

WANNEER VRAAG IK EEN RMA AAN?

Alle producten of onderdelen die u aan Dometic wilt **retourneren**, voor reparatie/garantie, schade en/of foutieve levering/bestelling, dienen via het RMA-formulier te worden aangemeld. Op deze manier beschikken we over alle gegevens om uw aanvraag snel en efficiënt af te handelen. Na akkoord van Dometic ontvangt u binnen 2 werkdagen een retourlabel dat duidelijk zichtbaar op de retourzending dient te worden aangebracht. Retoursturen van producten is alleen mogelijk voor zakelijke klanten met een klantnummer bij Dometic.

RETOURPROCEDURE EN VOORWAARDEN DOMETIC BENELUX BV

BELANGRIJK

Onderstaande procedures zijn **alleen voor zakelijke klanten** die rechtstreeks zakendoen met Dometic met een klantnummer. Heeft u geen klantnummer bij Dometic neemt u dan contact op met uw dealer of het bedrijf waar u ons product heeft gekocht.

DOMETIC – MOBILE LIVING MADE EASY.

Ondanks dat wij er alles aan doen om de gehele cyclus, van productontwikkeling tot de uitlevering en het gebruik van het product in goede banen te leiden, kan u of uw klant een andere beleving ervaren. Maak dit aan ons kenbaar zodat wij het proces kunnen verbeteren en eventuele tekortkomingen kunnen oplossen.

RETOURSERVICE

Om het retoursturen van producten voor u zo gemakkelijk mogelijk te maken, hebben we de Dometic retourservice. Dat betekent dat wij voor u het vervoer regelen om de goederen bij u op te laten halen en naar onze vestiging in Oosterhout vervoeren. U hoeft alleen de goederen goed verpakt en voorzien van ons retourlabel klaar te zetten. De rest regelen wij voor u.

Deze retourservice is gratis indien u goederen terugstuurt die door ons beschadigd of verkeerd geleverd zijn, of onder garantie worden vergoed. In alle andere gevallen belasten wij een vast bedrag aan u door voor deze retourservice volgens onderstaande tabel.

Retour reden	Collo	Pallet
Beschadigd geleverd	Gratis	Gratis
Verkeerd of teveel geleverd	Gratis	Gratis
Garantie aanvraag	Gratis	Gratis
Verkeerd besteld of niet meer nodig	€ 15,00	€ 75,00
Reparatie aanvraag	€ 15,00	€ 75,00

Alle bedragen zijn netto en exclusief BTW, per collo of pallet

Maximale pakketafmetingen: lengte max. 175 cm, omtrek max. 300 cm (lengte + 2x hoogte + 2x breedte). Maximaal pakketgewicht: 31,5 kg.

PROCEDURE

Hieronder worden een aantal definities aan u uitgelegd. Is een van onderstaande definities op uw aanvraag van toepassing, dan kunt u onderstaand formulier invullen. Selecteer de reden en vul alle verplichte velden in. Door uw aanvraag volledig in te vullen, kunnen wij uw aanvraag sneller afhandelen.

- **Verkeerd besteld of niet meer nodig**
U heeft een product besteld dat door ons correct geleverd is, maar het blijkt na ontvangst niet het gewenste product te zijn. Of u heeft producten van ons ontvangen die u niet meer nodig heeft.
- **Verkeerd geleverd of teveel geleverd**
Wij hebben het verkeerde product geleverd of te veel producten geleverd.
- **Transport- of productschade**
U constateert schade aan de transportverpakking of aan het product of er ontbreekt een onderdeel.
- **Lege gasflessen**
U wilt lege WAECO koudemiddel flessen R134a of R1234yf aan ons terug sturen
- **Reparatie**
U wilt het product door ons laten repareren buiten de garantietermijn.
- **Garantie**
U wilt aanspraak maken op garantie binnen de garantietermijn. Deze bedraagt twee jaar gerekend vanaf de aankoopdatum, dan wel de datum waarop de camper/caravan op kenteken is gezet.

Na ontvangst van uw aanvraag ontvangt u van ons binnen 2 werkdagen een reactie. Indien uw aanvraag wordt goedgekeurd ontvangt u van ons retourlabel waarop u het retournummer invult. Bevestig dit retourlabel duidelijk zichtbaar op de zending die u naar ons retour gaat sturen. In het geval uw aanvraag wordt afgekeurd nemen wij contact met u op om toelichting te geven op onze beslissing.

In het geval van een klacht ontvangt u van ons binnen 5 werkdagen een inhoudelijke reactie.

Let op: u kunt producten alleen retour sturen nadat u schriftelijk toestemming van Dometic heeft gekregen. Zonder retournummer wordt u zending geweigerd of vernietigd zonder vergoeding.

VEEL GESTELDE VRAGEN

HOE KAN IK EEN PRODUCT LATEN REPAREREN?

Is het product kapot en wilt u het laten repareren door onze werkplaats, vul dan altijd een duidelijke klacht-omschrijving in. Dit helpt ons de reparatie snel en efficiënt uit te voeren en bespaart u kosten.

Wilt u van te voren een prijsopgave? Geeft u dit dan duidelijk aan in uw aanvraag. Na ontvangst van de prijsopgave beslist u of u de reparatie wilt laten uitvoeren of niet. Beslist u de reparatie niet te laten uitvoeren, dan worden alleen de diagnosekosten en de retourservicekosten in rekening gebracht.

HOE KAN IK EEN NIEUW PRODUCT RETOUR STUREN?

Er kunnen verschillende redenen zijn om een nieuw product retour te sturen. Afhankelijk van de reden horen daar voorwaarden bij.

Verkeerd besteld of niet meer nodig

Het kan gebeuren dat u zich vergist heeft en het verkeerde product heeft besteld. Of u heeft een product besteld maar heeft het na ontvangst niet meer nodig. U kunt het product in deze gevallen zelf retour sturen of tegen betaling door ons bij u laten ophalen, indien het aan de onderstaande voorwaarden voldoet:

- Schriftelijke toestemming van Dometic ontvangen
- RMA nummer Dometic duidelijk leesbaar op transportverpakking
- Kopie aankoopfactuur of factuurnummer van Dometic
- Originele en onbeschadigde verpakking
- Onbeschadigde veiligheidszegel (indien van toepassing)
- Niet gebruikt en/of gemonteerd
- Korter dan 3 maanden geleden ontvangen
- Minimum netto aankoopwaarde € 25,= per artikelnummer (SKU)

Na ontvangst en beoordeling zullen wij de aanschafwaarde van het product aan u crediteren onder aftrek van verwerkingskosten. Deze kosten bedragen 15% van de aanschafwaarde, met een minimum van €10,= per product.

Als bij ontvangst van uw retourzending blijkt dat niet aan bovenstaande voorwaarden is voldaan, dan behouden wij ons het recht voor deze goederen weg te gooien of onder aftrek van de verwerkingskosten op uw kosten naar u terug te sturen.

Verkeerd, te veel of te laat geleverd

Als wij het verkeerde product aan u hebben geleverd, te veel of te laat, dan zal deze fout op onze kosten hersteld worden. Een levering is te laat als deze later dan 2 dagen na de datum op onze orderbevestiging aan u is geleverd. We verzoeken u kleine pakketten zelf naar ons retour te sturen, waarbij de kosten door ons aan u worden vergoed. Het retour halen van grote zendingen (meerdere colli of pallets) regelen wij voor u.

U kunt het product retour sturen indien het aan de onderstaande voorwaarden voldoet:

- Schriftelijke toestemming van Dometic ontvangen
- RMA nummer Dometic duidelijk leesbaar op transportverpakking
- Kopie aankoopfactuur of factuurnummer van Dometic
- Originele onbeschadigde verpakking
- Onbeschadigde veiligheidszegel (indien van toepassing)
- Niet gebruikt en/of gemonteerd
- Korter dan 5 dagen geleden ontvangen

Na ontvangst en beoordeling zullen wij de aanschafwaarde van het product en de (indien van toepassing) door u gemaakte retourkosten aan u crediteren. Als bij ontvangst van uw retourzending blijkt dat niet aan bovenstaande voorwaarden is voldaan, dan behouden wij het recht voor deze goederen weg te gooien of onder aftrek van de verwerkingskosten op uw kosten naar u terug te sturen.

Beschadigd geleverd

Als er tijdens het transport duidelijk zichtbare schade aan de (transport-)verpakking of het product is ontstaan, dan moet u daarvan altijd melding maken op de vrachtbrief. We raden u aan foto's van de zending te maken als bewijs. Zonder aantekening op de vrachtbrief kunnen wij uw klacht niet in behandeling nemen.

Als er geen zichtbare schade aan de verpakking is en het product bij het uitpakken toch beschadigd blijkt of er onderdelen ontbreken, maakt u hier dan direct melding van.

We verzoeken u kleine pakketten zelf naar ons retour te sturen, waarbij de kosten door ons aan u worden vergoed. Het retour halen van grote zendingen (meerdere colli of pallets) regelen wij voor u.

U kunt het product retour sturen indien het aan de onderstaande voorwaarden voldoet:

- Schriftelijke toestemming van Dometic ontvangen
- RMA nummer Dometic duidelijk leesbaar op transportverpakking
- Kopie aankoopfactuur of factuurnummer van Dometic
- Vrachtbrief met aantekening
- Indien mogelijk in originele verpakking of goed verpakt
- Niet gebruikt en/of gemonteerd
- Onbeschadigde veiligheidszegel (indien van toepassing)
- Korter dan 5 dagen geleden ontvangen of ontdekt

Na ontvangst en beoordeling zullen wij de aanschafwaarde van het product en (indien van toepassing) de door u gemaakte retourkosten aan u crediteren. Als bij ontvangst van uw retourzending blijkt dat niet aan bovenstaande voorwaarden is voldaan, dan behouden wij het recht voor deze goederen weg te gooien of onder aftrek van de verwerkingskosten op uw kosten naar u terug te sturen.

Retourzending lege gasflessen

Als u rechtstreeks koudemiddel bij ons aankoopt, kunt u ook uw lege gasflessen aan ons retourneren. Koopt u uw koudemiddel bij een grossier of importeur, dan kunt u de lege flessen niet bij ons inleveren. Neemt u in dat geval contact op met uw grossier of importeur.

U kunt de gasfles retour sturen indien het aan de onderstaande voorwaarden voldoet:

- Schriftelijke toestemming van Dometic ontvangen
- RMA nummer Dometic duidelijk leesbaar op transportverpakking
- Gasfles(sen) zijn rechtstreeks bij Dometic/Waeco gekocht
- Gasfles(sen) moeten volledig leeg zijn

U kunt ervoor kiezen de gasflessen zelf naar ons op te sturen of door ons te laten ophalen. De kosten voor het ophalen hangen af van het aantal flessen bedragen € 20,- per fles.

Vermeld bij uw aanvraag voor een retourzending altijd duidelijk of wij de lege flessen moeten ophalen of dat u zelf het transport regelt.

Na ontvangst van de lege flessen en beoordeling zullen wij het statiegeld aan u crediteren, onder aftrek van de transportkosten indien wij het transport voor u hebben geregeld.

HOE KAN IK AANSPRAAK MAKEN OP GARANTIE?

Op al onze producten geldt een garantietermijn van 24 maanden na aankoop, op alle onderdelen geldt een garantietermijn van 12 maanden na aankoop. Als u aanspraak wilt maken op garantie dan kan dat alleen binnen de garantietermijn. U dient dan altijd het aankoopbewijs mee te sturen bij uw aanvraag en deze in te dienen bij uw aankooppunt. Om rechtstreeks een aanvraag voor garantie bij Dometic in te dienen heeft u een klantnummer bij Dometic nodig.

Uw garantieaanvraag wordt door ons beoordeeld. Uitgesloten van garantie zijn in ieder geval verkeerd gebruik/ inbouw/ aansluiting, slijtage en molest. Indien uw aanvraag wordt goedgekeurd, zullen wij het product repareren of vervangen. Gevolgschade wordt niet vergoed (zie ons algemene leveringsvoorwaarden voor de details).

HOE KAN IK EEN KLACHT INDIENEN?

Het kan zijn dat u een klacht heeft over Dometic. Dat vinden wij heel vervelend voor u en willen het graag oplossen! U kunt uw klacht sturen naar reclamatie@dometic.nl.

Kwaliteit en service zijn voor ons belangrijke kernwaarden. Wij willen dat u tevreden over ons bent en met enthousiasme kunt spreken over het assortiment, onze communicatie, de verzending en onze service! Daarom doen wij er alles aan om de klacht naar tevredenheid af te handelen. Wij zien uw klacht als een uitdaging en aanleiding om onze communicatie, service en kwaliteit te verbeteren.

HOE BEHANDELEN WIJ UW KLACHT?

- Wij streven naar een snelle afwikkeling van de klacht (uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt u een inhoudelijke reactie).
- Wij onderzoeken de oorzaak van de klacht.
- Wij nemen contact met u op om een oplossing voor te leggen.
- Wij geven opvolging aan de gemaakte afspraken.
- Wij gebruiken de ervaring om de klacht in de toekomst te voorkomen.