

## Procedures retourgoederen (RMA en CMA)

Om de stroom van retourgoederen in de juiste banen te leiden heeft BAS Distributie hiervoor een tweetal procedures ontwikkeld. Er is een duidelijk onderscheid in RMA- (Return Merchandise Authorisation) retouren en CMA- (Commercial Merchandise Authorisation) retouren.

*Lees de procedures aandachtig door voordat u goederen retourneert aan BAS Distributie.*

### **1. RMA (Return Merchandise Authorisation)**

#### **1.1 Een RMA-nummer aanvragen:**

Een RMA-aanvraag doet u door middel van onze Service module op deze website.

*Mocht dit in uitzonderingssituaties niet mogelijk zijn dan kunt u, voor een alternatieve methode van aanvragen, telefonisch contact opnemen met het BAS Service Centre (BSC): 036-5387173.*

#### **1.2 Voorwaarden voor acceptatie van een RMA-aanvraag:**

- BAS Distributie kan uitsluitend producten aannemen welke via BAS Distributie zijn aangeschaft.
- Een RMA-aanvraag mag uit maximaal 10 verschillende artikelen<sup>1</sup> bestaan.

*Heeft u meer dan 10 RMA-artikelen vraag dan meer RMA-nummers aan.*

- Per artikel dient er een goede klachtomschrijving<sup>2</sup> te worden ingevoerd.
- In reactie op uw RMA-aanvraag ontvangt u vervolgens een E-mail van het BSC.

Bij deze reactie zit een bijlage met daarin een voorblad en een lijst met goed-/afgekeurde artikelen. Controleer deze lijst en de dagwaarde welke aan de artikelen is toegekend onmiddellijk. Deze dagwaarde is bepalend tijdens de verdere behandeling van uw RMA-aanvraag en dus is het belangrijk om eventuele afwijkingen direct te melden daar het onmogelijk is om later nog correcties aan te brengen.

*Het is belangrijk om te weten dat artikelen met een kostprijs tot € 10 (ex BTW) niet voor RMA in aanmerking komen.*

1. *Identieke artikelen met verschillende klachten dienen apart te worden aangevraagd.*
2. *Defect, dood, doet niets, etc zijn niet voldoende en zullen leiden tot een afkeuring van uw aanvraag.*

### 1.3 Een zending goederen ter RMA opsturen aan BAS Distributie:

Vanaf het moment dat uw RMA-aanvraag is toegekend, is deze 9 kalenderdagen geldig. Uw zending dient bij ons ontvangen te zijn, voor de, op het voorblad gestelde, termijn is verlopen.

*Uw RMA-zending dient aan de volgende voorwaarden te voldoen:*

- *Het voorblad van de bijlage dient duidelijk zichtbaar aan de buitenzijde te zijn aangebracht. Maak bij meerdere colli kopieën van het voorblad en bevestig 1 exemplaar op ieder colli en nummer het colli als volgt: 1 van 3, 2 van 3, 3 van 3, etc.*
- *RMA-zendingen dienen goed te zijn verpakt, in een stevige omverpakking en dienen voldoende te zijn gefrankeerd.<sup>1</sup>*
- *RMA-artikelen dienen te zijn verpakt in de originele verpakking inclusief alle originele toebehoren (zoals kabels, drivers, gebruiksaanwijzing, etc.).<sup>2</sup>*
- *Elk RMA-artikel dient vergezeld te gaan van een duidelijke klachtschrijving en aankoopbon.<sup>3</sup>*
- *Harde schijven, geheugenmodules en processoren moeten in een antistatische verpakking worden aangeleverd.<sup>4</sup>*
- *Stickers en andere markeringen welke niet door de fabrikant zijn aangebracht dienen verwijderd te zijn voordat een artikel ter RMA wordt aangeboden.<sup>4</sup>*
- *Indien er artikelen missen in de zending zult u hierover per E-mail worden ingelicht.*

1. *Niet of onvoldoende gefrankeerde zendingen kunnen niet worden aangenomen.*
2. *Incomplete artikelen worden geweigerd tenzij vooraf toestemming is verleend door het BSC voor het incompleet opsturen.*
3. *Indien deze niet aanwezig zijn zal het artikel worden geretourneerd en zullen de kosten hiervoor in rekening worden gebracht.*
4. *Indien hier niet aan voldaan is zal het artikel worden geretourneerd en zullen de kosten hiervoor in rekening worden gebracht.*

#### 1.4 Afhandeling van RMA-goederen door BAS Distributie:

- 1) Nadat een zending door BAS is ontvangen volgt er een controle.
- 2) Wij controleren of:
  - er is voldaan aan de richtlijnen<sup>1</sup>;
  - de aangevraagde artikelen ook daadwerkelijk de artikelen zijn welke zijn opgestuurd;
  - er geen sprake is van artikelen welke fysieke schade hebben ten gevolge van zgn. 'user abuse' (foutief gebruik van de eindgebruiker)<sup>2</sup>.
- 3) Voor de afhandeling van de RMA hanteert BAS Distributie de volgende richtlijnen:
  - a) Omruiling door een identiek artikel uit onze RMA-voorraad.
  - b) Indien a) niet mogelijk is volgt omruiling voor een identiek nieuw artikel.
  - c) Indien b) niet mogelijk is volgt er een omruiling voor een upgrade (hetzij een upgrade in specificaties hetzij een upgrade in merk).
  - d) Indien c) niet mogelijk is volgt er een creditering tegen de op de RMA goedkeuring vermelde dagwaarde.

Om een snelle afhandeling van de RMA-goederen te kunnen garanderen handelt BAS de RMA-aanvragen af voordat de fabrikant deze onderzoekt. Indien uit controle door de fabrikant blijkt dat een artikel niet defect is of defect is ten gevolge van 'user abuse' dan is BAS Distributiegenoodzaakt de hiervoor in rekening gebrachte onderzoeks- en/of reparatiekosten door te belasten.

#### 1.5 Afhandeling van DOA (Dead On Arrival) goederen:

Er zijn speciale regels om een goede afhandeling van DOA-producten te kunnen garanderen.<sup>3</sup>

- 1) Een DOA dient gescheiden van RMA-goederen te worden aangevraagd.
- 2) Een goede klachtomschrijving is een vereiste.<sup>4</sup>
- 3) Als termijn hanteert BAS Distributie 8 kalenderdagen met als aantekening dat het DOA-artikel op uiterlijk de 9<sup>e</sup> kalenderdag aangeleverd dient te worden.
- 4) Voor een DOA-aanvraag zal altijd een nieuw artikel worden geleverd en als dit niet mogelijk is zal een credit tegen gefactureerde waarde worden gegeven.
- 5) Zonder **verkoopbon** kunnen DOA-artikelen niet als zodanig worden aangenomen en zullen ze behandeld worden als een standaard RMA-artikel.
- 6) **Een DOA-product kan niet na 3 maanden na aankoop bij BAS Distributie nog als zodanig worden afgehandeld.**

1. *Zie 1.3 "Een zending goederen ter RMA opsturen aan BAS Distributie"*
2. *Artikelen waar 'user abuse' wordt bij vastgesteld zullen worden geretourneerd en de kosten hiervoor zullen worden gefactureerd.*
3. *Zie onze website ([www.basdistributie.nl](http://www.basdistributie.nl)) voor details aangaande welke merken een DOA regeling hebben.*
4. ***Alleen DOA als omschrijving is niet voldoende.***

### 1.6 Door transport beschadigde artikelen:

Als u bij het controleren van de te ontvangen zending een beschadigd collo aantreft, kunt u dit weigeren en door de vervoerder weer mee laten nemen. Accepteert u de zending, laat dan een aantekening van beschadiging maken door de vervoerder op het vervoersbewijs.



*Maak een digitale foto (en E-mail deze naar uw accountmanager) om uw claim te ondersteunen.*

Neem hierna direct contact op met uw accountmanager bij BAS Distributie. Vervolgens zal er in overleg naar een passende oplossing worden gezocht.

Als het beschadigde collo bij BAS Distributie is geretourneerd, zal (na constatering van de beschadiging) worden overgegaan tot creditering van de goederen.

*Als u zonder opmerkingen voor ontvangst heeft getekend kan BAS Distributie geen aansprakelijkheid meer aanvaarden voor beschadigingen welke later worden ontdekt.*



## **2. CMA (Commercial Merchandise Autorisation)**

### **2.1 Een CMA-nummer aanvragen:**

CMA-nummers worden uitsluitend door uw accountmanager uitgegeven. Hebt u andere artikelen ontvangen dan u heeft besteld, heeft u zelf iets verkeerd besteld of heeft u andere artikelen ontvangen dan op uw pakbon staan vermeld, neemt u dan binnen 5 dagen contact op met uw accountmanager.

### **2.2 Voorwaarden voor acceptatie van een CMA-aanvraag:**

- Aanvraag wordt alleen aangenomen als de artikelen ongeopend in de verpakking zit en direct weer verkoopbaar zijn.
- Acceptatie in overleg met uw accountmanager.
- Dient binnen 5 werkdagen na de shipping date aangevraagd te worden.
- De aanvraag wordt alleen in behandeling genomen met kopie factuur of pakbon /shipping document.

Na verstrekking van CMA-nummer kunt u uw RMA-artikel(en) binnen 5 werkdagen sturen naar:

***BAS Distributie  
Versterkerstraat 12  
1322 AP Almere***

Het is tevens mogelijk om uw CMA bij onze afhaalbalie in te leveren.

Goederen en zendingen waarop geen duidelijk CMA-nummer vermeld staat worden niet aangenomen en retour gezonden waarbij de kosten zullen worden gefactureerd.

BAS Distributie berekent over CMA-retouren zgn. 'restockings'-kosten.<sup>1</sup> Deze bedragen 10% van de **gefactureerde** waarde, met een minimum van € 60,-.

*1. Geldt alleen bij foutieve bestellingen van uzelf.*