

ALGEMENE GARANTIE- EN RMA VOORWAARDEN VOOR DOOR MICROTRON GELEVERDE PRODUCTEN

Updated: 01-11-2018

1. Garantieperiode :

1.1 Alle, door Microtron, geleverde producten hebben een standaard garantieperiode van 12 maanden ingaande vanaf de datum van levering of vanaf de datum dat de goederen hadden dienen afgenomen te worden, met uitzondering van alle componenten welke onderworpen zijn aan normale gebruiksslijtage zoals, LCD, touchscreen, ventilatoren, batterijen, die dezelfde garantieperiode hebben als de originele fabrikant. Als bijkomende dienstverlening aan de klant bieden wij tevens dezelfde garantie op herstellingen van materiaal als onze leveranciers / fabrikanten. De klant betaalt enkel voor RMA behandelingskosten als het product 1 jaar na de levering defect is en als de garantie van de fabrikant niet afgelopen is. Dit geldt tevens ook voor alle bijbehorende accessoires welke bij een product geleverd werden, zoals toetsenbord, muis, LCD monitor, KVM, switch, ...

1.2 De standaard garantieperiode van 12 maanden, op door Microtron geleverde producten zoals onder 1.1. omschreven, kan mits het betalen van een "Extended Warranty Service" verlengd worden tot een maximum van 60 maanden. Dit dient echter tijdens het verkoopsgesprek tijdig aangegeven te worden en te worden bevestigd in de verkoopsofferte/order aangezien dit invloed heeft op de keuze van de gebruikte componenten.

Tarieven "Extended Warranty Services" Percentage

	Microtron Care Package 1
Extended Warranty Services	PERCENTAGE
1 YEAR Extended Warranty	+5 %
2 YEAR Extended Warranty	+10 %
3 YEAR Extended Warranty	+15 %
4 YEAR Extended Warranty	+20 %

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

2. Wat niet onder garantie valt :

2.1 Elk product dat een defect vertoont na het verstrijken van de standaard of uitgebreide garantieperiode.

2.2 Elk product dat een defect en/of beschadiging vertoont ten gevolge van transport of onzorgvuldige verpakking van het product.

2.3 Elk product dat een defect vertoont dat te wijten is aan onzorgvuldig gebruik van het product.

2.4 Elk product dat een defect vertoont dat te wijten is aan natuurinvloeden zoals blikseminslag, wateroverlast, aardbeving, ... of aan door de mens veroorzaakte invloeden, zoals brand, moedwillige beschadiging, problemen op het elektriciteitsnetwerk,...

2.5 Elk product dat niet meer voorzien is van een Microtron en/of fabrikant serienummer wat het voor onze RMA afdeling onmogelijk 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 product dat een probleem vertoont met het Operating System en/of applicatie software zal tegen het gangbare uurtarief worden hersteld.

2.7 Elk 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 gesteld voor dataverlies bij het herstellen van een 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 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 producten worden, indien onbeschadigd en opnieuw in de originele verpakking verpakt, omgeruild voor een nieuw exemplaar afhankelijk van de beschikbaarheid van het product.

3.3 Geassembleerd geleverde 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 verzendkosten, binnen de Benelux, door Microtron worden gedragen. De afhaling van het defect 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, overeenkomstig en zoals vermeld in artikel 6.3, worden aangerekend, ongeacht of het product binnen of buiten garantie is. Hiervoor zal een pro forma factuur gestuurd worden.

4.3 Nadat de pro forma factuur, vermeldt in 4.2, ondertekend voor akkoord wordt ontvangen, zal het product worden teruggestuurd.

5. Verzending :

5.1 Alle defecte producten, die niet worden afgehaald door Microtron zoals vermeld onder 3.5., dienen opgestuurd te worden naar volgend adres :

Microtron nv

Tav RMA Afdeling

Generaal De Wittelaan 7

2800 Mechelen

België

5.2 De klant is verantwoordelijk voor het zorgvuldig verpakken van het defecte product voor verzending zodat er tijdens de verzending geen bijkomende beschadigingen of defecten kunnen optreden. De verpakingskosten worden door de klant gedragen.

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 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 defecte 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 product, van Microtron naar klant zullen 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 punt 6.2 worden opgesomd.

6.2 Herstellkosten buiten garantie :

De Herstellkosten voor herstellingen buiten garantie zijn afhankelijk van de aard van het 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 product. Na de uitvoering van de herstelling zal door Microtron een officiële factuur worden verstuurd.

6.3.3 Microtron behoudt het recht om de te herstellen 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 product wordt teruggestuurd vergezeld van een herstelrapport dat een overzicht geeft van de uitgevoerde werken.

7.2 Een Analyserapport is op aanvraag beschikbaar en hiervoor wordt een bedrag van 50€ voor producten binnen garantie en 100€ voor producten buiten garantie aangerekend, nadat dit is goedgekeurd door de originele leverancier/fabrikant

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 product niet hersteld kan worden zal samen met de klant naar een oplossing gezocht worden.

Gelieve regelmatig onze website te raadplegen voor eventuele wijzigingen in onze Garantie- en RMA voorwaarden. Deze kun u ook steeds terugvinden als bijlage aan de verkoopsofferte.

8. Herstellkosten Tabel

Microtron geeft aan al haar klanten een standaard garantieperiode van 12 maanden voor al hun producten vanaf de datum van levering met uitzondering van deze vermeld in artikel 1.1 hierboven. Na 12 maanden, betaalt de klant voor de RMA behandelingskosten, waarvan de tarieven in onderstaande tabel worden vermeld. Als bijkomende dienstverlening aan de klant bieden wij tevens dezelfde garantie op herstellingen van materiaal als onze leveranciers / fabrikanten. De klant betaalt enkel voor RMA behandelingskosten als het product 1 jaar na de levering defect is en als de garantie van de fabrikant niet afgelopen is.

Standard Warranty Services 1 YEAR	LABOR	MATERIAL	TRANSPORT
Warranty	-	-	Microtron
OUT OF WARRANTY	100 € / HOUR	VARIABLE	15 €
DOA	-	-	Microtron
NO PROBLEM / DEFECT FOUND	100 €	-	15 €
RMA HANDLING COST AFTER 1 YEAR	100 €	-	15 €

MicrotronCare Extended Warranty Services

Microtron raadt de klanten aan om te kiezen voor een Extended Warranty Services teneinde herstellingskosten te verminderen. Wij bieden een verlengde garantie periode voor een periode van max. 4 jaar.

	Microtron Care Package 1
Extended Warranty Services	PERCENTAGE
1 YEAR Extended Warranty	+5 %
2 YEAR Extended Warranty	+10 %
3 YEAR Extended Warranty	+15 %
4 YEAR Extended Warranty	+20 %

MicrotronCare Onsite Services

Microtron raadt de klanten aan om te kiezen voor Onsite Services teneinde RMA heen- en weertijden te vermijden. Wij bieden Onsite Services voor een periode van max. 2 jaar.

Onsite Services	LABOR	MATERIAL	TRANSPORT
Intervention Costs	100 € / HOUR	VARIABLE	250 €

9. Verhouding tot onze algemene verkoopvoorwaarden

Onze algemene verkoopvoorwaarden zijn van toepassing. In geval onze algemene garantie- en RMA- voorwaarden afwijkingen zouden vertonen ten overstaan van onze algemene voorwaarden, zullen de bepalingen van onze algemene garantie- en RMA-voorwaarden primeren op onze algemene verkoopvoorwaarden.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE ET DE RETOUR POUR LES PRODUITS FOURNIS PAR MICROTRON

Mise à jour : 01.11.2018

1. Période de garantie

1.1 Tous les produits livrés par Microtron sont couverts par une garantie d'une durée standard de 12 mois prenant cours à la date de livraison ou à la date à laquelle les marchandises devaient être enlevées, à l'exception de tous les composants faisant l'objet d'une usure normale, tels que les écrans LCD, les écrans tactiles, les ventilateurs, les batteries, etc. et qui sont couverts pendant la même période de garantie que celle prévue par le fabricant original. En tant que service complémentaire, nous offrons également à nos clients la même garantie sur les réparations de matériel que nos fournisseurs/fabricants. Le client supporte uniquement les frais de traitement liés au retour lorsque le produit présente un défaut un an après sa livraison et si la garantie du fabricant n'a pas expiré. Cela s'applique également à tous les accessoires complémentaires fournis avec un produit, tels que les claviers, les souris d'ordinateur, les écrans LCD, les KVM, les commutateurs, etc.

1.2 La période de garantie standard de 12 mois sur les produits livrés par Microtron décrits au point 1.1 peut être prolongée pour une durée maximale de 60 mois, moyennant paiement de l'extension de garantie (« Extended Warranty Service »). Cette option doit toutefois être signalée durant la conversation de vente et confirmée dans l'offre/la commande, étant donné qu'elle a une influence sur le choix des composants utilisés.

Tarifs « Extended Warranty Services » en pourcentage

	Microtron Care Package 1
Extended Warranty Services	PERCENTAGE
1 YEAR Extended Warranty	+5 %
2 YEAR Extended Warranty	+10 %
3 YEAR Extended Warranty	+15 %
4 YEAR Extended Warranty	+20 %

1.3 Les réparations effectuées sont couvertes par une période de garantie de 3 mois qui prend cours à partir de la date d'envoi.

2. Ce qui n'est pas couvert par la garantie

2.1 Tout produit qui présente un défaut après expiration de la période de garantie standard ou étendue.

2.2 Tout produit qui présente un défaut et/ou est abîmé du fait du transport ou d'un emballage négligeant du produit.

2.3 Tout produit qui présente un défaut imputable à une utilisation erronée du produit.

2.4 Tout produit qui présente un défaut imputable aux faits de la nature, tels que la foudre, une inondation, un tremblement de terre... ou de l'homme, tels qu'un incendie, des dégradations volontaires, des problèmes dans le réseau électrique, etc.

2.5 Tout produit qui n'est plus muni d'un numéro de série Microtron et/ou du fabricant, ce qui empêche notre département de vérifier la provenance réelle du produit en question. Cela entraîne des retards inutiles et éventuellement le refus de votre demande de RMA (autorisation de retour de marchandise).

2.6 Tout produit qui présente un problème au niveau du système d'exploitation et/ou de logiciels applicatifs sera réparé au tarif horaire en vigueur.

2.7 Tout produit qui présente un problème du fait de la présence de virus, de logiciels espions ou malveillants sera réparé au tarif horaire en vigueur.

2.8 La restauration du système d'exploitation et/ou de logiciels applicatifs, après le remplacement/la réparation du disque dur ou de la mémoire flash. Cela peut cependant se faire sur demande au tarif horaire en vigueur.

Microtron décline toute responsabilité en cas de perte de données lors de la restauration d'une configuration. Il appartient à l'utilisateur d'effectuer des sauvegardes régulières de ses données.

3. DOA (Defect On Arrival/ panne au déballage)

3.1 Les produits qui présentent un défaut dans les 8 premiers jours à compter de la date de livraison entrent en ligne de compte pour la procédure de DOA.

3.2 Les produits livrés non assemblés, pour autant qu'ils soient exempts de dommages et remballés dans l'emballage original, sont échangés contre un nouvel exemplaire en fonction de la disponibilité du produit.

3.3 Les produits livrés assemblés sont traités avec la plus haute priorité par notre département RMA et n'entrent pas en ligne de compte pour un échange direct.

3.4 Après nous avoir informés par téléphone de la panne au déballage, un formulaire DOA est envoyé ; il convient de le compléter.

3.5 La procédure DOA prévoit que tous les frais d'expédition au Benelux sont supportés par Microtron. L'enlèvement du produit défectueux est réglé par Microtron.

4. NPF (No Problem Found / Pas de problème trouvé)

4.1 Lorsque le problème signalé ne peut être établi ou reproduit par notre département RMA, le client sera contacté afin qu'il fournisse de plus amples informations.

4.2 Si après cette prise de contact, il s'avère toujours impossible d'établir ou de reproduire le défaut signalé, un montant de 100 €, hors frais de transport et T.V.A., sera facturé, tel que mentionné à l'article 6.3, indépendamment du fait que le produit soit encore couvert par la garantie ou non. Une facture pro forma sera envoyée à cet égard.

4.3 Le produit sera renvoyé après réception de la facture pro forma, visée à l'article 4.2, signée pour accord.

5. Envoi

5.1 Tous les produits défectueux, qui ne sont pas enlevés par Microtron tel que spécifié à l'article 3.5, doivent être envoyés à l'adresse suivante :

Microtron S.A.

À l'attention du département RMA

Generaal De Wittelaan 7

2800 Malines

Belgique

5.2 Le client est responsable de l'emballage soigneux du produit défectueux avant l'envoi, de manière à ne pas l'endommager davantage ou empêcher l'apparition d'autres défauts pendant l'envoi. Les frais d'emballage sont supportés par le client.

5.3 Les numéros RMA ou DOA délivrés par Microtron doivent être clairement et visiblement apposés à l'extérieur de l'emballage.

5.4 Tout produit défectueux qui n'est pas accompagné des documents RMA nécessaires ne sera pas traité par notre département RMA lors de sa réception.

5.5 Les frais d'envoi du produit défectueux, du client à Microtron, sont toujours supportés par le client, sauf lorsqu'il s'agit d'une procédure de DOA.

5.6 Les frais d'envoi relatifs à des produits réparés sous garantie, de Microtron au client, seront supportés par Microtron.

5.7 Les frais d'envoi pour les réparations hors garantie et en cas de NPF sont toujours à charge du client.

6. Frais de réparation

6.1 Frais de réparation sous garantie

Pendant la période de garantie, les frais de réparation ne sont pas facturés, à l'exception des défaillances énumérées au point 6.2.

6.2 Frais de réparation hors garantie

Les frais relatifs aux réparations hors garantie dépendent de la nature du défaut.

Frais de réparation = heures de travail prestées + prix du matériel + transport

6.3 Remise de prix

6.3.1 Après avoir posé un diagnostic, Microtron élaborera un devis pour les réparations hors garantie, ayant un montant minimal de 100 € hors transport et T.V.A. Une facture pro forma sera dressée à cet égard et envoyée pour confirmation.

6.3.2 Après réception d'un exemplaire signé pour accord de la facture pro forma visée au point 6.3.1, il sera procédé à la réparation du produit défaillant. Après exécution de la réparation, Microtron enverra une facture officielle.

6.3.3. Microtron se réserve le droit de renvoyer les produits à réparer, pour lesquels aucun exemplaire signé de la facture pro forma visée au point 6.3.1 n'a été reçu dans un délai de 1 mois, accompagnés d'une facture pour tous les frais engagés. Microtron utilisera tous les moyens de communication possibles pour informer le client pendant ce mois du statut de la RMA, avant de procéder au renvoi.

7. Rapport de réparation

7.1 Chaque produit réparé est renvoyé accompagné d'un rapport de réparation procurant un aperçu des travaux exécutés.

7.2 Un rapport d'analyse est disponible sur demande, et à cet égard sera facturé un montant de 50 € pour les produits sous garantie et de 100 € pour les produits hors garantie, une fois que ce rapport a été approuvé par le fournisseur/fabricant original.

Microtron ne peut garantir que toutes les réparations hors garantie puissent être effectuées, étant donné que Microtron et ses fournisseurs sont tributaires de la disponibilité des composants pour pouvoir exécuter la réparation.

S'il devait s'avérer qu'un produit défectueux ne pouvait être réparé, une solution sera recherchée avec le client.

Veillez consulter régulièrement notre site Internet pour les éventuelles modifications de nos conditions de garantie et de retour. Par ailleurs, celles-ci figurent toujours en annexe de nos offres.

8. Tableau des frais de réparation

Microtron offre à tous ses clients une garantie d'une durée standard de 12 mois à compter de la date de livraison, couvrant tous ses produits, à l'exception de ceux visés à l'article 1.1. Après 12 mois, le client supporte les frais de traitement de la RMA, dont les tarifs figurent dans le tableau ci-dessous. En tant que service complémentaire, nous offrons également à nos clients la même garantie sur les réparations de matériel que nos fournisseurs/fabricants. Le client paie uniquement les frais de traitement liés au retour lorsque le produit présente un défaut un an après sa livraison et si la garantie du fabricant n'a pas expiré.

Standard Warranty Services 1 YEAR	LABOR	MATERIAL	TRANSPORT
Warranty	-	-	Microtron
OUT OF WARRANTY	100 € / HOUR	VARIABLE	15 €
DOA	-	-	Microtron
NO PROBLEM / DEFECT FOUND	100 €	-	15 €
RMA HANDLING COST AFTER 1 YEAR	100 €	-	15 €

MicrotronCare Extended Warranty Services

Microtron conseille à ses clients d'opter pour les services Extended Warranty (Extended Warranty Services) afin de réduire les frais de réparation. Nous proposons une garantie prolongée pendant une période de maximum 4 ans.

	Microtron Care Package 1
Extended Warranty Services	PERCENTAGE
1 YEAR Extended Warranty	+5 %
2 YEAR Extended Warranty	+10 %
3 YEAR Extended Warranty	+15 %
4 YEAR Extended Warranty	+20 %

MicrotronCare Onsite Services

Microtron conseille à ses clients d'opter pour les services sur site (Online Services) afin d'éviter les délais dus aux allers-retours. Nous proposons ces services sur site pendant une période de maximum 2 ans.

Onsite Services	LABOR	MATERIAL	TRANSPORT
Intervention Costs	100 € / HOUR	VARIABLE	250 €

9. Lien avec nos conditions générales de vente

Nos conditions générales de vente sont applicables. Si nos conditions de garantie et de retour s'écartent de nos conditions générales de vente, les dispositions de nos conditions générales de garantie et de retour prévalent sur nos conditions générales de vente.

GENERAL WARRANTY AND RMA CONDITIONS FOR PRODUCTS SUPPLIED BY MICROTRON

Updated: 01.11.2018

1. Warranty period:

1.1 All products supplied by Microtron have a standard warranty period of 12 months starting from the date of delivery or from the date on which the goods should have been collected, with the exception of all components that are subject to normal wear and tear, such as LCDs, touch screens, fans, batteries, etc., which have the same warranty period as that provided by the original manufacturer. As an additional service to the customer, we also offer the same warranty on repairs of equipment as our suppliers/manufacturers. The customer only pays for RMA handling costs if the product is defective one year after delivery and the manufacturer's warranty has not expired. This also applies to all associated accessories that were included with a product, such as keyboard, mouse, LCD Monitor, KVM, switch, etc.

1.2 The standard 12-month warranty period on products supplied by Microtron as described in 1.1. may be extended to a maximum of 60 months by paying for an Extended Warranty Service. However, this should be indicated in good time during the sales discussion and be confirmed in the sales quotation/order, since it will affect the choice of components used.

Extended Warranty Services percentage charges

	Microtron Care Package 1
Extended Warranty Services	PERCENTAGE
1 YEAR Extended Warranty	+5 %
2 YEAR Extended Warranty	+10 %
3 YEAR Extended Warranty	+15 %
4 YEAR Extended Warranty	+20 %

1.3 Repairs carried out are subject to a warranty period of three months, starting from the dispatch date.

2. What the warranty does not cover:

2.1 Any product exhibiting a defect after the expiry of the standard or extended warranty period.

2.2 Any product exhibiting a defect and/or damage as a result of transportation or careless packaging.

2.3 Any product exhibiting a defect due to careless use.

2.4 Any product exhibiting a defect due to natural causes such as lightning, flooding or earthquake, or to man-made causes such as fire, deliberate damage or problems in the electricity network.

2.5 Any product that no longer carries a Microtron and/or manufacturer's serial number, making it impossible for our RMA department to ascertain the product's true origin. The absence of this number causes unnecessary delays and may lead to your RMA request being refused.

2.6 Any product exhibiting a problem with the operating system and/or application software will be repaired at the current hourly charge rate.

2.7 Any product exhibiting a problem due to the presence of viruses, spyware or malware will be repaired at the current hourly charge rate.

2.8 Restoring the operating system and/or application software after replacing/repairing the hard disk or compact flash. However, this may be done on request at the current hourly charge rate.

Microtron cannot be held responsible for data loss when restoring a configuration. The user is responsible for backing up data at regular intervals.

3. DOA (Defect On Arrival):

- 3.1 Products exhibiting a defect during the first eight days, starting from the date of delivery, are eligible for the DOA procedure
- 3.2 Products delivered in non-assembled form shall, if undamaged and repacked in the original packaging, be exchanged for a new unit, depending on the availability of the product.
- 3.3 Products delivered in assembled form shall be given high-priority treatment by our RMA department and are not eligible for direct exchange.
- 3.4 After we have been informed by telephone of the DOA, a fully completed DOA form should be sent to us.
- 3.5 Under the DOA procedure, all dispatch costs within Benelux are borne by Microtron. The collection of the defective product shall be arranged by Microtron.

4. NPF (No Problem Found):

- 4.1 If the reported defect cannot be identified or reproduced by our RMA department, the customer shall be contacted for additional information.
- 4.2 If, after this contact, the reported defect still cannot be identified or reproduced, a charge of €100 plus transport costs and VAT shall be applied, in accordance with and as indicated in 6.3, regardless of whether the product is in or out of warranty. To this end, a proforma invoice shall be sent.
- 4.3 The product shall be returned after we have received the pro forma invoice referred to in 4.2, signed in confirmation of approval.

5. Dispatch:

- 5.1 All defective products which are not collected by Microtron as indicated in 3.5. should be sent to the following address:

Microtron nv
F.A.O. RMA Department
Generaal De Wittelaan 7
2800 Mechelen
Belgium

- 5.2 5.2 The customer is responsible for packing the defective product carefully for dispatch to prevent any additional damage or defects arising during transportation. Packaging costs shall be borne by the customer.
- 5.3 The RMA or DOA number issued by Microtron must be affixed to the outside of the packaging so that it is clearly visible.
- 5.4 Any defective product not accompanied by the necessary RMA documents will not be handled by our RMA department on receipt.
- 5.5 The cost of transporting the defective product from the customer to Microtron shall be borne by the customer in all cases, with the exception of a DOA.
- 5.6 The cost of transporting the product repaired under warranty from Microtron to the customer shall be borne by Microtron.
- 5.7 Transport costs for repairs out of warranty and NPF shall be borne by the customer in all cases.

6. Repair charges:

6.1 Repair charges under warranty:

During the warranty period, no repair charges shall be applied, except in the case of the defects listed in 6.2.

6.2 Repair charges out of warranty:

The charges for repairs out of warranty depend on the nature of the defect.

Repair charge = Hours worked + Material cost + Transport

6.3 Estimate

6.3.1 Microtron shall, after performing a diagnosis, draw up an estimate for repairs out of warranty, with a minimum charge of €100 plus transport and VAT. A proforma invoice shall be sent to the customer for confirmation.

6.3.2 On receipt of a copy of the proforma invoice referred to in 6.3.1, signed in confirmation of agreement, the repair of the product shall be commenced. After the repair has been completed, an official invoice shall be sent by Microtron.

6.3.3 Microtron reserves the right to send back products for repair, together with an invoice for all costs incurred, if after one month a signed copy of the proforma invoice, as mentioned in 6.3.1, has not been received. Microtron shall use all possible means of communication to inform the customer of the RMA status during this month before returning the product.

7. Repair report

7.1 All repaired products shall be returned accompanied by a repair report summarising the work done.

7.2 An analysis report is available on request, for which a charge shall be applied, after approval by the original supplier/manufacturer, of €50 for products under warranty and €100 for products out of warranty.

Microtron cannot guarantee that all repairs out of warranty can be performed, given that Microtron and its suppliers are dependent on the availability of components to perform the repair.

In the event that a defective product cannot be repaired, a solution shall be sought together with the customer.

Please check our website regularly for any changes to our Warranty and RMA conditions. You can also always find these attached to the sales quotation.

8. Repair charge table

Microtron gives to all its customers a standard 12-month warranty period for all their products from the date of delivery, except for those mentioned in 1.1 above. After 12 months, the customer shall pay the RMA handling charges as listed in the table below. As an additional service to the customer, we also offer the same warranty on repairs of equipment as our suppliers/manufacturers. The customer shall pay for RMA handling costs only if the product is defective one year after delivery and the manufacturer's warranty has not expired.

Standard Warranty Services 1 YEAR	LABOR	MATERIAL	TRANSPORT
Warranty	-	-	Microtron
OUT OF WARRANTY	100 € / HOUR	VARIABLE	15 €
DOA	-	-	Microtron
NO PROBLEM / DEFECT FOUND	100 €	-	15 €
RMA HANDLING COST AFTER 1 YEAR	100 €	-	15 €

MicrotronCare Extended Warranty Services

Microtron raadt de klanten aan om te kiezen voor een Extended Warranty Services teneinde herstellingskosten te verminderen. Wij bieden een verlengde garantie periode voor een periode van max. 4 jaar.

	Microtron Care Package 1
Extended Warranty Services	PERCENTAGE
1 YEAR Extended Warranty	+5 %
2 YEAR Extended Warranty	+10 %
3 YEAR Extended Warranty	+15 %
4 YEAR Extended Warranty	+20 %

MicrotronCare Onsite Services

Microtron encourages customers to opt for Onsite Services in order to avoid the time taken for transportation to and from the RMA department. We offer Onsite Services for a period of up to two years.

Onsite Services	LABOR	MATERIAL	TRANSPORT
Intervention Costs	100 € / HOUR	VARIABLE	250 €

9. Relationship with our general terms and conditions of sale

Our general terms and conditions of sale apply. If our general warranty and RMA conditions deviate of our terms and conditions, the provisions of our general warranty and RMA conditions shall prevail over our general terms and conditions of sale.