

Logistieke kosten en Retouren procedure

1. Prijzen

In aanvulling op Artikel 4 "Prijzen" van de "Algemene voorwaarden voor de levering van goederen, het gebruik van standaardprogrammatuur en het verrichten van bijkomende werkzaamheden" worden bijkomende werkzaamheden afzonderlijk in rekening gebracht, of in een totaalprijs opgenomen. Siemens is in beide gevallen gerechtigd de prijzen voor te verrichten werkzaamheden jaarlijks te verhogen. Op bestellingen, waarvan de nettowaarde (excl. B.T.W.) minder dan Euro 250,00 bedraagt, worden Euro 20,00 behandelingskosten in rekening gebracht. Voor expreszendingen geldt een prijsopgave op aanvraag.

2. Retournameprocedure

Bij het retourneren van materialen naar Siemens Nederland N.V. vraagt u in alle gevallen vooraf een RMA-nummer (Retour Materiaal Aanvraag) aan via btrma.nl@siemens.com. Voor de goede orde maken wij u erop attent dat er telefonisch geen RMA-nummers worden verstrekt.

Bij uw aanvraag dient u de volgende gegevens per e-mail aan ons door te geven. Maakt u hiervoor bij niet-defecte retouren geen gesloten verpakkingen open.

- Naam, contactpersoon, adres, e-mail en telefoonnummer
- Siemens ordernummer (te vinden op opdrachtbevestiging en/of factuur)
- Siemens productnummer(s) per product
- Reden dat u het materiaal retour zendt
- Serienummer (alleen in geval van storingen/defecten) per product
- Storingsomschrijving (als er sprake is van een storing) per product
- Evt. uw referentienummer

Aan de hand van uw gegevens verstrekken wij u een uniek RMA-nummer en in geval van reparatie bespreken wij met u uw eventuele wensen voor een vervangend product. Bij vervanging van defecte apparatuur kan de vervangende apparatuur vooraf worden toegezonden, waarna u een nota ontvangt voor het vervangend geleverde product.

U dient binnen 2 weken na ontvangst van het RMA-nummer de materialen te retourneren. Indien deze twee weken verstreken zijn, komt uw RMA nummer te vervallen en kunnen er geen verdere rechten aan uw retouraanvraag worden ontleend. Na ontvangst van het materiaal ontvangt u van ons een ontvangstbevestiging.

Bij het retourneren van de materialen moet het RMA-nummer duidelijk zichtbaar zijn op de verpakking. Wij verzoeken u bij alle correspondentie dit RMA-nummer consequent te vermelden. Het verzendadres voor retouren is:

Siemens Nederland N.V.
Goederenontvangst C3.0.22
T.a.v. het BT RMA team
RMAAnr.:
Werner von Siemensstraat 1
2712 PN Zoetermeer

3. Niet-defecte retourzendingen

U kunt tot maximaal 7 weken na levering een aanspraak doen op terugname van de conform bestelling geleverde goederen, volgens bovenstaande retournameprocedure. Op de door Siemens te verstrekken creditnota zal een aftrekpost van 10% van de nettoprijs gelden, met een minimum van Euro 150, – Deze aftrekpost bevat vracht- en verpakingskosten voor de verwerking van de levering, alsmede de kosten voor inname, controle- en administratiekosten.

In aanmerking voor creditering komen uitsluitend:

- Retourorderregels waarvan de netto factuurwaarde hoger is dan Euro 225,00 (excl. B.T.W.);
- Producten waarvan de verpakking ongeopend, onbeschreven en onbeschadigd is.
- In de prijslijst opgenomen producten die niet speciaal voor u ingesteld, ontwikkeld of gefabriceerd zijn.

Niet conform bestelling geleverde goederen kunnen in overleg met Siemens verrekend/ retour gezonden worden, mits gemeld binnen 7 weken en mits de verpakking ongeopend, onbeschreven en onbeschadigd is bij retourontvangst. U kunt hiervoor contact opnemen met de Afdeling Orders & Logistiek 070 333 3030, optie 'Geplaatste Bestellingen'.

4. Defecte materialen binnen garantie

Defecte materialen binnen garantie (zoals gedefinieerd in paragraaf 9 van de "Algemene voorwaarden voor de levering van goederen, het gebruik van standaardprogrammatuur en het verrichten van bijkomende werkzaamheden") kunnen volgens de in paragraaf 2 beschreven retournameprocedure worden teruggezonden. U krijgt desgewenst direct een nieuw of gerepareerd artikel toegezonden welke aan u wordt gefactureerd. Indien door ons geconstateerd is dat uw retourzending onder de garantieregeling valt, ontvangt u een volledige creditnota.

5. Defecte materialen buiten garantie

Indien geen garantie van toepassing is, kunnen defecte goederen tegen het dan geldende reparatietarief worden gerepareerd. Defecte producten kunnen franco aan het Siemens magazijn te Zoetermeer worden verzonden, onder vermelding van het door Siemens Nederland N.V. verstrekte RMA nummer.

In aanmerking voor vervanging/ reparatie komen uitsluitend:

1. Producten welke door Siemens Nederland N.V. zijn geleverd;
2. Producten met een netto factuurwaarde hoger dan Euro 225,00 (excl. B.T.W.);
3. Producten waarvan hetzelfde typenummer nog leverbaar is;
4. Producten welke niet ouder zijn dan vijf jaar na aflevering en/of ten hoogste 72 maanden na productiedatum; Voor de productgroep brandmelders gelden de eisen voor de figerende "Regeling Brandmeldinstallaties", zijnde een periode van 10 jaar.
5. Producten welke technisch en/of cosmetisch herstelbaar zijn.

Bij vervanging van defecte apparatuur kan de vervangende apparatuur vooraf worden toegezonden, waarna u een nota ontvangt voor het vervangend geleverde product.

a. *het defect is niet reparabel*

Indien de goederen niet te repareren zijn wordt u hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht. Indien u niet binnen 2 weken reageert op dit schrijven wordt de defecte apparatuur retour gezonden onder rembours. Indien mogelijk wordt u een nieuw exemplaar met technisch vergelijkbare prestaties aangeboden tegen nieuwprijs

b. *het defect is reparabel*

Indien u al vervangende producten heeft ontvangen en het defecte product binnen vier weken franco heeft gezonden naar Siemens te Zoetermeer onder vermelding van het RMA nummer, in de verpakking waarin het vervangende product is ontvangen en onder bijsluiting van de paklijst, ontvangt u vervolgens een creditnota. Deze creditnota heeft de waarde van de factuur van het eerder toegezonden vervangende materiaal minus de reparatiekosten. Indien het defecte product niet binnen vier weken na leverdatum van het vervangende product is ontvangen, vervalt het recht op creditering.