

Aanvraag Dienst na Verkoop voor het *VYNCKIER* assortiment

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
2.	Dienst na verkoop	5
3.	Het Serviceproces	6
3.1	Herstelling	7
3.1.1	Herstellingen.....	7
3.2	Teng Tools omruiling.....	7
3.3	Terugname	8
4.	Garantievoorwaarden	10
4.1	Garantieperiode.....	10
4.1.1	Nieuwe Toestellen	10
4.1.2	Outlet toestellen.....	10
4.2	Toekenning.....	10
4.3	Reikwijdte garantie	11
4.4	Erkende fabricagefout door VYNCKIER binnen de vooropgestelde garantietermijn.	11
4.5	Herstellingen binnen de garantieperiode waarvan de servicedienst van VYNCKIER beslist dat het geen garantiegeval is:	12
4.6	Herstellingen buiten de garantieperiode:	12
5.	Transport en Transportkosten	13
5.1	Transport.....	13
5.2	Transportkosten	13
5.2.1	Eigen transport.....	13
5.2.2	Transport door VYNCKIER	14
5.3	Specifieke transporten	14
5.3.1	TengTools:.....	14
5.3.2	Grote Machines	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
5.4	Regio van afhaling	14
5.5	Transport: ontvangst en validatie.....	14
5.5.1	België en Luxemburg.....	15
5.5.2	Nederland.....	15

6.	Service op locatie	16
6.1	Aanvraag	16
6.2	Service op locatie	16
6.3	Annulering of verplaatsing	16
7.	Andere kosten	17
7.1	Aanvraag offerte	17
7.2	Herstellingen ter plaatse	17
7.2.1	Verplaatsing	17
7.2.2	Uitgevoerde werken	17
7.2.3	Benodigde onderdelen	17

1. Inleiding

Dit document voorziet u van de nodige informatie betreffende reparaties voor de producten van VYNCKIER. In dit document vindt u informatie over de werkwijzen en termen welke van toepassing zijn binnen het servicetraject.

Voor een vlotte en correcte afhandeling van uw dossier vragen wij u dit document goed door te nemen en de voor u nodige stappen te ondernemen.

Indien u vragen heeft omtrent uw dossier of de procedure kan u contact opnemen met onze dienst na verkoop.

2. Dienst na verkoop

Voor reparaties en terugnames kunt u contact opnemen met de Dienst na Verkoop van VYNCKIER.

Vynckier Tools NV
Patrick Wagnonlaan 7
B-7700 Moeskroen

Of

Email: service@vynckier.biz

Of

Tel +32 56 56 14 66
Fax +32 56 56 14 68

Of

Aanvraagformulier op onze website: www.vynckier.biz/nl/service/rma-document

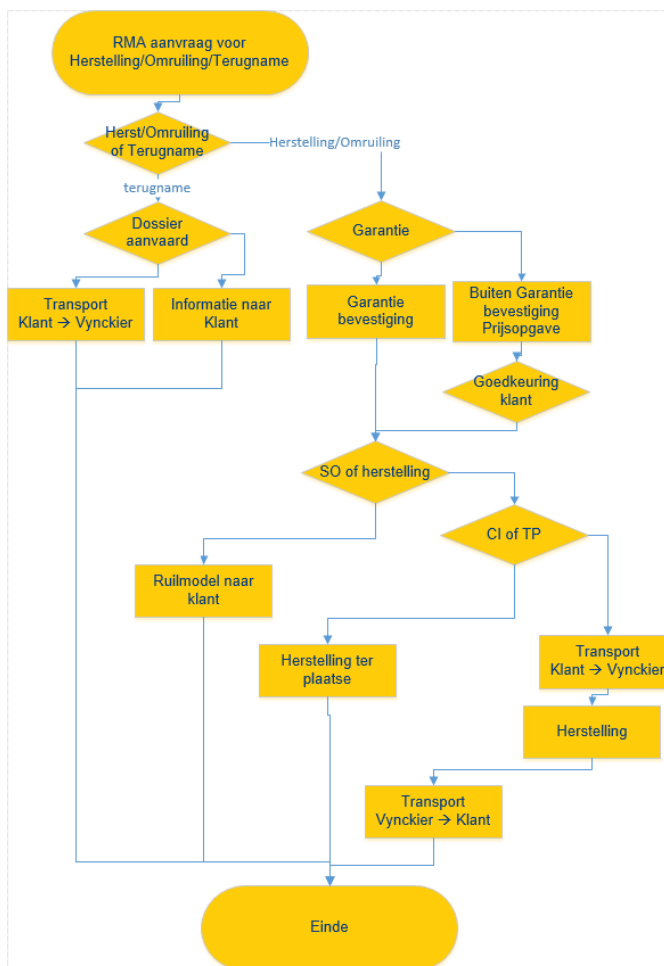
3. Het Serviceproces

De aanvraag start steeds met een RMA-aanvraag (Return Material Authorisation).
Stuur deze RMA aanvraag degelijk en compleet ingevuld terug naar de dienst na verkoop.

Zorg steeds voor een compleet ingevulde retouraanvraag. Dit maakt de afhandeling van uw dossier sneller en eenvoudiger. Vermeld ook duidelijk met wie wij contact kunnen opnemen in het kader van uw dossier.

Na uw aanvraag ontvangt u een document met bevestiging van uw aanvraag.

In functie van de aanvraag zal uw dossier verschillende stappen doorlopen.
Onderstaand een overzicht van hoe uw aanvraag behandeld wordt en wat uw rol is binnen dit proces.



SO: snelle omruiling, CI: Carry In, TP: Transport

U ontvangt op regelmatige basis informatie i.v.m. de status van uw retour via een automatische mail.
Tevens kan u op elk moment de status van uw dossier vragen bij onze dienst na verkoop.

3.1 Herstelling

Wanneer u een toestel aanbiedt ter herstelling wordt een onderscheid gemaakt tussen toestellen onder garantie en deze buiten garantie. Indien een toestel niet meer onder garantie valt kan u een offerte aanvragen voor de herstelling. De voorwaarden hieromtrent zijn gespecificeerd in 'Garantievoorwaarden'.

3.1.1 Herstellingen

Bij aanvragen tot herstelling gelieve steeds duidelijk aan te geven in de opmerkingen indien er zich een technisch probleem voordoet, een korte omschrijving te geven van het technisch probleem, dit zorgt ervoor dat de herstellingen op een snelle en correcte manier kunnen worden afgehandeld.

- Niet meer functioneren

Indien uw toestel niet meer functioneert kan u dit voor herstelling terugsturen. Onze dienst na verkoop zal na analyse met u contact opnemen voor de verder afhandeling.

Indien u snel een oplossing wenst, bestaat er voor bepaalde toestellen onder bepaalde voorwaarden een systeem van ruil. U krijgt dan snel een ander hersteld toestel toegestuurd dat dan uw eigen toestel wordt. Staat u er op dat u uw eigen toestel terugkrijgt dan vragen wij u dit duidelijk aan te geven in de daarop voorziene plaats. Het herstellen zal dan langer duren dan wanneer u een ander hersteld toestel ter beschikking krijgt.

- Interventie / indienststelling

Indien u een interventie, inbedrijfstelling of preventief onderhoud ter plaatse wenst, kan onze technische dienst dit voor u uitvoeren.

- Nazicht/ Preventief onderhoud

Indien u een volledig nazicht of onderhoud van u toestel wenst kan onze technische dienst dit voor u uitvoeren. Nazicht en Preventief onderhoud is steeds betalend (ook binnen de garantieperiode).

Bij aanvragen tot herstelling welke niet onder garantie vallen kan u een bestek laten maken. Goedkeuring door de klant is vereist alvorens werken worden aangevat.

3.2 Teng Tools omruiling

Alle gereedschappen met de naam Teng Tools zijn ontworpen en vervaardigd volgens de normen ISO, DIN en andere internationale standaarden. De levenslange garantie waarborgt u dat elk product, dat onder normale omstandigheden werd gebruikt, zal worden hersteld of vervangen in geval van een defect als gevolg van een fabricagefout. U dient het artikel zelf aan te bieden bij VYNCKIER, de herstelling of vervanging gebeurt kosteloos.

Herstellingen van momentsleutels vallen buiten de levenslange garantie en kunnen worden aangeboden ter herstelling. De kostprijs hiervoor bedraagt 29,5 euro , excl. de repairkit. Indien deze nodig is voor de herstelling wordt deze aan de geldende prijzen doorgefactureerd.

Verkeerd gebruik van gereedschappen valt logischerwijze buiten de levenslange garantie .(bv normal doppen gebruikt op luchtgereedschap, schroevendraaiers gebruikt als breekijzer,etc.)

Elk toestel wordt beoordeeld door de Technische dienst van VYNCKIER alvorens omruiling/herstelling kan plaatsvinden.

Indien de schade of disfunctioneren van het gereedschap buiten de garantie valt, wordt u een offerte bezorgd voor de herstelling. Pas na uw goedkeuring wordt de herstelling uitgevoerd.

3.3 Terugname

Voor alle aanvragen tot terugname is er steeds een goedkeuring van onze dienst na verkoop vereist alvorens er tot terugname kan worden overgegaan.

- Kwaliteit

Indien het artikel, naar uw mening, niet voldoet aan de kwaliteitseisen kan dit teruggenomen worden.

- Transportschade/beschadigd geleverd

Gelieve na te zien bij punt 5.5 i.v.m. de voorwaarden van transportschade

- Dubbele levering

Bij dubbele levering kunnen goederen van één levering teruggenomen worden. Gelieve de leveringsnummers toe te voegen van de beide leveringsnota's.

- Foute bestelling , al dan niet eigen fout

Bij foute bestelling is er een mogelijkheid tot terugname. Indien u hieromtrent reeds contact had met een van onze medewerkers vragen wij de informatie van deze contactpersoon op uw aanvraag toe te voegen.

- Terugname met akkoord commerciële dienst

Goederen die na akkoord van onze commerciële dienst retour gestuurd worden omwille van niet-verkoop worden gecrediteerd met een aftrek van 10% op de aankoopprijs (20% voor PBM).

Merk op: Een aantal zaken worden niet teruggenomen nl. Helmen, Chemisch-technische, voedings- en temperatuursgevoelige artikelen, valbescherming "Cresto", en seizoensgebonden artikelen,....

Goederen die niet op voorraad gehouden worden door VYNCKIER kunnen niet teruggenomen worden ("goederen op bestelling"). Teruggenomen artikelen moeten verpakt zijn in de originele, onbeschadigde verpakking.

Het terugsturen van goederen die meer dan 6 maanden geleden geleverd zijn, zal niet aanvaard worden. (Verder dienen verbruiksgoederen nog een minimale geldigheidsduur van 6 maanden te hebben.)

- Overstock artikel

Terugname van overstock is mogelijk. De grootte van hieraan verbonden kosten word u steeds voorafgaand medegedeeld.

4. Garantievoorwaarden

4.1 Garantieperiode

4.1.1 Nieuwe Toestellen

Geleverde toestellen worden gedekt voor een garantieperiode van één jaar, met uitzondering van toestellen die bedrijfsmatig gebruikt worden in het ploegensysteem, voor deze geleverde goederen wordt de garantieperiode rechtsevenredig verminderd, d.w.z. in een tweeploegensysteem geldt nog een garantieperiode van 6 maanden, etc, voor de volgende merken:

Optimum, Quantum, Metallkraft, Holzkraft, Holzstar, Aircraft, Telwin, AR, Metalworks, Luna, Elto, Limit, Birlisan, OMA, Protemp machines en Stanley machines:

Onder voorbehoud van normaal gebruik, het volgen van veiligheids- en gebruiksvorschriften van de handleiding en onderstaande voorwaarden.

4.1.2 Outlet toestellen

Outlet toestellen zijn toestellen die aan een verminderde prijs worden verkocht naar aanleiding van transportschade, demotoestellen, tweedehands toestellen, etc. Afhankelijk van de staat van het toestel wordt max. 6 maand garantie toegekend. Voor ieder toestel wordt door de technische dienst van VYNCKIER de garantieperiode gespecificeerd en hier wordt onder geen beding van afgeweken.

4.1.3 Verbruiksgoederen

Verbruiksgoederen zoals schuurbanden, zaagbladen, batterijen, terugtrekveren, tandwielen, riemen, ... vallen niet onder garantie.

4.2 Toekenning

De garantie wordt slechts toegekend indien het defecte product binnen de garantieperiode wordt aangeboden samen met een kopie van de originele verkoopfactuur of de kasbon waarop de datum van aankoop en de modelnaam zijn vermeld. VYNCKIER kan de kostenloze garantieservice weigeren indien u deze documenten niet kunt voorleggen of indien de documenten niet leesbaar zijn.

Een herstelling onder garantie heeft geen verlenging van de oorspronkelijke garantietermijn noch een aanvraag tot nieuwe garantietermijn tot gevolg.

Een vergoeding van schade, ontstaan buiten het toestel is uitgesloten (bvb productieverlies, schade aan gebouwen, personen, delving van inkomsten etc.)

4.3 Reikwijdte garantie

Als fabrieksagent van merken in de Benelux, treden wij enkel en alleen op in garantiegevallen voor goederen die niet door ons verkocht werden, mits een uitdrukkelijke opdracht van de fabrikant zelf.

De garantie op machines geldt niet voor:

- Periodiek onderhoud en reparatie of vervanging van onderdelen als gevolg van normale slijtage
 - Schade of defecten veroorzaakt door een gebruik van het product niet strokend met het toepassingsgebied van de machine of de beschreven maximum capaciteit.
 - Reparaties of pogingen tot reparatie door de gebruiker of verdeler zonder schriftelijke toelating van VYNCKIER.
 - Veranderingen of aanpassingen die gedaan werden aan de standaard uitvoering van de machine
 - Transportschade (zie leveringsvoorwaarden)
 - Schade veroorzaakt door een onjuiste elektrische aansluiting, inductie schade ten gevolge van blikseminslag, mechanische beschadigingen, onvoldoende smering, chemische inwerkingen en wateroverlast
 - Schade veroorzaakt door het verplaatsen van het toestel
 - Schade veroorzaakt door het gebruik van verkeerde en/of vervuilde brandstof waardoor het toestel verontreinigd geraakt (bvb Warmeluchtblazers, generatoren).
 - Artikelen van de genoemde merken onder punt 1, die niet verkocht werden door VYNCKIER worden niet teruggenomen.
-
- Helmen, chemisch-technische, voedings- en temperatuursgevoelige artikelen, valbescherming, en seizoensgebonden artikelen.
 - Ieder teruggestuurd artikel moet een minimale geldigheidsduur van 6 maanden hebben.
 - Goederen die niet op voorraad gehouden worden door VYNCKIER.
 - Goederen die een leverdatum hebben van meer dan 6 maanden.

4.4 Erkende fabricagefout door VYNCKIER binnen de vooropgestelde garantietermijn.

Herstelbaar:

Indien voldaan wordt aan de voorwaarden in dit document gespecificeerd en VYNCKIER erkent de fabricagefout, dan wordt de fout kosteloos hersteld door VYNCKIER. VYNCKIER kan, indien de kostprijs van de herstelling te hoog zou oplopen, opteren om een identiek of vergelijkbaar product van dezelfde waarde aan te bieden.

Onherstelbaar:

De dealer heeft recht op een terugbetaling op de oorspronkelijke factuurwaarde in de vorm van een creditnota of in de vorm van andere goederen. Weliswaar wordt er gerekend met de oorspronkelijke factuurwaarde min de afschrijving voor het gebruik aan 2% per maand.

4.5 Herstellingen binnen de garantieperiode waarvan de servicedienst van VYNCKIER beslist dat het geen garantiegeval is:

De klant wordt na de expertise schriftelijk op de hoogte gebracht en krijgt een gedetailleerde offerte voor herstelling van het toestel. Deze offerte dient eveneens schriftelijk bevestigd te worden waarna VYNCKIER overgaat tot herstelling van het product voor rekening van de opdrachtgever.

4.6 Herstellingen buiten de garantieperiode:

Ook buiten de garantieperiode kan men beroep doen op onze technische dienst voor herstelling van VYNCKIER producten.

Op basis van de actuele kost voor transport en werkuren en na goed geïnformeerd te zijn over het defect kan onze servicedienst een offerte maken voor de totale herstellkosten.

Na schriftelijke bevestiging van deze offerte zal de servicedienst van VYNCKIER het product binnen een redelijke termijn herstellen.

5. Transport en Transportkosten

5.1 Transport

Voor de praktische afhandeling van Transport vragen wij u rekening te houden met onderstaande richtlijnen. Deze zorgen voor een snelle en correcte afhandeling van uw dossier.

Richtlijnen Afhaling / aanlevering van de garantiegoederen

De klant dient vooraf zelf melding te maken van een aanvraag via het RMA-formulier zoals aangegeven in 3.

Van iedere garantieaanvraag wordt er bij VYNCKIER een dossier opgemaakt met vermelding van de naam van de klant, beschrijving van het product en een duidelijke omschrijving van het probleem. Een document met deze informatie wordt naar de klant gemaild. Deze fiche moet bij het product gevoegd worden dat ter herstelling onder garantie wordt aangeboden.

De goederen dienen op een goede en adequate manier verpakt en bevestigd te worden. Dit om schade tijdens transport te vermijden.

De goederen dienen te worden aangeboden op straatniveau en aan de openbare weg, (toestellen op verdiepingen of kelderniveau worden niet meegenomen).

Producten met een klein volume worden door VYNCKIER afgehaald via onze transporteur (max. volume = 1 europallet). De goederen mogen vanzelfsprekend ook ter plaatse bij ons aangeboden worden in onze kantoren te Moeskroen.

Toestellen dienen steeds zo compleet mogelijk naar ons worden teruggestuurd (incl. hulpstukken zoals bvb de toorts bij een lastoestel, zaagblad bij zaagmachine, lansen bij hogedrukreinigers, etc.).

Warme luchtblazers en generatoren dienen steeds ZONDER brandstof getransporteerd te worden.

5.2 Transportkosten

5.2.1 Eigen transport

Goederen die door de (eind)klant zelf worden teruggestuurd naar VYNCKIER reizen op risico van de (eind)klant. VYNCKIER aanvaardt geen transportfacturen of schadeclaims van goederen die teruggestuurd worden in opdracht van de klant of eindklant.

5.2.2 Transport door VYNCKIER

Indien VYNCKIER het transport regelt wordt een onderscheid gemaakt voor goederen onder garantie en goederen buiten garantie.

5.2.2.1 Goederen in garantie

Indien de aanvraag binnen de garantievoorwaarden valt (zie punt 4 Garantievoorwaarden) wordt het transport geregeld door de dienst na verkoop van VYNCKIER.

VYNCKIER neemt de transportkosten voor de heen- en terugreis van de goederen voor zijn rekening als het product voldoet aan de voorwaarden tot herstelling onder garantie en als het transport eveneens volgens onze algemene voorwaarden is verlopen.

5.2.2.2 Goederen buiten garantie

Alle transportkosten voor goederen die buiten de garantieperiode worden teruggestuurd ter herstelling zijn altijd ten laste van de (eind)klant.

Wanneer onze dienst na verkoop het transport voor u regelt worden de volgende tarieven worden gehanteerd :

- Colli's kleiner dan 30 kg 25 euro
- Pallet tot en met 100 kg 60 euro
- Pallets > 100 kg op aanvraag

5.3 Specifieke transporten

TengTools:

Transportkosten voor artikelen van het merk Teng Tools zijn steeds ten laste van de klant. Ook voor toestellen binnen garantie.

5.4 Regio van afhaling

Het gebied voor afhaling en ter plaatse herstellen van de VYNCKIER producten beperkt zich tot de Benelux.

5.5 Transport: ontvangst en validatie

Hier wordt onderscheid gemaakt tussen België , Luxemburg en Nederland.

5.5.1 België en Luxemburg

Controleer de goederen op transportschade vóór u de vrachtdocumenten ondertekent in het bijzijn van de transporteur. Doe dit ook wanneer de verpakking niet beschadigd is.

Bij zichtbare schade vermeldt u de schade onmiddellijk gedetailleerd op de vrachtbrief en laat u deze ondertekenen door de chauffeur. Indien u de vrachtbrief ondertekent zonder opmerkingen kan in geen geval bij de transportverzekering nadien nog een schadeclaim worden ingediend.

Neem vervolgens onmiddellijk contact op met VYNCKIER om de schade te regelen (info@vynckier.biz)

In alle andere gevallen tekent u de vrachtbrief af onder voorbehoud van verder nazicht.

Dit voorbehoud geeft u de mogelijkheid om nadien een schadeclaim in te dienen in geval van onzichtbare schade. Deze claim dient binnen de 5 kalenderdagen schriftelijk te worden gemeld bij VYNCKIER. 5 kalenderdagen na de levering worden geen klachten meer aanvaard.

Dit voorbehoud dient ook te gebeuren in geval van digitale ondertekening van de vrachtbrief.

5.5.2 Nederland

Controleer de goederen op transportschade vóór u de vrachtdocumenten ondertekent in het bijzijn van de transporteur. Doe dit ook wanneer de verpakking niet beschadigd is.

1. Bij zichtbare schade vermeldt u de schade onmiddellijk gedetailleerd op de vrachtbrief en laat u deze ondertekenen door de chauffeur. Indien u de vrachtbrief ondertekent zonder opmerkingen kan in geen geval bij de transportverzekering nadien nog een schadeclaim worden ingediend. Bij zichtbare schade kan u de zending weigeren. Neem vervolgens onmiddellijk contact op met VYNCKIER om de schade te regelen (info@vynckier.biz).

2. In alle andere gevallen dient een klacht binnen de 5 kalender- dagen schriftelijk gemeld te worden aan VYNCKIER met vermelding van de algemene aard van de schade of het verlies.

Vanaf 5 kalenderdagen na de levering worden geen klachten meer aanvaard.

6. Service op locatie

6.1 Aanvraag

Indien u een aanvraag doet voor service op locatie, zullen wij contact opnemen met u of uw eindklant. Dit om een duidelijk beeld te krijgen van de vraag. Vervolgens wordt een afspraak gemaakt tot uitvoering van de serviceaanvraag. Deze afspraak wordt u per mail bevestigd en 2 dagen voor de afspraak krijgt u opnieuw een bevestiging.

6.2 Service op locatie

Wij verwachten dat de goederen ter plaatse goed en onder veilige omstandigheden bereikbaar zijn. Dit om de veiligheid van onze mensen te garanderen. Tevens verwachten wij dat er een contactpersoon aanwezig en beschikbaar is die inhoudelijk op de hoogte is van de service aanvraag.

Na uitvoering van de service wordt ter plaatse een interventieverslag gemaakt dat u ter bevestiging wordt aangeboden. Eventuele op of aanmerkingen kunnen door u hierop worden genoteerd.

6.3 Annulering of verplaatsing.

Bij uitstel of annulering van een afspraak vragen wij u dit steeds 24u vooraf te melden. Indien niet zien wij ons genoodzaakt tot het aanrekenen van de gemaakte reiskosten en uren.

7. Andere kosten

7.1 Aanvraag offerte

Indien u een offerte aanvraagt, zal hiervoor een onderzoek- en administratieve kost worden aangerekend van 45 euro . Hiervoor ontvangt u een bestek voor herstelling. Indien u of uw klant over gaat tot de herstelling , zullen deze kosten vervallen.

7.2 Herstellingen ter plaatse

Vooraleer over te gaan tot een herstelling ter plaatse zal steeds een indicatieve prijsopgave worden gemaakt. Deze prijsopgave is niet bindend en kosten worden verrekend naar de effectieve prestaties zoals hier beschreven.

7.2.1 Verplaatsing

Voor verplaatsing van onze mensen wordt een vergoeding gerekend van 1,10 €/km. Dit omvat zowel de verplaatsing als de uren van onze medewerkers.

7.2.2 Uitgevoerde werken

In functie van de uitgevoerde werken wordt een overzicht bezorgd van de geleverde prestatie. Hierbij wordt rekening gehouden met onderstaande tarieven.
Techniker 63,00 €/uur.

7.2.3 Benodigde onderdelen

Alle nodige onderdelen voor de herstelling worden doorgerekend. Indien hier grotere, niet voorziene kosten naar voor zouden komen tijdens de herstelling dan wordt de klant hieromtrent geïnformeerd en wordt pas verder gewerkt na akkoord.

U wenst een offerte te ontvangen alvorens te herstellen : Ja / Neen

- Teng Tools omruiling
- Terugname :
 - Kwaliteit
 - Transportschade / beschadigd geleverd
 - Dubbele levering
 - Foute bestelling
 - Terugname met akkoord commerciële dienst
 - Overstock
 - Andere:.....

Opmerkingen / omschrijving technisch probleem :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Regeling transport van de retour:

- Door Vynckier
- Door uw zorgen
- Andere :

Deze retour valt onder garantie: Neen / Ja (enkel toegekend indien de factuur wordt toegevoegd).

Indien garantie, gelieve de klantenfactuur toe te voegen, anders zal deze aanvraag niet worden goedgekeurd onder garantie.

Prijzen voor afhalen bij niet-garantie :

- Colli's kleiner dan 30 kg : 25 euro
- Pallet tot en met 100 kg : 60 euro
- Pallets > 100 kg op aanvraag