

# Retourzendingen (RMA)

**salmenkipp**

SALM EN KIPP BV  
Postbus 55  
3620 AB Breukelen

**Bezoekadres**  
Merwedeweg 5  
3621 LP Breukelen

**T** 0346 26 90 90  
**F** 0346 26 48 14  
**E** info@salm-en-kipp.nl  
**I** www.labwereld.nl

Geachte heer, mevrouw,

Mocht het geleverde ondanks onze zorg niet aan uw verwachting voldoen, dan verzoeken wij u telefonisch contact op te nemen met de betrokken afdeling voor het aanvragen van een **RMA-nummer** (nodig voor retourzending).

Een afwijking bij ontvangst van een product dient binnen 5 werkdagen aan ons te worden gemeld.

## 1. Redenen voor retourzending

*Bijvoorbeeld:*

- Verkeerd geleverd (hoeveelheid, artikel, adres)
- Beschadigd product/verpakking\*
- Onjuist besteld\*\*
- Inruil/huur/demo apparaat
- Technisch defect

### \* Beschadigd product/verpakking

Een zending met *zichtbare transportschade* kunt u het beste direct weigeren. Wanneer u de zending toch wilt aannemen, moet u de afwijking noteren op de pakbon alvorens deze voor ontvangst te tekenen. Wij adviseren tevens om een foto te maken van de schade.

Salm en Kipp behoudt zich het recht voor om de schade ter plaatse te komen beoordelen.

### \*\* Onjuist besteld

Voor producten die onjuist zijn besteld (bijv. teveel of verkeerd), kunnen restocking-kosten (10% van de verkoopprijs, inclusief korting) in rekening worden gebracht.

## 2. RMA-nummer aanvragen

Bel ons voor het aanvragen van een RMA-nummer:

### **Technisch defect en reparatie**

Afdeling Technical Department  
Telefoonnummer: 0346 – 26 90 98

### **Overige retouren**

Afdeling Order Support.  
Telefoonnummer: 0346- 26 90 90

Houd daarbij de volgende gegevens bij de hand:

- Artikelnummer en omschrijving
- Serienummer bij apparatuur (vermeld op apparaat/pakbon)
- Ons ordernummer en/of uw referentie (vermeld op pakbon/factuur)

## 3. Toewijzen RMA-nummer

Uw aanvraag wordt in behandeling genomen. Ons streven is om u binnen 3 werkdagen te berichten.

- U ontvangt per e-mail of fax een label, met een RMA-nummer en retouradres, of wij nemen contact met u op.

### Geldigheid RMA-nummer

U dient het product *binnen 14 dagen na ontvangst van een RMA nummer* naar ons toe te sturen. Na deze periode vervalt de RMA-aanvraag en daarmee de mogelijkheid tot retourneren.

## 4. Verpakking en verzending

- Bevestig het RMA-label aan de buitenzijde van de verpakking (of vermeld het RMA-nummer duidelijk leesbaar aan de buitenzijde van de verpakking).
- Verpakking voorzien van (kopie)pakbon en eventueel van een ontsmettingsverklaring.

De producten worden uitsluitend geaccepteerd als deze compleet, inclusief alle accessoires/toebehoren en afdoende beschermd verpakt zijn (bij voorkeur in originele verpakking). Wij zijn niet verantwoordelijk voor transportschade veroorzaakt door slechte verpakking.

### Verzendkosten

De verzendkosten van een retourzending zijn in beginsel voor rekening van de klant. De producten dienen franco aan ons te worden verstuurd.

## 5. Creditnota of factuur

Na ontvangst van uw retourzending sturen wij u (indien van toepassing) een creditnota of een factuur.