

## Garantie Voorwaarden / Retour goederen procedure en reparaties RMA Procedure (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.

**Aangezien wij groothandel zijn, gaat de retour procedure normalerwijze via onze distributiekkanalen.**

Wanneer u een door AUTOVISION geleverd product rechtstreeks aan ons wilt opsturen kan dit ook, U dient dit **VOORAF** te melden bij AUTOVISION.

**Bij retouren, fout geleverd etc (ALLEEN artikelen aanschaf rechtstreeks bij (een webshop) (van) Autovision:** Aanmelden via internet op <https://autovision.nl/contact/product-retour-aanvraag/>

**Bij reparatie (onder/geen garantie):** Aanmelden via internet op <https://autovision.nl/reparatie-aanvragen-formulier/>  
U krijgt binnen 2 werkdagen het RMA nummer en verdere verzendgegevens retour gemaild

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

Zorg bij een zending voor de volgende zaken:

- 1) Een duidelijke klachtschrijving.
- 2) Bij een product retour zending en bij een garantieclaim altijd (kopie) factuur of pakbon meesturen
- 3) Verstuur uw materiaal gefrankeerd
- 4) Verpak het product deugdelijk. (geen losse onderdelen in de verpakking)
- 5) Schrijf het RMA nummer LEESBAAR op de doos.

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 opvragen, stuur een mail naar: Verkoop E-mail: [rma-verkoop@autovision.nl](mailto:rma-verkoop@autovision.nl) of de Technische Dienst E-Mail: [rma-td@autovision.nl](mailto:rma-td@autovision.nl)

### Retourneren

#### Herroepingsrecht

U heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen. NB alleen een artikel gekocht bij AUTOVISION of een webshop van AUTOVISION.

Om het herroepingsrecht uit te oefenen, kunt u het formulier op onze website invullen.

Aanmelden via internet op <https://autovision.nl/contact/product-retour-aanvraag/> en kies voor "retour binnen zichttermijn".

Dit geldt voor producten welke compleet, 100% als nieuw zijn, geen gebruikssporen hebben en in originele onbeschadigde verpakking.

In ear oortelefoons, indien verpakking geopend, kunnen om hygiënische redenen niet retour worden genomen.

Na aanmelding krijgt u op korte termijn een e-mail terug met de retour procedure.

De kosten/het risico voor het retourneren komen voor uw rekening.

Wij zullen zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 10 dagen nadat u het product door ons in ontvangst is genomen, het aankoop bedrag inclusief eventuele verzendkosten terug storten.

Vermeld alstublieft waarom het product niet voldoet, zodat wij onze dienstverlening kunnen blijven verbeteren!

## **Garantie Voorwaarden / Retour goederen procedure en reparaties** **RMA Procedure** (Return Merchandise Authorisation)

### **Garantie voorwaarden:**

AUTOVISION garandeert dat de door haar verkochte zaken vrij zijn van ontwerp-, materiaal- en fabricagefouten, gedurende een periode van 24 maanden na levering.

Uitzonderingen; Refurbished products (6 maanden garantie), Speciale acties, schriftelijk, overeengekomen met verkoop organisaties

Garantie voor geleverde goederen en/ of verrichtte 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.

De aankoopnota is bepalend voor de aanvang datum garantie, in plaats van de aankoopnota kan eventueel ook een bankafschrift voldoen.

Indien bovenstaand niet aantoonbaar is, geldt de productie datum als aankoopdatum, hiervoor moet een serienummer aanwezig zijn.

Indien product buiten de 24 maanden termijn valt, is coulance redelijkerwijs mogelijk, dit ter beoordeling van TD AUTOVISION.

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 het artikel te vervangen voor een nieuw artikel of voor een SWAP artikel..

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 beantwoord.

\*dit alléén in geval van een aangekocht product bij AUTOVISION

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

### **Garantie Claims**

Garantie wordt bepaald volgens "de garantievoorwaarden".

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

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

## **Garantie Voorwaarden / Retour goederen procedure en reparaties** **RMA Procedure** (Return Merchandise Authorisation)

### **Wat valt niet onder garantie:**

Schade veroorzaakt door een ongeluk, onheil, misbruik, foutieve installatie, oneigenlijk gebruik, foutief gebruik, diefstal en vloeistofschade (mits geen voldoende IP klasse categorie).

Kabel- en stekkerslijtage, kabelbreuk, kabel- en stekkerbeschadiging door foutief gebruik.

Kosten van uitbouw en (her)installatie van het product.

Afstandsbedieningen (ter beoordeling Autovision TD)

Accupacks, batterijen. (6 maanden na aankoop met aankoopbewijs, anders 6 maanden na productiedatum)

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

Elk product waarvan het serie en/of typenummers zijn afgedekt, veranderd of verwijderd (Indien van toepassing)

Het garantie zegel verbroken is (Indien van toepassing)

Gevolgschade aan andere componenten.

Elk product niet gekocht bij een Autovision dealer in Nederland dan wel buiten Nederland.

Defecte toestellen zonder geldig aankoopbewijs.

### **Reparaties**

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

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

Prijsopgaaf (POG) geschiedt schriftelijk, op basis van verhouding tussen reparatie en aankoop bedrag, boven de € 50,-. POG wordt aan de klant gedaan.

In afwachting van bevestiging klant worden goederen met RMA BONNUMMER opgeslagen bij de technische Dienst.

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

Klant gaat niet akkoord met POG:

1) goederen gaan retour klant > Onderzoekskosten € 29.41, admin/verz kosten € 10.50 ex 21% BTW (bij vooruit overmaken) OF

2) goederen worden vernietigd.> 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, onder vermelding van het RMA nummer.

Minimum reparatie tarief is, exclusief verzending, € 29.41 netto exclusief 21% BTW.

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

Goederen ter reparatie welke wachten na prijsopgaven en/of op aanvullende informatie, waarop geen reactie komt wordt na 90 dagen aangenomen dat er geen prijs wordt gesteld op herstel en deze worden vernietigd.

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.



**Garantie Voorwaarden / Retour goederen procedure en reparaties**  
**RMA Procedure** (Return Merchandise Authorisation)

Burgemeester Engelbertsstraat 92  
2042 KP Zandvoort  
Nederland

Afdeling verkoop: E-mail: [verkoop@autovision.nl](mailto:verkoop@autovision.nl)

Tel: (+31) (0) 23 57 39 292

Afdeling Technische Dienst: E-mail: [td@autovision.nl](mailto:td@autovision.nl)

Tel: (+31)(0) 23 57 31 787

**Website:** <https://autovision.nl/>