



Deze RMA- en retourvoorwaarden zijn van toepassing op iedere aanvraag tot retourzending, klacht, omruiling, reparatie, garantieafhandeling of creditering met betrekking tot door LGCE B.V. geleverde zaken. Deze regeling geldt als aanvulling op de algemene voorwaarden van LGCE B.V. Bij strijdigheid tussen deze RMA- en retourvoorwaarden en de algemene voorwaarden van LGCE B.V. prevaleert voor retourzendingen en RMA-afhandeling deze regeling.

1**ARTIKEL 1 Retour uitsluitend na schriftelijk akkoord**

LGCE is niet verplicht reeds geleverde zaken terug te nemen. Retourzendingen worden uitsluitend in behandeling genomen na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van LGCE en na afgifte van een geldig RMA-nummer. Retourzendingen zonder geldig RMA-nummer worden door LGCE geweigerd en op kosten van afzender kunnen worden geretourneerd.

2**ARTIKEL 2 Aanvraag**

De aanvrager dient het door LGCE voorgeschreven RMA-aanvraagformulier naar waarheid in te vullen en alle relevante gegevens en bijlagen mee te sturen. LGCE is gerechtigd onvolledige of onduidelijke aanvragen niet in behandeling te nemen totdat alle benodigde informatie is ontvangen.

3**ARTIKEL 3 Vereiste gegevens**

De aanvraag dient ten minste te bevatten: bedrijfsnaam, contactpersoon, ordernummer, pakbonnummer of factuurnummer, leverdatum, artikelnummer, omschrijving van het product, aantal, reden van retour en, voor zover van toepassing, serienummers, batchnummers, foto's, testrapporten en overige relevante bescheiden. Indien deze gegevens ontbreken, kan LGCE de aanvraag afwijzen of aanhouden.

4**ARTIKEL 4 Beoordeling**

LGCE beoordeelt per aanvraag of sprake is van een foutieve levering, defect, transportschade, garantiegeval, commerciële retour of andere retourgrond. LGCE behoudt zich het recht voor een aanvraag af te wijzen indien het product niet voor retour in aanmerking komt, de aanvraag niet volledig is of niet aan deze voorwaarden is voldaan.

5**ARTIKEL 5 Verpakking en verzending**

Na goedkeuring ontvangt de aanvrager een RMA-nummer en de bijbehorende verzendinstructies. De aanvrager zorgt voor een deugdelijke verpakking, zodanig dat beschadiging tijdens transport redelijkerwijs wordt voorkomen, en vermeldt het RMA-nummer duidelijk zichtbaar op de buitenzijde van de omverpakking.

6**ARTIKEL 6 Ontvangstcontrole**

Na ontvangst voert LGCE een logistieke controle uit en, indien nodig, een technische controle. Afgifte van een RMA-nummer betekent niet dat de goederen daarmee automatisch definitief zijn geaccepteerd voor creditering, vervanging, reparatie of garantie.

7 ARTIKEL 7 Afhandeling

Na beoordeling bepaalt LGCE of de goederen worden gecrediteerd, vervangen, gerepareerd, doorgestuurd naar fabrikant of afgewezen. Indien een aanvraag wordt afgewezen, is LGCE gerechtigd de goederen op kosten van de aanvrager te retourneren of gedurende een redelijke termijn voor afhaling beschikbaar te houden.

8 ARTIKEL 8 Kosten bij retourzendingen

Bij verkeerd bestelde artikelen of andere niet aan LGCE toerekenbare retouren is LGCE gerechtigd behandelkosten, onderzoekskosten, transportkosten en overige met de retour samenhangende kosten in rekening te brengen.

Bij verkeerd bestelde artikelen geldt als uitgangspunt een vergoeding van **25%** van de netto factuurwaarde exclusief btw, met een minimum van **150 euro** per aanvraag of retourregel, tenzij LGCE schriftelijk anders bevestigt. Bij verkeerd geleverde artikelen door LGCE worden deze administratie- of handlingkosten niet berekend.

9 ARTIKEL 9 Uitsluitingen

Speciaal bestelde artikelen, projectgebonden inkoop, maatwerkkabels, op lengte geleverde kabels, gebruikte artikelen, beschadigde artikelen, onvolledige artikelen en goederen zonder herleidbare order-, pakbon- of factuurreferentie worden in beginsel niet retour genomen, tenzij LGCE vooraf schriftelijk anders bevestigt.

Projectleveringen worden na verloop van 3 maanden na leverdatum niet meer geaccepteerd voor commerciële retour, tenzij LGCE vooraf schriftelijk anders heeft bevestigd.

10 ARTIKEL 10 Verpakking, labels en compleetheid

Retourgoederen moeten schoon, veilig, volledig en deugdelijk verpakt worden aangeleverd. Voor zover van toepassing moeten originele labels, accessoires, handleidingen, connectorbeschermingen, meetrapporten en andere identificerende of product specifieke onderdelen worden meegezonden. Ontbrekende onderdelen, onvolledige levering of ondeugdelijke verpakking kunnen aanleiding zijn voor afwijzing of waardevermindering.

11 ARTIKEL 11 Emballage en herbruikbare transportmiddelen

Emballage en herbruikbare transportmiddelen worden uitsluitend retour genomen indien het gaat om vooraf door LGCE of diens leverancier als zodanig aangewezen en omschreven artikelen, zoals specifiek geregistreerde pallets, haspels, racks, transportkarren of andere schriftelijk als retour plichtig aangemerkte middelen. Overige verpakkingsmaterialen, eenmalige emballage en niet als zodanig omschreven materialen worden niet retour genomen.

12 ARTIKEL 12 Aanvullende voorwaarden commerciële retouren

LGCE is gerechtigd voor commerciële retouren aanvullende acceptatievoorwaarden te hanteren, waaronder een maximale retourtermijn, een minimale goederenwaarde per aanvraag en vaste of procentuele behandelkosten.

LGCE RMA-aanvraagformulier

Onderstaand formulier gebruiken om de RMA-procedure te starten binnen de voorwaarden van LGCE.

Basisgegevens

VELD	IN TE VULLEN DOOR AANVRAGER
Bedrijfsnaam	
Debiteurnummer	
Contactpersoon	
Functie	
Telefoon	
E-mail	
Bezoekadres	
Postadres	
Datum aanvraag	
LGCE RMA-nummer	IN TE VULLEN DOOR LGCE

Orderreferentie

VELD	IN TE VULLEN DOOR AANVRAGER
Offertenummer	
Ordernummer	
Pakbonnummer	
Factuurnummer	
Leverdatum	
Projectnaam / referentie	

Productregels

Regel	Artikelnummer	Omschrijving	Aantal	Serienr. / batch	Retourreden	Staat verpakking
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						

Retourreden

Aanvrager kruist aan wat van toepassing is:

- | | |
|---|--|
| ☐ Verkeerd geleverd door LGCE; | ☐ Verkeerd besteld; |
| ☐ Defect; | ☐ DOA; |
| ☐ Transportschade; | ☐ Retour na demo / test; |
| ☐ Garantieclaim; | ☐ Overig, namelijk: |

Technische toelichting

Omschrijving klacht / reden retour:

Foto's: ja ☐ nee ☐

Testrapport: ja ☐ nee ☐

Serienummerlijst: ja ☐ nee ☐

Overige documenten: ja ☐ nee ☐

Gewenste afhandeling

Vervanging gewenst: ja ☐ nee ☐Reparatie gewenst ja ☐ nee ☐Credit gewenst: ja ☐ nee ☐Spoedaanvraag: ja ☐ nee ☐**Gewenste oplossing / toelichting:**

Verklaring aanvrager

Ondergetekende verklaart dat de verstrekte gegevens volledig en juist zijn, dat de producten overeenkomstig de LGCE RMA-procedure worden aangemeld en verpakt, en dat retourzending uitsluitend plaatsvindt na ontvangst van een geldig RMA-nummer en de bijbehorende instructies. Alsmede akkoord te gaan met de voorwaarden die door LGCE zijn gesteld als omschreven in dit document.

Naam:

Functie:

Plaats:

Datum:

Handtekening:

Interne LGCE-afhandeling

Voor intern gebruik kan onderstaand blok aan het formulier worden toegevoegd.

INTERN VELD	IN TE VULLEN DOOR LGCE
Toegekend RMA-nummer	
Ontvangstdatum aanvraag	
Behandelaar	
Categorie	
Goedgekeurd / afgewezen	
Verzendinstructie verzonden op	
Ontvangstdatum goederen	
Controle logistiek	
Controle techniek	
Uitkomst	
Creditbedrag / kosten	
Afgesloten op	