

Procedure Naverkoopdienst

Overzicht

1. Aanvraag kredietnota (terugkeer van goederen)
2. Terugname onder garantie
3. Herstelling
4. Firmware/software-update
5. Interventie op locatie
6. Upgrade-procedure nieuwe modules

1. Aanvraag kredietnota (terugkeer van goederen)

De terugkeer van een bestelling is alleen mogelijk in de volgende gevallen en volgens de hieronder beschreven procedure.

Procedure

RMA-verzoek richten aan support@domintell.com met minimaal volgende informatie:

- De referentie van de module (zichtbaar bovenop de module)
- Het serienummer van de module (zichtbaar op de streepjescode)
- De precieze reden voor de terugkeer
- Volledige contactgegevens (naam, e-mail, adres)
- Aankoopdatum
- Volledige gegevens van de installateur (naam, naam vennootschap, e-mail, adres, GSM) indien de supportvraag rechtstreeks van een eindklant komt

De module terugsturen of brengen naar Domintell - >Rue de la Maîtrise, 9 – 1400 Nijvel.

Niet van toepassing op:

Modules die gekocht zijn als onderdeel van een speciale aanbieding, promotie of kit.

Waardebepaling van de Kredietnota

- **Retour minder dan 15 dagen na levering** en ongeopende verpakking: **100% van de aankoopprijs**
- **Retour minder dan 15 dagen na levering**, uitgepakt, zonder sporen van gebruik, in de originele verpakking, goed beschermd en verpakt voor verzending: **80% van de aankoopprijs**
- **Retour minder dan 60 dagen na levering** en ongeopende verpakking: **80% van de aankoopprijs**
- **Retour minder dan 60 dagen na levering**, uitgepakt, zonder sporen van gebruik, in de originele Verpakking, goed beschermd en verpakt voor verzending: **60% van de aankoopprijs**

Procedure Naverkoopdienst

- **Retour minder dan 6 maanden na levering** en ongeopende verpakking: **60% van de aankoopprijs**
- **Retour minder dan 6 maanden na levering**, uitgepakt, zonder enig spoor van gebruik, in de originele verpakking, goed beschermd en verpakt voor verzending: **40% van de aankoopprijs**
- **Na 6 maanden: geen inruil meer mogelijk.**

Indien een herstelling noodzakelijk is om de module te herconditionneren dan zullen de kosten die vasthangen aan deze herstelling in mindering worden gebracht op de kredietnota. **Indien de module binnen de 15 dagen in zijn oorspronkelijke ongeopende verpakking terugbezorgd wordt maar niet zo doorverkocht kan worden, dan zal een vast bedrag van 30€/stuk worden aangerekend voor de tijd en het materiaal die noodzakelijk zijn om de module opnieuw te verpakken.**

2. Terugname onder garantie

De toepassing van de garantie is alleen mogelijk in de volgende gevallen en in overeenstemming met de hieronder beschreven voorwaarden.

Duur van de garantie

Twee jaar na facturatedatum Domintell (10 jaar **voor de Masters DGQG01/DGQG04**).

Volgende valt niet onder garantie

Er wordt geen garantie verleend wanneer de module wordt gebruikt in een foutieve, oneigenlijke of onachtzame installatie. De garantie is ook niet van toepassing wanneer het product wordt verwerkt of onderhouden, strijdig met de regels (omhulsel verwijderd, oxidatie, vochtigheid) of aan schade lijdt door een natuurlijke externe oorzaak (blikseminslag, vorst, oxidatie, vochtigheid, enz.) of ondergaat een schade door een toevallige externe oorzaak (val van de module, brand, overbelasting, foutieve commando, enz.). De garantie is ook niet van toepassing op schade als gevolg van gebruik in tegenstelling tot de aanbevelingen van Domintell of enige andere oorzaak die geen verband houdt met de software of hardware van Domintell.

In geval van uitsluiting van de garantie, zal de terugkeer worden behandeld als een routine-herstelling.

Garantiedekking

Naar keuze kan Domintell overgaan tot vervanging of herstelling met betrekking tot onderdelen, arbeid, en vervoer (maximum transport van €20) en met uitzondering van douanerechten. **(Indien de transportkosten 20€ overschrijden dan zal het verschil worden aangerekend)**

Procedure

RMA-verzoek richten aan support@domintell.com met minimaal volgende informatie:

Procedure Naverkoopdienst

- De referentie van de module (zichtbaar bovenop de module)
- Het serienummer van de module (zichtbaar op de streepjescode)
- De precieze reden voor de terugkeer
- Volledige contactgegevens (naam, e-mail, adres)
- Aankoopdatum
- Volledige gegevens van de installateur (naam, naam vennootschap, e-mail, adres, GSM) indien de supportvraag rechtstreeks van een eindklant komt

De module terugsturen of brengen naar Domintell - >Rue de la Maîtrise 9 – 1400 Nijvel, in de originele verpakking of een afdoende beschermende verpakking, compleet met alle bijhorende accessoires geleverd met de module (bijv. DTEM01 met externe sensor, DIREMIT01 met externe sensoren,...)

Verwerking onder garantie

- Vervanging van de module of herstelling van de module. De keuze ligt bij Domintell.
- Indien de vervanging van de module voorafgaat op het in ontvangst nemen van de defecte module door Domintell, dan zullen de module en de transportkosten aangerekend worden. Zodra de defecte module in ontvangst wordt genomen door de naverkoopdienst van Domintell, dan zal een kredietnota opgesteld worden.

SPECIFIEK GEVAL : Vervangen van mechanisch beschadigde knoppen en afdekplaatjes DPBX :

Voorafgaande vragen:

- De leeftijd van de knoppen en afdekplaatjes.
- Type drukknoppen (BP)
- Aantal
- Serienummer en kleur van de knoppen en afdekplaatjes in kwestie.
- Adres van de installatie

Installatie < 5 jaar : Kosteloze vervanging van de onderdelen op voorwaarde dat de knoppen terugkeren naar Domintell die de garantie zal accepteren of weigeren.

De nieuwe onderdelen zullen worden verstuurd naar de installateur/eindklant met factuur als het bedrag hoger is dan €50. Bij ontvangst van de beschadigde onderdelen en de acceptatie van de garantie, zal Domintell een kredietnota opstellen.

Installatie > 5 jaar : Reserveonderdelen factureren (+ verzendkosten + eventueel installatie reserveonderdelen)

Prijs knop + dop (huidige prijs) : €3,50

Procedure Naverkoopdienst

Prijs afdekplaatjes (huidige prijs) :

- DPBU01-02 : 18,50€
- DPBU04-06 : 19,00€
- DNI01-02 : 22,00€
- DNI04-06 : 22,50€
- DPBT0x : 8,00
- DAXPB0x : 23,00€

3. Herstelling

Procedure

RMA-verzoek richten aan support@domintell.com met minimaal volgende informatie:

- De referentie van de module (zichtbaar bovenop de module)
- Het serienummer van de module (zichtbaar op de streepjescode)
- De precieze reden voor de terugkeer
- Volledige contactgegevens (naam, e-mail, adres)
- Aankoopdatum
- Volledige gegevens van de installateur (naam, naam vennootschap, e-mail, adres, GSM) indien de supportvraag rechtstreeks van een eindklant komt

De module terugsturen of brengen in de originele verpakking of een afdoende beschermende verpakking.

Verwerking herstelling

Onder garantie:

Wordt verwerkt als een terugname onder garantie

Niet onder garantie:

Domintell geeft 3 opties aan de klant:

- 1. Aankoop nieuwe module (aan de gebruikelijke commerciële voordelen van de klant)**
- 2. Aankoop geherconditioneerde module aan 75%, indien in stock**
- 3. Herstelling module**
 - a. Opstelling et communicatie van een offerte voor de herstelling binnen de 2 werkdagen, te tellen vanaf ontvangst van de module met een vermelding van een herstellingstermijn (in principe niet meer dan 15 dagen) te tellen vanaf het akkoord van de offerte.

Procedure Naverkoopdienst

- b. Uitvoering van de herstelling binnen de gemelde termijn na ontvangst van het schriftelijk akkoord verzonden naar support@domintell.com.
- c. Facturatie van de herstelling overeenstemmend met de offerte en de verzendingskosten.

Omtrent onherstelbare module, indien deze onder garantie valt zal deze dan ook onder garantie vervangen worden. Indien de module niet meer onder garantie valt, zal de module gedeclasseerd worden en de klant heeft dan de optie om een module te bestellen, nieuw of geherconditionneerd aan 75%.

4. Firmware/software-update in de fabriek

Procedure

RMA-verzoek richten aan support@domintell.com met minimaal volgende informatie:

- De referentie van de module (zichtbaar bovenop de module)
- Het serienummer van de module (zichtbaar op de streepjescode)
- De precieze reden voor de terugkeer
- Volledige contactgegevens (naam, e-mail, adres)
- Aankoopdatum
- Volledige gegevens van de installateur (naam, naam vennootschap, e-mail, adres, GSM) indien de supportvraag rechtstreeks van een eindklant komt

De module terugsturen of brengen in de originele verpakking of een afdoende beschermende verpakking.

Verwerking van de vraag

De uitvoering van de update gebeurt binnen één werkdag op voorwaarde dat er geen andere gebreken worden gevonden. Indien verdere gebreken worden vastgesteld dan wordt de herstellingsprocedure gehanteerd.

Procedure Naverkoopdienst

5. Interventie op locatie

Alle vragen om een interventie moeten ingediend worden bij de naverkoopdienst, oftewel telefonisch oftewel via mail naar support@domintell.com

Vraag om interventie naar support@domintell.com met verplichte vermelding van:

- Volledige en gedetailleerde descriptie van de problemen
- Naam van de installateur en/of van de eindklant met bijhorende gegevens (naam, naam vennootschap, e-mail, GSM, adres(sen))
- Facturatiegegevens indien een facturatie aan de orde is
- Adres van de interventie
- Bevestiging aanwezigheid installateur
- DAP-bestand

Een RMA-nummer zal toegewezen worden aan de interventie. Alle acties (herstelling/aankoop modules bijvoorbeeld) die gerelateerd zijn aan de interventie zullen onder dit nummer gegroepeerd worden.

Facturatie

- Arbeid: 80€/uur of een forfaitair bedrag van 250€/halve dag (4 uur). Elk begonnen uur wordt aangerekend. In het geval dat er geconfigureerd moet worden dan zal automatisch een halve dag worden aangerekend tenzij de grote van de installatie of de complexiteit van de configuratie meer uren vergt.
- Verplaatsingskosten: 0,50€/km (gebaseerd op Google Maps) met een minimumbedrag van 50€
- Indien vastgesteld kan worden dat de oorzaak van de problemen bij Domintell ligt dan is de interventie gratis. In het ander geval is de interventie betalend.
- Indien er aan de eindklant gefactureerd moet worden dan wordt er ter plaatse afgerekend (cash of via Bancontact).

Indien een module defect is, dan zal de module ter plaatse hersteld worden indien mogelijk. Zo niet, dan heeft de klant 2 opties:

1. Aankoop nieuwe module (aan de gebruikelijke commerciële condities van de klant)
2. Aankoop geherconditioneerde module aan 75%, indien in stock