

Voorwaarden Service Desk Alpha International B.V.

Wij vragen u deze voorwaarden nauwkeurig door te lezen.

Levering (algemeen)

Het is van groot belang dat u de aangeboden zending direct op volledigheid controleert. Dit houdt in op het aantal werkelijk ontvangen colli of pallets, de betreffende vervoersreferenties en de adressering van de zending. Geconstateerde afwijkingen dienen aangetekend te worden op de vrachtbrief.

Indien u een collilevering niet binnen 2 dagen of een pallet levering niet binnen 3 dagen na verzending vanuit ons magazijn ontvangen heeft, adviseren wij u zo spoedig mogelijk contact op te nemen met onze Service Desk. Voor mancoleveringen zie "verkeerde levering (algemeen)".

RMA aanvraag (algemeen)

Om een RMA nummer aan te vragen dient u het RMA aanvraagformulier, volledig ingevuld volgens de richtlijnen zoals vermeld op het formulier, per fax of e-mail te retourneren naar onze Service Desk. Voor het terugzenden van (defecte) producten dient altijd een RMA nummer te worden aangevraagd. Goederen die zonder RMA nummer door ons magazijn ontvangen worden, worden zonder verdere behandeling weer retour gezonden.

Diverse RMA soorten:

1. Verkeerde levering (artikel komt niet overeen met de bestelling) .
2. Verkeerde levering (artikel komt niet overeen met de pakbon) .
3. Verkeerde bestelling geplaatst door de klant (Let op: minimaal 10% restockingskosten) .
4. Bestelling is reeds schriftelijk geannuleerd en deze annulering is door de verkoper schriftelijk bevestigd.
5. Transportschade, mits binnen 24 uur gemeld en aangetekend op de vrachtbrief .
6. Defecte producten (claims conform de garantievoorzwaarden zoals gesteld door de betreffende leverancier) .

Verkeerde levering / bestelling (algemeen)

Verkeerd bestelde en/of geleverde goederen dienen compleet en onbeschadigd te zijn en zich in originele, ongeopende en onbeschadigde verpakking (d.w.z. vrij van beschrijvingen en stickers) te bevinden. De goederen dienen in een voor transport geschikte omverpakking verpakt en verzonden te worden. Indien niet aan de bovengenoemde voorwaarden voldaan is, zullen de goederen geretourneerd worden.

1. Verkeerde levering (komt niet overeen met de bestelling)

Voor geleverde goederen die niet in overeenstemming zijn met uw bestelling geldt dat dit binnen 3 werkdagen na ontvangst gemeld dient te worden aan de Service Desk. Hiervoor kunt u gebruik maken van ons RMA aanvraagformulier.

2. Verkeerde levering (komt niet overeen met de pakbon)

Indien de geleverde goederen niet in overeenstemming zijn met wat op de pakbon vermeld staat (d.w.z. te weinig, te veel of verkeerde goederen geleverd), dient u dit binnen 3 werkdagen na ontvangst van de goederen te melden aan de Service Desk. Dit stelt ons in staat om een verkeerde levering zo spoedig mogelijk te herstellen en de correcte en/of ontbrekende goederen alsnog te leveren. Voor de goederen die eventueel retour dienen te gaan naar Alpha International kunt u door middel van het RMA formulier een RMA nummer aanvragen. Na het verstrijken van de genoemde termijn gaan wij er vanuit dat de ontvanger de geleverde goederen conform pakbon heeft ontvangen.

3. Verkeerde bestelling (foutief besteld door de klant)

Een verkeerde bestelling dient binnen 10 dagen na factuurdatum aan de Service Desk gemeld te worden middels het RMA formulier. Voor een verkeerde bestelling wordt 10% reststockingskosten in rekening gebracht. De te retourneren producten dienen courant en als nieuw verkoopbaar te zijn. Obsolete of speciaal voor de klant ingekochte artikelen kunnen niet worden teruggenomen. In geval van stockrotatie / overvoorraad kunnen we verkeerde bestellingen die na 3 maanden gemeld worden, helaas niet meer in behandeling nemen.

Het is niet mogelijk om al geopende producten retour te nemen. Controleer daarom de door u ontvangen goederen altijd op juistheid voor u het product opent.

Indien goederen speciaal voor u zijn ingekocht, gelden de bovenstaande voorwaarden niet. In principe kunnen de goederen in een dergelijk geval niet meer retour genomen worden. Per aanvraag zal echter wel bekeken worden in hoeverre er door de Service Desk aan uw verzoek tegemoet gekomen kan worden.

4. Annulering

Indien u een bestelling ontvangt, die u reeds per fax of e-mail geannuleerd heeft en dit is door de verkoop bevestigd, dient u de zending te weigeren (wanneer het de complete zending betreft) of binnen 2 werkdagen na ontvangst onze Service Desk hiervan op de hoogte te brengen. Het RMA formulier kunt u gebruiken om een RMA nummer aan te vragen voor de goederen die geretourneerd dienen te worden aan Alpha International.

5a. Transportschade

Wanneer goederen met transportschade worden aangeboden gelieve de onderstaande procedure te volgen:

- In geval van zichtbare schade (dus ook zendingen die herverpakt zijn door de vervoerder) altijd de zending weigeren met vermelding van de reden: "beschadigde zending" .
- Door de vervoerder laten bevestigen dat er sprake is van transportschade en - indien mogelijk - een digitale foto van de schade per e-mail naar onze Service Desk sturen.
- Direct de Service Desk op de hoogte stellen van de beschadigde levering.
- Nieuwe goederen worden direct verstuurd en zodra de beschadigde zending door ons in ontvangst is genomen zal hiervoor een creditnota worden opgesteld.

Accepteert u de goederen met schade dan dient u een aantekening van deze schade te maken op de vervoersdocumenten. Reclamatie achteraf, zonder aantekening op de vervoersdocumenten, wordt door ons niet in behandeling genomen.

5b. Verborgene transportschade

Indien de transportschade niet zichtbaar is en pas na het openen van het colli resp. de pallet ontdekt wordt, dient dit binnen 24 uur te worden gemeld aan onze Service Desk. Ook in geval van verborgene transportschade - indien mogelijk - gelieve een digitale foto per e-mail naar onze Service Desk te sturen. Claims die na deze termijn gemeld worden, kunnen wij helaas niet meer in behandeling nemen.

6. Defecte goederen

In het geval van defecte artikelen dient u een proefdruk en/of nauwkeurige klachtomschrijving bij te voegen. Een omschrijving als "is defect" of "werkt niet" is hierbij niet voldoende. Sommige leveranciers (bijvoorbeeld Brother) stellen bovendien als voorwaarde om een zogenaamde statuspagina van het defecte artikel mee te sturen. De kosten voor verzending naar Alpha International zijn voor rekening van de klant.

Hierbij willen wij u op de hoogte stellen van het feit dat voor de verdere afhandeling van defecte producten Alpha International volgens de voorwaarden en richtlijnen van haar leveranciers te werk zal gaan. De garantieafhandeling zoals vermeld op het RMA formulier is onder voorbehoud. De feitelijke garantie wordt vastgesteld na controle door de leverancier van het fysieke product. Goederen die niet aan de door de leveranciers gestelde garantievoorwaarden voldoen zullen na kennisgeving zonder verdere afhandeling door ons vernietigd worden. Wanneer u de goederen alsnog retour wilt ontvangen, dan brengt Alpha International hiervoor kosten in rekening.

Globale indicatie van afhandelingstermijn voor diverse productgroepen

Voor de hieronder genoemde merken geldt dat de defecte producten relatief snel gecrediteerd / omgeruild worden door onze leveranciers. Dit stelt ons in staat eveneens snel tot afhandeling van de claim over te gaan .

HP / Canon / HP / Epson / Lexmark

Voor de volgende merken is een langere wachttijd van toepassing. In de regel worden defecte producten na 4 tot 6 weken gecrediteerd / omgeruild door onze leveranciers. In het bijzonder voor deze productgroepen geldt dat proefafdrukken en nauwkeurige klachtenomschrijvingen een vereiste zijn voor een spoedige en correcte afhandeling :

Kyocera / IBM / Brother / Sharp / Sony / Samsung / Panasonic / Olivetti / e.a.

Defecte Xerox en Tektronix artikelen dient uw eindklant rechtstreeks aan te melden bij Xerox d.m.v. een speciaal telefoonnummer. Alpha International B.V. neemt deze artikelen niet retour. Informatie betreffende de garantieafhandeling is vermeld in de originele verpakking van deze producten. Hierin staat eveneens onderstaand hotline nummer vermeld.

<i>Xerox</i>	Hotline Nederlandse eindgebruikers:	+31 (0)20 65 63 620
	Hotline Belgische eindgebruikers:	+32 (0)2 71 31 453 (NL)
		+32 (0)2 71 31 452 (FR)

Defecte QMS, Konica Minolta en OKI artikelen dient uw eindklant rechtstreeks aan te melden bij Konica Minolta respectievelijk OKI d.m.v. een speciaal telefoonnummer. Alpha International B.V. neemt deze artikelen niet retour.

<i>Konica Minolta</i>	Helpdesk Nederlandse eindgebruikers	0900 2022662
	Helpdesk Belgische eindgebruikers	+32 (0)7 06 60 275 (NL)
		+32 (0)2 47 94 930 (FR)

<i>OKI</i>	Helpdesk Nederlandse eindgebruikers	0800-5667654
	Helpdesk Belgische eindgebruikers	02 306 6382

Bij vragen kunt u vanzelfsprekend contact opnemen met de Service Desk.

Telefoon	+31 (0)24 3579 817
Fax	+31 (0)24 3579 821

Uw contactpersoon:	Robin Vroom
E-mail	rma@alpha-international.nl

Retouradres	Alpha International BV Bijsterhuizen 25 -01 6604 LM Wijchen Nederland
-------------	--