shop om het defect / DOA te verifiëren*
- vul het RMA-formulier in en maak een kopie van uw factuur
- stuur het defecte artikel mét toebehoren en in de complete originele verpakking retour, tenzij anders met TC Shop overeengekomen
- stuur RMA-formulier, kopie factuur en het artikel retour naar TC Shop
- gebruik een overdoos om beschadiging te voorkomen
- de retour-verzendkosten komen voor uw eigen rekening; zorgt u voor voldoende frankering van uw zending! De verzendkosten van het vervangende product komen voor rekening van TC Shop.

Ad. 2: Het product raakt defect in de garantietermijn

Uw product raakt binnen de garantieperiode (1 jaar na levering) defect.

Wat moet u doen:

- neem eerst contact op met TC Shop om het defect te verifiëren*
- vul het RMA-formulier in en maak een kopie van uw factuur
- verpak het defecte artikel met toebehoren in de complete verpakking
- stuur RMA-formulier, kopie factuur en het artikel retour naar TC Shop
- gebruik een overdoos om beschadiging te voorkomen
- de retour-verzendkosten komen voor uw eigen rekening; zorgt u voor voldoende frankering van uw zending! De verzendkosten van het gerepareerde of vervangende product komen voor rekening van TC Shop.

Ad. 3: TC Shop heeft een verkeerd product geleverd

Indien u niet heeft ontvangen wat u heeft besteld (controleert u uw factuur), dan wordt het product natuurlijk vervangen, en komen de retourverzendskosten voor onze rekening.

Wat moet u doen:

- neem eerst contact op met TC Shop om de foute levering te verifiëren**
- vul het RMA-formulier in en maak een kopie van uw factuur
- verpak het defecte artikel met toebehoren in de complete verpakking
- stuur RMA-formulier, kopie factuur en het artikel retour naar TC Shop
- gebruik een overdoos om beschadiging te voorkomen
- frankeer het pakket met een pakketzegel met tracktrace-code, de verzendkosten (€ 5,50) ontvangt u van ons retour.



**Ad. 4: U ziet na levering van de aankoop af (tevredenheidsgarantie)**

Indien u zich na aanschaf bedenkt of niet tevreden bent over het product, dan kunt u uw aankoop binnen 8 werkdagen retourneren en krijgt u uw geld terug of kunt u uw aankoop ruilen voor een ander product. Voorwaarde is dat het product in nieuwstaat verkeert en compleet in de originele en onbeschadigde doos met alle toebehoren (instructies, garantiebewijs, etc.) kan worden geretourneerd.

Helaas geldt deze tevredenheidsgarantie niet voor software met een licentie op uw naam, software waarvan u de licentie reeds heeft geactiveerd, apparatuur die reeds in uw computer ingebouwd is geweest (o.a. mini-PCI s), producten die als zelfbouwpakket zijn geleverd en reeds zijn gemonteerd (diverse antenne s) en verbruiksartikelen.

Wat moet u doen:

- neem eerst contact op met TC Shop om uw verzoek aan ons door te geven
- vul het RMA-formulier in en maak een kopie van uw factuur
- verpak het artikel met toebehoren in de complete verpakking
- stuur RMA-formulier, kopie factuur en het artikel retour naar TC Shop
- gebruik een overdoos om beschadiging te voorkomen
- de retour-verzendkosten komen voor uw eigen rekening; zorgt u voor voldoende frankering van uw zending!

Contactgegevens TC Shop

Voor uw retourzendingen kunt u gebruik maken van het onderstaand adres. Heeft u nog vragen, neemt u dan gerust contact met ons op.

TC Shop

Afdeling RMA

Sylviuslaan 2

9728 NS GRONINGEN

T 050 526 49 33

F 050 526 49 63

sales@tijdhof.nl

Sylviuslaan 2 9728 NS Groningen | Postbus 1040 9701 BA Groningen
Telefoon 050 526 49 33 | Fax 050 526 49 63 | info@tijdhof.nl | www.tijdhof.nl

* *Indien het product niet defect blijkt te zijn dient factureren wij u € 25,- als bijdrage in de onderzoeks- en verzendkosten.*

** *Indien u niet het product heeft besteld dat u graag wilde ontvangen, ligt de fout bij u. Ook dan is ruilen uiteraard mogelijk, zie procedure bij punt 4.*

TC Shop RMA-formulier

Indien u van mening bent dat uw aankoop geretourneerd dient te worden, neemt u dan eerst contact met ons op. Na overleg kunt u het product, een kopie factuur en dit formulier retourneren naar het hieronder vermelde adres.

Retouradres:

TC Shop
Afdeling RMA
Sylviuslaan 2
9728 NS GRONINGEN

Neem contact op:

T 050 - 526 49 33
F 050 - 526 49 63
sales@tijdhof.nl
open op ma - vrij van 9 - 17 uur

Uw gegevens

Uw naam	
Uw ordernummer	
adres	
postcode + plaats	
telefoonnummer	
bank-/girorekening	

Productgegevens

Merk + type	
Serienummer	

Reden retour

- ☐ Defect bij ontvangst / binnen 8 werkdagen na ontvangst (DOA)
- ☐ Defect binnen garantieperiode
- ☐ Levering verkeerd product
- ☐ Tevredenheidsgarantie: u retourneert het ongebruikte product binnen 8 werkdagen

Uitgebreide omschrijving van uw klachten over het product:

datum

handtekening:

