

PROCEDURE

HERSTELLINGEN BINNEN EN BUITEN GARANTIE

1) Herstelling binnen garantie en retour klant

- Ref + aantal + Probleem defect omschrijven, optioneel ref sticker voeding
Het defect is de oorzaak van een fabricagefout
uitgesloten: vandalisme, verkeerd gebruik, andere externe oorzaken
- Factuurdatum is niet ouder dan 2 jaar.

2) Herstelling buiten garantie

Herstelling met factuurdatum ouder dan 2 jaar of waarvan het defect niet tot de garantievoorwaarden behoort zoals bv vandalisme, verkeerd gebruik of andere externe oorzaken.

- Ref + aantal + Probleem defect omschrijven, optioneel ref sticker voeding
 - Uurtarief : 70€/u (excl 21% btw)
Wanneer het materiaal niet defect blijkt te zijn wordt er een halfuur aangerekend voor administratie en behandelingskosten
 - Verzendingskosten : 15€ (excl 21% btw)
 - Indien niet herstelbaar bij Fermax Belgium kan dit naar de leverancier verstuurd worden ter herstelling .
Gelieve rekening te houden met een paar weken , afhankelijk van welke leverancier.
 - Een bestek wordt enkel gemaakt op aanvraag.
Indien niet akkoord met het bestek wordt er een halfuur aangerekend voor diagnose/administratie en behandelingskosten.
Bij akkoord van het bestek wordt enkel het bestek (offerte) aangerekend.
- OPGELET: speciale procedure voor Commend (voorwaarden verkrijgbaar op aanvraag)

3) Retour standaardruil in ruil voor creditnota

Hier heeft u in samenspraak met de technische dienst al nieuw materiaal ontvangen onder garantie (gefactureerd) en stuurt u het defecte terug in ruil voor een creditnota. (dit kan enkel met Fermax en Dobiss en alleen in samenspraak met de technische dienst. Alle andere merken komen voor dit niet in aanmerking en moeten steeds ter herstelling worden opgestuurd)

Een kredietnota zal enkel worden opgemaakt onder volgende voorwaarden:

- Het invullen en meesturen van het retourformulier (www.fermax.be of op aanvraag bij FermaxBelgium)
- VERPLICHTE VERMELDING van omschrijving van het defect.Het defect is de oorzaak van een fabricagefout; **uitgesloten**: vandalisme, verkeerd gebruik, andere externe oorzaken.
- Datum/periode oorspronkelijke aankoop
- Het materiaal is effectief defect, zoniet, wordt het teruggestuurd .