

---

---

**WARRANTY AND RMA POLICY FOR  
INDUSTRIAL COMPUTER (IPC) PRODUCTS**

---

---

**1. Warranty Period :**

- 1.1 All *IPC systems assembled by Microtron have a standard warranty period of 12 months starting from the date of delivery, except all components which are subject to normal wear such as LCD, touch screens, fans, batteries, ...*
- 1.2 All, *non-assembled IPC systems have a standard warranty period of 12 months, starting from the date of delivery. This also applies to all accessories delivered together with an assembled IPC system such as keyboard, mouse, LCD monitor, KVM switch, ...*
- 1.3 The standard warranty period of 12 months, on an IPC system assembled by Microtron, *can be extended to a maximum of 60 months by paying a warranty-extension fee. The need for a warranty extension has to be made clear during the sales interview because this influences the choice of IPC products used in the system.*

Warranty Extension	Percentage
+ 12 months	+ 5%
+ 24 months	+ 10%
+ 36 months	+ 15%
+ 48 months	+ 20%

- 1.4 All defective IPC products which have been repaired by Microtron have a warranty period of 3 months starting from the shipping date.

**2. Exclusion from Warranty :**

- 2.1 An IPC product that has been found defective after expiration of the standard or extended warranty period.
- 2.2 An IPC product that has been found defective or damaged due to transport or improper packaging of the product.
- 2.3 An IPC product that has been found defective due to improper use of the product.
- 2.4 An IPC product that has been found defective due to a natural disaster such as lightning strike, flood, earthquake, ...

- 2.5 An IPC product which is missing the Microtron and/or manufacturer serial number label is difficult to trace by our RMA department and will result in unnecessary delays or even discard of your RMA request.
- 2.6 An IPC product that has been found defective due to a failure of the operating system or third party software, will be repaired based on the normal hourly labor rate.
- 2.7 An IPC product that has been found defective due to the presence of a virus, spyware or malware, will be repaired based on the normal hourly labor rate.
- 2.8 Restoring of the operating system and/or appliance software, after the replacement of an defective hard disk or compact flash. This can be done on demand based on the normal hourly labor rate.

*Microtron can't be held responsible for possible data loss when repairing an IPC system. It's the users responsibility to regularly make backups of his IPC system.*

### **3. DOA (Defect On Arrival) :**

- 3.1 An IPC product that has been found defective during the first 8 days after delivery, will apply for the DOA procedure.
- 3.2 Depending on the availability, all non-assembled IPC products will be replaced by a new product, if returned undamaged and in the original packaging.
- 3.3 An assembled IPC system will be handled by our RMA department with the highest priority and doesn't apply for a replacement by a new system.
- 3.4 After notifying our RMA department of the DOA request, a DOA request form will be sent which has to be completed.
- 3.5 As part of the DOA procedure, all shipping costs, within the Benelux, will be handled by Microtron. Microtron will arrange the pick-up of the defective IPC product.

### **4. NPF (No Problem Found) :**

- 4.1 If the given defect can't be determined or reproduced by our RMA department the customer will be contacted for additional information.
- 4.2 If , after this customer contact, the defect still can't be determined or reproduced, an amount of 100€, without shipping costs and VAT, will be charged even if the product is within the standard or extended warranty period. A quotation will be send as confirmation.
- 4.3 After receiving a signed copy of the quotation, mentioned in 4.2, the IPC product will be send back.

## **5. Shipping :**

- 5.1 All defective IPC product have to be shipped to the following address :

Microtron nv  
Tav RMA Afdeling  
Generaal de Wittelaan 7  
2800 Mechelen  
België

- 5.2 The customer is responsible for packaging of the defective IPC product in such way that no additional damage occurs during normal shipping and handling.
- 5.3 The Microtron RMA or DOA number needs to be marked clearly on the outside of the package.
- 5.4 Every defective IPC product that doesn't have a copy of the RMA documents included in the package, will not be handled by our RMA department.
- 5.5 The shipping costs, for a defective IPC product, from customer to Microtron, with exception of a DOA, will be covered by the customer.
- 5.6 The shipping costs from Microtron to customer, during the standard warranty period will be covered by Microtron.
- 5.7 All shipping costs for defective IPC products outside the warranty period and NPF will be covered by the customer.

## **6. Repair costs :**

- 6.1 Repair costs within the warranty period :

During the warranty period no repair costs will be charged except the exclusions mentioned at section 2.

- 6.2 Repair costs outside the warranty period :

The repair costs outside the warranty period depend on the nature of the defect.

Repair cost = Labor cost + Material cost + Shipping cost

- 6.3 Quotation

- 6.3.1 After making a complete diagnose, Microtron will make a quotation for repairs outside the warranty period for a minimum amount of 100€, without shipping costs and VAT. This will be confirmed by a proforma invoice.

6.3.2 After receiving a signed copy of the proforma invoice, mentioned in 6.3.1, our RMA department will proceed with the repair of the defective IPC product. When the IPC product is repaired and tested an official invoice will be made for the repair.

6.3.3 If after one month no signed copy of the proforma invoice, mentioned in 6.3.1, has been received, Microtron has the right to send the IPC product back including an invoice for all costs. Microtron will take reasonable measures to stay in contact with the customer before sending the IPC product back.

## **7. Repair report**

7.1 All repaired IPC products will be send back accompanied with a repair report.

7.2 An analysis report is available on request. For IPC products which are still within the warranty period an amount of 50€ will be charged. For IPC products which are outside the warranty period an amount of 100€ will be charged.

*Microtron can't guaranty that all defective IPC products, which are outside the warranty period can be repaired because Microtron, and his suppliers, depend on the availability of electronic components to be able to repair the product. If the defective IPC product can't be repaired Microtron will look, together with the customer, for the best suitable solution.*

Visit our website regularly for updates on our Warranty and RMA policy.

## **8. Repair cost table**

	Fixed	Labor Cost	Material	Shipping
Within Warranty Period (incl extension)	-	-	- / exclusions 1.1	Microtron Microtron -> customer
Outside Warranty Period	-	85€ / hour	variable	15€
No Problem Found (NPF)	100€	-	-	15€
Defect On Arrival (DOA)	-	-	-	Microtron Customer -> Microtron Microtron -> Customer within Benelux

---

---

**GARANTIE EN RMA VOORWAARDEN VOOR  
INDUSTRIËLE COMPUTER (IPC) PRODUCTEN**

---

---

**1. Garantieperiode :**

- 1.1 Alle, door Microtron, *geassembleerde IPC configuraties* hebben een standaard garantieperiode van *12 maanden ingaande vanaf de datum van levering*, met uitzondering van alle componenten welke onderworpen zijn aan normale gebruiksslijtage zoals, LCD, Touchscreen, ventilatoren, batterijen, ....
- 1.2 Alle, *niet geassembleerd geleverde IPC producten* hebben een standaard garantieperiode van 12 maanden ingaande vanaf de datum van levering. Dit geldt tevens ook voor alle accessoires welke los bij een geassembleerde configuratie geleverd werden, zoals toetsenbord, muis, LCD monitor, KVM switch, ...
- 1.3 De standaard garantieperiode van 12 maanden, op door Microtron geassembleerde IPC configuraties, kan mits het betalen van een "extra-warranty" fee verlengd worden tot een *maximum van 60 maanden*. Dit dient echter tijdens het verkoopsgesprek aangegeven te worden aangezien dit invloed heeft op de keuze van de gebruikte IPC componenten.

Extra garantieperiode	Percentage
+ 12 maanden	+ 5%
+ 24 maanden	+ 10%
+ 36 maanden	+ 15%
+ 48 maanden	+ 20%

- 1.4 Op uitgevoerde herstellingen geldt een garantieperiode van 3 maanden ingaande vanaf de datum van verzending.

**2. Wat niet onder garantie valt :**

- 2.1 Elk IPC product dat een defect vertoont na het verstrijken van de standaard, of uitgebreide garantieperiode.
- 2.2 Elk IPC product dat een defect en/of beschadiging vertoont ten gevolge van transport of onzorgvuldige verpakking van het product.
- 2.3 Elk IPC product dat een defect vertoont dat te wijten is aan onzorgvuldig gebruik van het product.
- 2.4 Elk IPC product dat een defect vertoont dat te wijten is aan natuurinvloeden zoals blikseminslag, wateroverlast, aardbeving, ...

- 2.5 Elk IPC product dat niet meer voorzien is van een Microtron en/of fabrikant serienummer wat het voor onze RMA afdeling moeilijk maakt om de ware afkomst van dit product te achterhalen. Dit leidt tot onnodige vertragingen en eventueel tot weigering van uw RMA aanvraag.
- 2.6 Elk IPC product dat een probleem vertoont met het Operating System en/of applicatie software zal tegen het gangbare uurtarief worden hersteld.
- 2.7 Elk IPC product dat een probleem vertoont ten gevolge van de aanwezigheid van virussen, spyware of malware zal tegen het gangbare uurtarief worden hersteld.
- 2.8 Het terugzetten van het Operating System en/of applicatie software, na het vervangen/herstellen van harde schijf of compact flash. Dit kan wel op aanvraag aan het gangbare uurtarief worden uitgevoerd.

*Microtron kan niet verantwoordelijk worden geacht voor dataverlies bij het herstellen van een IPC configuratie. Het is de verantwoordelijkheid van de gebruiker om op regelmatige tijdstippen een backup te maken van zijn gegevens*

### **3. DOA (Defect On Arrival) :**

- 3.1 IPC producten welke een defect vertonen tijdens de eerste 8 dagen, ingaande van de datum van levering, komen in aanmerking voor de DOA procedure.
- 3.2 Niet geassembleerd geleverde IPC producten worden, indien onbeschadigd en in de originele verpakking verpakt, omgeruild door een nieuw exemplaar afhankelijk van de beschikbaarheid van het product.
- 3.3 Geassembleerd geleverde IPC producten worden door onze RMA afdeling met een hoge prioriteit afgehandeld en komen niet in aanmerking voor directe omruiling.
- 3.4 Na ons telefonisch op de hoogte te hebben gebracht van de DOA, wordt een DOA formulier toegestuurd dat volledig dient ingevuld te worden.
- 3.5 De DOA procedure voorziet dat alle verzendingskosten, binnen de Benelux, door Microtron worden gedragen. De afhaling van het defect IPC product wordt door Microtron geregeld.

#### **4. NPF (No Problem Found) :**

- 4.1 Wanneer het opgegeven defect door onze RMA afdeling niet kan worden vastgesteld of gereproduceerd zal met de klant contact worden opgenomen voor bijkomende informatie.
- 4.2 Indien na dit contact het opgegeven defect nog steeds niet kan worden vastgesteld of gereproduceerd zal het bedrag van 100€, exclusief transportkosten en BTW, worden aangerekend, ongeacht of het IPC product binnen of buiten garantie is. Hiervoor zal een offerte ter bevestiging gestuurd worden.
- 4.3 Nadat de offerte, vermeldt in 4.2, ondertekend voor akkoord wordt ontvangen zal het IPC product worden teruggestuurd.

#### **5. Verzending :**

- 5.1 Alle defecte IPC producten dienen opgestuurd te worden naar volgend adres :

Microtron nv  
Tav RMA Afdeling  
Generaal de Wittelaan 7  
2800 Mechelen  
België

- 5.2 Klant is verantwoordelijk voor het zorgvuldig verpakken van het defect IPC product voor verzending zodat er tijdens de verzending geen bijkomende beschadigingen of defecten kunnen optreden.
- 5.3 Het door Microtron afgegeven RMA of DOA nummer dient duidelijk zichtbaar aan de buitenkant van de verpakking aangebracht te worden.
- 5.4 Elk defect IPC product dat niet is vergezeld van de nodige RMA documenten zal bij ontvangst door onze RMA afdeling niet worden behandeld.
- 5.5 De verzendkosten voor het defect IPC product, van klant naar Microtron dienen steeds, met uitzondering van een DOA, door de klant gedragen te worden.
- 5.6 De verzendkosten voor het onder garantie herstelde IPC product, van Microtron naar klant zullen het door Microtron gedragen worden.
- 5.7 De verzendkosten voor herstellingen buiten garantie en NPF zijn steeds ten laste van de klant.

## **6. Herstellkosten :**

### 6.1 Herstellkosten onder garantie :

Gedurende de garantieperiode worden er geen herstellkosten aangerekend met uitzondering van defecten welke onder paragraaf 2 werden opgesomd.

### 6.2 Herstellkosten buiten garantie :

De herstellkosten voor herstellingen buiten garantie zijn afhankelijk van de aard van defect.

Herstellkost = Gepresteerde Werkuren + Materiaal Kost + Transport

### 6.3 Prijsopgave

6.3.1 Microtron zal, na het stellen van een diagnose, een prijsopgave maken voor herstellingen buiten garantie met een minimum bedrag van 100€ exclusief transport & BTW. Hiervoor zal een proforma factuur ter bevestiging worden verstuurd.

6.3.2 Na het ontvangen van een ondertekend voor akkoord exemplaar van de proforma factuur , vermeldt in 6.3.1, zal worden overgegaan tot de herstelling van het te herstellen IPC product. Na de uitvoering van de herstelling zal door Microtron een officiële factuur worden verstuurd.

6.3.3 Microtron behoudt het recht om te herstellen IPC producten, waarvoor gedurende 1 maand geen ondertekend exemplaar van de proforma factuur, vermeldt in 6.3.1, werd ontvangen, terug te sturen vergezeld van een factuur voor alle gemaakte kosten. Microtron zal alle mogelijke communicatiemiddelen gebruiken om de klant gedurende deze maand te informeren over de RMA status alvorens over te gaan tot de terugzending.

## **7. Herstelrapport**

7.1 Elk hersteld IPC product wordt teruggestuurd vergezeld van een herstelrapport wat een overzicht geeft van de uitgevoerde werken.

7.2 Een Analyserapport is op aanvraag beschikbaar en hiervoor wordt het bedrag van 50€ voor IPC producten binnen garantie en 100€ voor IPC producten buiten garantie aangerekend.

*Microtron kan niet garanderen dat alle herstellingen buiten garantie hersteld kunnen worden aangezien Microtron, en zijn leveranciers, afhankelijk zijn van beschikbaarheid van componenten om de herstelling te kunnen uitvoeren. Indien mocht blijken dat een defect IPC product niet hersteld kan worden zal samen met klant naar een oplossing gezocht worden.*

Gelieve regelmatig onze website te raadplegen voor eventuele wijzigingen in onze Garantie- en RMA voorwaarden.

## 8. Herstellkosten Tabel

	Vaste Tarief	Tarief Werkuren	Onderdelen	Transport
Binnen Garantie (incl uitbreiding)	-	-	- / uitzonderingen 1.1	Microtron Microtron -> Klant
Buiten Garantie	-	85€ / uur	Variabel	15€
No Problem Found (NPF)	100€	-	-	15€
Defect On Arrival (DOA)	-	-	-	Microtron Klant -> Microtron Microtron -> Klant Binnen Benelux

---

---

**RMA : GARANTIE ET CONDITIONS GENERALES POUR LES PC INDUSTRIELS (IPC)**

---

---

**1. Période de la garantie :**

- 1.1 Toutes les configurations IPC assemblées par Microtron sont garanties durant une période de 12 mois et ce, à partir de la date de la livraison. Excepté tous les composants sujets à une usure normale comme les écrans LCD, écrans tactile, ventilateurs, batteries, ...
- 1.2 Tous les produits IPC non-assemblés sont garantis Durant une période de 12 mois et ce, à partir de la date de la livraison. Cette garantie est également valable pour tous les produits livrés indépendamment des configurations, tels que clavier, souris, moniteur LCD, switch KVM, ...
- 1.3 Pour les configurations IPC assemblées par Microtron, la période de garantie de 12 mois peut être prolongée pour une période de maximum 60 mois. *Ceci doit toutefois être indiqué au cours de la conversation de vente étant donné que ceci l'influence a les composantes sur le choix de l'IPC utilisé.*

Prolongation de la période de garantie	Pourcentage
+ 12 mois	+ 5%
+ 24 mois	+ 10%
+ 36 mois	+ 15%
+ 48 mois	+ 20%

- 1.4 Sur les réparations, il y a une garantie de 3 mois à compter de la date l'envoi.

**2. Hors garantie :**

- 2.1 Chaque produit IPC qui présente une défectuosité après l'échéance de la garantie standard ou de la prolongation de garantie.
- 2.2 Chaque produit IPC qui présente une défectuosité et/ou dommages causés lors du transport et/ou suite à un emballage peu soigneux.
- 2.3 Chaque produit IPC qui présente une défectuosité causée par une utilisation non conforme.
- 2.4 Chaque produit IPC qui présente des dommages causés par une inondation, lafoudre, les tremblements de terre ou, d'une façon générale, tous les cas de force majeure.

- 2.5 Tout produit IPC qui n'a plus le n° de série de Microtron et/ ou du fabricant. Ceci rend, bien entendu, notre tâche difficile pour retrouver l'origine du produit, qui entraîne des retards et éventuellement un refus du RMA.
- 2.6 Tout produit IPC qui pose un problème avec le système d'exploitation du réseau et/ou l'application du logiciel sera réparé suivant le tarif horaire d'application.
- 2.7 Tout produit IPC posant un problème suite aux virus, "spyware" ou "malware" sera réparé suivant le tarif horaire d'application.
- 2.8 Après échange/ réparation du disque dur ou compact flash, la remise en place du système d'exploitation du réseau et/ou de l'application du logiciel. peut se faire sur demande au tarif horaire d'application.

*Microtron n'est pas responsable pour la perte de données data lors de la réparation d'une configuration IPC. L'utilisateur est responsable pour la sauvegarde à heure et à temps de ses données avant réparation et/ou échange.*

### **3. DOA (Defect On Arrival) :**

- 3.1 Les produits IPC qui présentent une défectuosité durant les 8 jours après la date de livraison, rentrent en ligne de compte dans la procédure DOA.
- 3.2 Les produits non-assemblés par Microtron peuvent être échangés par un nouveau produit dans la mesure où ceux-ci ne sont pas endommagés et emballés dans leur emballage d'origine. Ceci se fera suivant les disponibilités.
- 3.3 Les produits IPC assemblés par Microtron seront traités en priorité par notre service RMA et ne seront pas automatiquement échangés.
- 3.4 Après nous avoir communiqué par téléphone du "Defect On Arrival" un formulaire vous sera envoyé qui doit impérativement être complété.
- 3.5 La procédure DOA prévoit que tous les frais de transport dans le Benelux sont à charge de Microtron. L'enlèvement du produit IPC défectueux sera effectué par Microtron.

### **4. NPF (No Problem Found) :**

- 4.1 Notre département RMA s'engage à prendre contact avec le client lorsque le service ne parvient pas à reproduire ou à déterminer la défectuosité indiquée par le client.
- 4.2 Si, après ce contact, la panne annoncée ne sait toujours pas être reproduite ou déterminée, un montant de 100 € sera facturé (hors frais de transport et TVA) , même si le produit est toujours sous garantie. Une offre pour confirmation sera communiqué au client.

- 4.3 Le produit IPC sera livré après réception de l'offre (voir paragraphe 4.2) signée pour accord.

## **5. Expédition :**

- 5.1 Tous les produits défectueux seront expédiés à l'adresse suivante :

Microtron sa  
Département RMA  
Generaal de Wittelaan, 7  
2800 Mechelen  
Belgique

- 5.2 Le client est responsable de l'emballage des pièces défectueuses afin qu'aucuns dégâts et/ ou défauts supplémentaires ne se produisent lors du transport.
- 5.3 Le numéro du RMA ou DOA doit être mentionné en évidence sur l'emballage.
- 5.4 Tout produit qui ne sera pas accompagné des documents RMA ne sera pas traité par notre département RMA.
- 5.5 Les frais d'expédition des produits défectueux du client vers Microtron (à l'exception des DOA) sont à charge du client.
- 5.6 Les frais d'expédition des produits IPC réparés, de chez Microtron vers le client, sont à charge de Microtron.
- 5.7 Les frais d'expédition pour toute réparation hors garantie et pour NPF sont à charge du client.

## **6. Frais de réparation :**

- 6.1 Frais de réparation sous garantie :

Le coût des réparations ne sera pas facturé durant la période de garantie à l'exception des défauts mentionnés dans le paragraphe 2.

Des frais de transport seront facturés après la 1<sup>ère</sup> année de garantie comme indiqué dans le paragraphe 5.6.

- 6.2 Frais de réparation hors garantie :

Hors garantie, les frais de réparation dépendent de la nature de la panne.

Coût de la réparation = heures prestées + coût du matériel + transport

### 6.3 Prix

- 6.3.1 Après avoir établi un diagnostic, Microtron communiquera une indication du prix pour la réparation hors garantie et ceci pour un montant minimum de 100 € (hors frais de transport et TVA). Pour confirmation, le client recevra une facture pro forma.
- 6.3.2 Après réception de la facture proforma signée pour accord, (voir paragraphe 6.3.1) Microtron effectuera la réparation du produit IPC défectueux. Microtron enverra une facture après réparation.
- 6.3.3 Microtron se réserve le droit de détruire le produit IPC en réparation si dans le mois Microtron ne reçoit pas la facture proforma (voir paragraphe 6.3.2) signée pour accord, renvoyer accompagnés d'une facture pour tous frais encourus. Microtron utilisera tous moyens de communication possibles pour informer le statut le client pendant ce mois du RMA avant de passer à l'envoi.
- 6.3.4 Lors du paiement de la facture, veuillez spécifier le numéro du RMA. Microtron renverra le produit IPC dès réception du paiement.

### **7. Rapport de réparation :**

- 7.1 Tout produit IPC réparé sera accompagné d'un rapport de réparation qui donnera un aperçu des travaux effectués.
- 7.2 Un rapport d'analyse est disponible pour un montant de 50 € pour les produits IPC en garantie et 100 € pour ceux hors garantie.

*Microtron ne peut garantir que toutes les réparations hors garantie soient réparables, étant donné que Microtron ainsi que ses fournisseurs sont dépendants de la disponibilité des composants afin de pouvoir effectuer la réparation . Dans le cas où la réparation ne peut être effectuée, Microtron s'engage à solutionner le problème en accord avec le client.*

Nous vous conseillons de consulter régulièrement notre site pour les éventuelles modifications à nos conditions générales et garantie.

### **8. Récapitulatif du coût des réparation :**

	Tarif	Tarif Horaire	Composants	Transport
Sous garantie (extension incluse)	-	-	- / exceptions 1.1	Microtron Microtron -> client
Hors Garantie	-	85€ / heure	Variable	15€
No Problem Found (NPF)	100€	-	-	15€
Defect On Arrival (DOA)	-	-	-	Microtron Client -> Microtron Microtron -> client Dans Benelux