

Betreft afhandeling garantie- en reparatiezaken GS&M B.V (handelend onder Aetaire Nederland).

Geachte relatie,

Aetaire Nederland hecht veel waarde aan het op correcte en snelle wijze beoordelen en afhandelen van uw garantie zaken. Om de afhandeling van garantie zaken te bespoedigen willen wij u op de hoogte stellen van de garantie- en reparatieprocedure zoals die vanaf 1 september 2010 van toepassing zal zijn.

Om te bepalen wat wel of niet onder garantie valt zijn deze afspraken duidelijk vastgelegd in onze garantievoorwaarden. Voor de goede orde doen wij u bijgaande een exemplaar van onze meest recente garantievoorwaarden toekomen.

Aanbieden garantie zaken:

- Wat onder garantie valt is duidelijk omschreven in onze meegestuurde garantievoorwaarden.
- Garantie geldt alleen indien er een geldig aankoopbewijs overlegd kan worden! Het is daarom van groot belang dit vooraf – eventueel - duidelijk aan uw klanten kenbaar te maken.
- De garantie/reparatie moet **altijd** worden aangekondigd met gebruikmaking van ons aanmeldformulier garantieaanvraag (zie voorbeeld) bij afdeling verkoop. Zonder een volledig ingevuld aanmeldingsformulier kunnen wij uw garantieaanvraag niet in behandeling nemen.
- U kunt het aanmeldingsformulier via onze website invullen en verzenden of het formulier downloaden en zo volledig mogelijk invullen en faxen (nummer +31499474593) of per email verzenden (info@aetaire-nederland.nl) naar onze afdeling verkoop. Graag één formulier per garantie aanvraag gebruiken met een duidelijke omschrijving van de klacht.
- U krijgt van ons direct een bevestiging van de ontvangst van uw aanmelding met het voor uw garantieaanvraag geldende garantienummer. Indien u navraag doet naar de stand van zaken van uw garantiezaak graag dit nummer altijd vermelden.
- Wij verzoeken u om een kopie van uw formulier mee te sturen bij uw retourzending en uw bedrijfsnaam op de doos te vermelden.
- Zodra de zending is ontvangen wordt uw garantieaanvraag beoordeeld.
- De reparatie/vervanging vindt eerst plaats nadat deze door ons is goedgekeurd.
- Is het garantieverzoek terecht dan wordt deze binnen 5 werkdagen afgehandeld, mits alle benodigde onderdelen op voorraad aanwezig zijn. Mocht dit laatste niet het geval zijn dan wordt u daar door ons direct van op de hoogte gebracht.
- Zodra de garantie is afgehandeld krijgt u van ons een bericht.
- Op een reparatie onder garantie krijgt u 3 maanden garantie.

Geen garantie

Bij de beoordeling van een garantiezaak kan blijken dat uw aanvraag niet onder de garantieregeling valt. In dat geval kunnen wij indien mogelijk uw product repareren. In het geval van reparatie kunt u eerst een prijsindicatie opvragen. De onderzoekskosten hiervoor bedragen € 15,00. Indien u overgaat tot reparatie worden deze kosten verrekend met het arbeidsloon. Reparaties tot € 50,00 worden, tenzij anders is afgesproken, direct gerepareerd.

Reparaties

Indien een reparatie niet (meer) onder garantie valt kan het artikel, mits herstelbaar, worden gerepareerd. Afhankelijk van aard en duur van de reparatie dient u rekening te houden met arbeidskosten en materiaalkosten.

Reparaties onder de € 50,00 worden direct uitgevoerd, tenzij u uitdrukkelijk eerst om een kostenindicatie hebt gevraagd. Daarboven krijgt u altijd eerst een kostenindicatie welke u dient goed te keuren. U kunt er ook voor kiezen eerst een vooronderzoek te doen. Hiervoor betaalt u onderzoekskosten (€ 15,00). Indien de reparatie doorgaat worden de onderzoekskosten in mindering gebracht op het arbeidsloon (arbeidsloon € 30,00 per uur met een minimum van € 15,00). Indien een aangeboden reparatie niet doorgaat betaalt u altijd € 15,00 aan onderzoekskosten.

Voor het aanbieden van een reparatie maakt u gebruik van ons reparatieformulier.

Aanbieden reparatie

- De reparatie moet **altijd** worden aangekondigd met gebruikmaking van ons aanmeldformulier reparatie (zie voorbeeld) bij afdeling verkoop. Zonder een volledig ingevuld aanmeldingsformulier kunnen wij uw reparatie niet in behandeling nemen.
- U kunt het aanmeldingsformulier via onze website invullen en verzenden of het formulier downloaden en zo volledig mogelijk invullen en faxen (nummer +31499474593) of per email verzenden (info@aetaire-nederland.nl) naar onze afdeling verkoop. Graag één formulier per reparatieaanvraag gebruiken met een duidelijke omschrijving van de klacht.

- U krijgt van ons direct een bevestiging van de ontvangst van uw aanmelding met het voor uw reparatie geldende reparatienummer.
- Wij verzoeken u om een kopie van uw formulier mee te sturen bij uw retourzending en op de verpakking uw (bedrijfs-)naam te vermelden.
- Zodra de zending is ontvangen wordt uw reparatie aanvraag beoordeeld.
- Afhankelijk van uw instructie wordt de aanvraag afgehandeld:
 - o Direct repareren tot maximaal € 50,00
 - o Eerst vooronderzoek (onderzoekskosten € 15,00)
- De reparatie/vervanging boven € 50,00 vindt eerst plaats nadat deze door ons u is goedgekeurd. De kosten van een aangeboden reparatie bedragen in alle gevallen tenminste € 15,00 (onderzoekskosten).
- De reparatie wordt binnen 5 werkdagen afgehandeld, mits alle benodigde onderdelen op voorraad aanwezig zijn. Mocht dit laatste niet het geval zijn dan wordt u daar door ons direct van op de hoogte gebracht.
- Zodra de reparatie is afgehandeld krijgt u van ons een bericht .
- Op een reparatie krijgt u 3 maanden garantie

Al de in dit schrijven genoemde bedragen zijn exclusief BTW.

Met deze garantie- en reparatieregeling vertrouwen wij er op u een passende service te bieden voor al uw garantie- en reparatiezaken bij Aetaire Nederland.

Mochten er naar aanleiding van uw garantieaanvraag of reparatie nog vragen zijn dan kunt u contact opnemen met onze afdeling verkoop of een e-mailbericht sturen naar info@aetaire-nederland.nl

Garantievoorwaarden Aetaire International

Voorwaarden voor de retourzendingen zijn als volgt:

Een retourzending dient minimaal één dag voor aflevering aangemeld te worden per fax / e-mail. Retourgoederen kunnen uitsluitend, na aanmelding door onze magazijnmedewerkers aangenomen worden. Zonder aanmelding zal de garantieaanvraag niet in behandeling worden genomen. Retourgoederen mogen alleen franco, degelijk verpakt en voorzien van een geldig aankoopbewijs retour gestuurd worden. Dit houdt in: (kopie)aankoopbon of factuur van de winkel / installateur waar het artikel verkocht is. Bij de retourgoederen dient duidelijk vermeld te worden wat er defect is. Elektrische gedeeltes / ballasten die niet voorzien zijn van een stekker kunnen niet gecontroleerd worden en zullen dan ook ongecontroleerd / gerepareerd mee retour gegeven worden. Apparaten die zonder een geldig aankoopbewijs retour gestuurd worden evenals apparaten zonder een beschreven defect, komen niet voor garantie in aanmerking maar zullen wel gecontroleerd / gerepareerd worden mits er een stekker aan zit. De kosten voor deze vervangende onderdelen worden doorberekend. Retourgoederen en/of onderdelen worden altijd gerepareerd of vervangen (met uitzondering van elektrische gedeeltes / ballasten die niet voorzien zijn van een stekker). Houdt er dus rekening mee dat u geen nieuw apparaat krijgt.

Garantie kan uitsluitend gegeven worden in geval van vastgestelde productiefouten binnen 2 jaar na aankoop.

Hieronder vindt u enkele voorbeelden die niet onder garantie vallen:

- Breuk van glas / lamp
- Eigenhandige veranderingen aan het apparaat
- Problemen veroorzaakt door installatie - of bedieningsfouten
- Problemen ontstaan door gebrekkig onderhoud
- Problemen ontstaan door gebruik van "vreemde" onderdelen (bijv. als een klant er eigenhandig aan gesleuteld heeft, andere lamp heeft gebruikt dan voorgeschreven, etc).
- Slijtage onderdelen zoals de lamp, filter en starter.
- De kosten voor de hierboven genoemde vervangende onderdelen zullen in dit geval in rekening gebracht worden.

Retourzendingen kunnen alleen in behandeling genomen worden door het aanmeldingsformulier "garantieprocedure" te gebruiken.

Wij danken u bij voorbaat hartelijk voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Aetaire Nederland

*****Aanmeldingsformulier garantieprocedure*****

Dit formulier graag volledig ingevuld faxen naar fax nummer + 31 (0)499 474593 of mail naar: info@aetaire-nederland.nl

Invuldatum:

Bedrijfsnaam:

Contactpersoon:

Telefoon nummer:

E-mail adres:

Naam ontvanger (Ætaire):

Datum aanmelding (Ætaire):

Datum aanlevering (Ætaire):

Datum compleet (Ætaire):

Datum in behandeling (Ætaire):

Datum afgehandeld (Ætaire):

Dossiernummer (Ætaire):

Indien geen garantie: (maak hier uw keuze)

Ongerepareerd retour

Eerst indicatie reparatiekosten(€ 15,00 per apparaat)

(let op bij kosten tot € 50,00 wordt direct tot reparatie overgegaan en worden geen verdere onderzoekskosten berekend.

Als na prijsopgave wordt overgegaan tot reparatie worden de € 15,00 onderzoekskosten verrekend).

Direct repareren

Naam artikel:

Aantal:

Reden van retour/Omschrijving probleem:

Aankoopbon Ja / Nee* ; zo ja, datum aankoopbon:

*Indien u **nee** heeft aangevinkt, dan komt het artikel alleen voor reparatie in aanmerking en **niet** voor garantie. Kosten worden dan altijd doorbelast.

Voorwaarden voor de reparaties zijn als volgt:

Een reparatie dient minimaal één dag voor aflevering aangemeld te worden per fax / e-mail. Reparaties kunnen uitsluitend, na aanmelding door onze magazijnmedewerkers aangenomen worden. Zonder aanmelding zal de reparatie niet in behandeling worden genomen. Reparaties mogen alleen franco en degelijk verpakt retour gestuurd worden. Bij de reparaties dient duidelijk vermeld te worden wat er defect is. Elektrische gedeeltes / ballasten die niet voorzien zijn van een stekker kunnen niet gecontroleerd worden en zullen dan ook ongecontroleerd / gerepareerd mee retour gegeven worden. De kosten voor de vervangende onderdelen worden doorberekend. Artikelen en/of onderdelen worden altijd gerepareerd of vervangen (met uitzondering van elektrische gedeeltes / ballasten die niet voorzien zijn van een stekker).

Onderzoekskosten:

Indien u eerst een indicatie van de reparatiekosten wenst kunnen we eerst onderzoek doen en een indicatieve prijsopgave doen. De onderzoekskosten bedragen € 15,00 per apparaat. Indien u besluit te repareren worden de onderzoekskosten met het arbeidsloon verrekend.

Reparatiekosten

Reparaties tot € 50,00 worden altijd uitgevoerd. Zijn wij van mening dat de kosten hoger worden dan zullen wij daarover met u contact opnemen. Reparatiekosten bestaan uit arbeidskosten en onderdelen, materiaalkosten. De arbeidskosten bedragen € 30,00 per uur met een minimum van € 15,00.

Op uw reparatie krijgt u 3 maanden garantie vergelijkbaar met onze standaard garantievoorwaarden onder overlegging van de reparatienota. Garantie kan uitsluitend gegeven worden in geval van vastgestelde productiefouten. Hieronder vindt u enkele voorbeelden die niet onder garantie vallen:

- Breuk van glas / lamp
- Eigenhandige veranderingen aan het apparaat
- Problemen veroorzaakt door installatie - of bedieningsfouten
- Problemen ontstaan door gebrekkig onderhoud
- Problemen ontstaan door gebruik van "vreemde" onderdelen (bijv. als een klant er eigenhandig aan gesleuteld heeft, andere lamp heeft gebruikt dan voorgeschreven, etc).
- Slijtage onderdelen zoals de lamp en starter.
- De kosten voor de hierboven genoemde vervangende onderdelen zullen in dit geval in rekening gebracht worden.

Reparaties kunnen alleen in behandeling genomen worden door het "aanmeldingsformulier reparatie" te gebruiken.

Wij vertrouwen er op om met onze reparatieservice van dienst te zijn.

Met vriendelijke groet,
Ætaire Nederland

*****Aanmeldingsformulier reparatieprocedure*****

Dit formulier graag volledig ingevuld faxen naar fax nummer + 31 (0)499 474593:

Invuldatum:

Bedrijfsnaam:

Contactpersoon:

Telefoon nummer:

E-mail adres:

Naam ontvanger (Ætaire):

Datum aanmelding (Ætaire):

Datum aanlevering (Ætaire):

Datum compleet (Ætaire):

Datum in behandeling (Ætaire):

Datum afgehandeld (Ætaire):

Dossiernummer (Ætaire):

Accountmanager (Ætaire):

Reparatie-instructie: (maak hier uw keuze)

Eerst indicatieve kostenopgave (€ 15,00 per apparaat)

Direct repareren

Ongerepareerd retour

Naam artikel:

Aantal:

Reden van retour/Omschrijving probleem:

Aankoopbon Ja / Nee* ; zo ja, datum aankoopbon:

*Indien u **nee** heeft aangevinkt, dan komt het artikel alleen voor reparatie in aanmerking en **niet** voor garantie. Kosten worden dan altijd doorbelast.