

# **tiptel**

**SERVICE, SUPPORT EN  
GARANTIE PROGRAMMA**

1.	INLEIDING.....	2
2.	GARANTIEVOORWAARDEN .....	3
2.1	Aansprakelijkheid.....	3
3.	REPARATIES TIPTEL PRODUCTEN .....	4
3.1	Tiptel randapparatuur .....	4
3.2	Wireless Server producten .....	4
3.3	Reparatie mogelijkheden .....	5
3.3.1	Wireless Servers .....	5
3.3.2	Tiptel producten, advies verkoopprijs ≤ € 50,- ex. BTW.....	6
3.3.3	Tiptel producten, advies verkoopprijs > € 50,- ex. BTW .....	6
4.	OMRUILREGELING .....	8
4.1	Product voor de omruilregeling.....	8
5.	SITE SUPPORT .....	9
5.1	Telefonisch support .....	9
5.2	Afstandservice .....	9
5.3	Support On-Site .....	10
6.	RAPPORTAGE VAN BEZOEKEN .....	12
6.1	Bezoek door fabrikant.....	12
6.2	Speciale installaties .....	12
7.	DOA PROCEDURE .....	13

## 1. Inleiding.

Dit service, support en garantie programma beschrijft de verschillende procedures die Tiptel b.v. hanteert voor het leveren van service aan haar rechtstreekse klant voor de verschillende producten die Tiptel b.v. in haar programma heeft.

Het doel van dit service, support en garantie programma is om voor elke situatie duidelijk aan te geven hoe de service afhandeling plaatsvindt en of de service wel of niet onder de tiptel garantie valt.

In het algemeen wordt door Tiptel b.v. alleen service verleent binnen Nederland.

Voor alle gevallen die niet direct in dit reglement omschreven zijn, zijn de algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden kunnen op verzoek toegestuurd worden.

Met het verschijnen van dit service, support en garantie programma verliezen alle vorige service, support en garantie programma's hun geldigheid.

**Dit reglement is geldig vanaf 1 januari 2009.**

## 2. Garantievoorwaarden

De tiptel apparatuur is uitgerust met een uitgebreide fabrieksgarantie.

Op deze garantie kan, voor producten die Tiptel b.v. na 1 januari 2005 uitgeleverd heeft, aanspraak gemaakt worden voor een termijn van 24 maanden na aankoop van de tiptel apparatuur.

Hierop zijn de Wireless Server, Patton en Innovaphone producten een uitzondering met een garantieperiode van 12 maanden na aankoop.

In het kader van deze garantie zorgt Tiptel b.v. voor de kosteloze vervanging of reparatie van alle onderdelen die wegens fabricage- of materiaalfouten defect zijn. Tiptel b.v. is echter niet aansprakelijk voor beschadigingen of storingen die door onjuist gebruik of transport zijn ontstaan.

Om aanspraak te kunnen maken op garantie dient bij het toestel een gedateerde aankoopnota door de gebruiker overlegd te kunnen worden.

Indien de aankoopnota niet overlegd kan worden, zal de garantietermijn bepaald worden vanaf de datum waarop de apparatuur uit het tiptel magazijn geleverd is.

De fabrieksgarantie houdt in dat er geen kosten voor de reparatie in rekening gebracht zullen worden voor zowel arbeidsloon als de gebruikte onderdelen.

Een reparatie tijdens de garantie periode leidt niet tot de verlenging van de garantietijd, noch voor het vervangen deel, noch voor het volledige apparaat.

Van aanspraak op de garantie zijn de volgende zaken uitgesloten:

- De gebruiksaanwijzing niet is geraadpleegd (bedieningsfouten).
- Een defect een gevolg is van externe (buiten het apparaat gelegen) oorzaken, bijvoorbeeld blikseminslag, overspanning, vloeistofschade of brand.
- Ingreep dan wel handeling derden.
- De garantiestickers beschadigd zijn.
- Reparaties door anderen dan Tiptel b.v. zijn verricht.
- Gegevens op de herkomststicker van het apparaat zijn verwijderd of veranderd.
- Batterijen

### 2.1 Aansprakelijkheid

Tiptel is niet aansprakelijk voor schade, door welke oorzaak aan de zijde van de koper of derde opgekomen in verband met de door tiptel geleverde zaken en/of verleende diensten, tenzij de schade zijn oorzaak vindt in opzet of grove schuld van Tiptel b.v. en/of haar personeel.

In geen geval is Tiptel b.v. aansprakelijk voor indirecte schade, zoals onder andere maar niet beperkt tot schade welke verband houdt met winstderving ten gevolge van het niet naar behoren functioneren van de zaken en/of voor enigerlei andere gevolgschade.

Tiptel b.v. is nimmer gehouden tot vergoeding van schade tot een hoger beloop dan de nominale factuurwaarde van de prestaties ter zake waarvan schadevergoeding wordt gevorderd.

### 3. Reparaties tiptel producten

De reparaties aan de door Tiptel b.v. geleverde producten worden centraal afgehandeld op de technische dienst in Almere.

Reparaties kunnen aangeboden worden op het volgende adres:

**Tiptel b.v.**  
**T.a.v.: Technische Dienst**  
**Camerastraat 2**  
**1322 BC ALMERE**

De doorlooptijd voor het behandelen van een reparatie is afhankelijk van het soort product. Tiptel b.v. maakt hiervoor onderscheid in:

#### 3.1 Tiptel randapparatuur

De doorlooptijd voor de volgende Tiptel randapparatuur is gemiddeld 10 werkdagen.

- Telefoonbeantwoorders (analoog & ISDN)
- Telefooncentrales (analoog & ISDN)
- Telefoons (analoog, ISDN, VoIP)
- Systeem telefooncentrales
- Systeem toestellen
- Deurspreekstations etc.

#### 3.2 Wireless Server producten

De doorlooptijd voor de volgende Wireless Server producten is gemiddeld 15 werkdagen.

- Handsets
- Basisstations
- Moederbord
- Overige Wireless Server producten

De apparatuur die bij de technische dienst ter reparatie wordt aangeboden, dient aan de volgende voorwaarden te voldoen:

1. Reparaties dienen franco bij Tiptel b.v. aangeboden te worden
2. Duidelijke klachtomschrijving
3. Retouradres vermelden
4. Telefoonnummer, faxnummer en contactpersoon vermelden voor verdere informatie en eventueel het sturen van een prijsopgave.
5. Originele aankoopnota dient bijgevoegd te zijn als aanspraak op garantie wordt gemaakt.

De apparatuur zal geretourneerd worden in dezelfde cosmetische staat zoals door Tiptel b.v. is ontvangen.

Op de tijdens de reparatie uitgevoerde werkzaamheden wordt door Tiptel b.v. drie maanden garantie verleent. Dit houdt in dat binnen deze termijn een reparatie voor dezelfde klachten kosteloos uitgevoerd zal worden.

Tiptel b.v. kan niet aansprakelijk gesteld worden als er tijdens onderzoek of reparatie verlies plaatsvindt van instellingen, software of data. Ook als Tiptel b.v. op verzoek een back-up maakt is Tiptel b.v. voor verlies van instellingen, software of data niet aansprakelijk. Tiptel b.v. vertrouwt erop dat van de toestellen die bij Tiptel b.v. ter reparatie aangeboden worden een back-up bij de afzender aanwezig is.

### 3.3 Reparatie mogelijkheden

#### 3.3.1 Wireless Servers

De reparaties van de Wireless Server handset 30xx, 40xx en 50xx zullen volgens de volgende procedure en voorwaarden worden afgehandeld. Dit om de kwaliteit en doorlooptijd te kunnen blijven garanderen.

- a) Handsets dienen kaal opgestuurd te worden (**geen accessoires, accu, accu deksel, etc.**)
- b) Duidelijke klachtomschrijving. Zonder een duidelijke klachtomschrijving kan u reparatie niet in behandeling genomen worden.
- c) Indien reparaties met inkoopnummers gematched worden, het inkoopnummer met de reparatie meersturen.
- d) De reparatie wordt door de fabrikant uitgevoerd.
- e) Voor tiptel Wireless Server handsets is de garantie termijn 12 maanden na aankoop.
- f) Na ontvangst van de handset door Tiptel b.v. wordt, na een doorlooptijd van maximaal 15 werkdagen, de handset retour gestuurd.
- g) Tiptel Wireless Server handsets welke onder een andere merknaam gebruikt worden, maar wel onder dezelfde types als de tiptel Wireless Server handsets vallen, kunnen bij Tiptel b.v. ter reparatie aangeboden worden.
- h) Voor deze handsets geldt **geen** garantietermijn van 12 maanden.
- i) Deze handsets zullen als tiptel Wireless Server handset retour gestuurd worden.
- j) **Binnen** de garantie termijn worden de Wireless Server handsets kosteloos gerepareerd en geretourneerd voorzien van nieuwe behuizing.
- k) **Buiten** de garantie termijn worden de Wireless Server handsets gerepareerd en geretourneerd voorzien van nieuwe behuizing waarbij de reparatiekosten volgens onderstaande tabel in rekening gebracht worden.
- l) Wireless Server handset waarbij geen problemen geconstateerd worden, worden geretourneerd met nieuwe behuizing waarbij de **onderzoekskosten** volgens *tabel 1* in rekening gebracht worden.
- m) Wireless Server handset waarbij **valschade en/of handeling derden** wordt geconstateerd, zullen worden gerepareerd en geretourneerd met nieuwe behuizing waarbij de **reparatiekosten** volgens *tabel 1* in rekening gebracht worden.

n) Wireless Server handsets waarbij printbreuken, vloeistof- en/of andere schade wordt geconstateerd, zullen **niet** gerepareerd worden.

Voor deze handsets zal u via een prijsopgave de keuze geboden worden om:

- a. de handset ongerepareerd retour te ontvangen, onderzoekskosten zullen hierbij gefactureerd worden,
- b. een nieuwe handset van overeenkomstig type uitgeleverd wordt tegen de geldende verkoopcondities.

Handset	Onderzoekskosten	Reparatiekosten
z-3020	50	115
z-3040	50	115
z-4020	50	105
z-4040	50	115
z-4080	50	276
z-5020	50	115

*tabel 1: Wireless Server vaste reparatieprijzen*

### **3.3.2 Tiptel producten, advies verkoopprijs ≤ € 50,- ex. BTW**

Voor de tiptel producten met een advies verkoopprijs ≤ € 50,- ex. BTW, welke binnen de garantietermijn een defect vertonen, is het niet noodzakelijk het defecte toestel direct bij Tiptel b.v. ter reparatie aan te bieden.

Naar de eindgebruiker toe kan het defecte toestel binnen de garantietermijn direct omgeruild worden voor een nieuw product.

De defecte toestellen kunnen in batch, minimaal éénmaal per maand, bij Tiptel b.v. ter vervanging worden aangeboden.

Tiptel b.v. zal de producten welke binnen de garantietermijn defect zijn vervangen voor een nieuw product onder de volgende voorwaarden:

- Defect toestel(len) dienen naar Tiptel b.v. gestuurd te worden.
- Originele aankoopnota van de eindgebruiker dient per defect toestel aanwezig te zijn.
- Kopie aankoopnota van het nieuwe (vervangende) product dient per defect toestel aanwezig te zijn.
- Klachtomschrijving dient per defect toestel aanwezig te zijn.

Producten welke een defect vertonen buiten de garantietermijn zullen NIET door tiptel gerepareerd worden. Tiptel b.v. zal voor producten welke defect zijn buiten de garantietermijn een nieuw product leveren en, overeenkomstig de geldende inkoopprijs, factureren.

### **3.3.3 Tiptel producten, advies verkoopprijs > € 50,- ex. BTW**

Voor de tiptel producten met een advies verkoopprijs > € 50,- ex. BTW welke binnen of buiten de garantietermijn een defect vertonen dienen direct bij Tiptel b.v. ter reparatie aangeboden te worden.

Tijdens het verwerken van een reparatie kunnen zich de volgende situaties voordoen:

#### **3.3.3.1 Reparatie onder garantie**

Als een product in de garantietermijn van Tiptel b.v. valt, zal de reparatie door de technische dienst volledig onder garantie uitgevoerd. Er worden geen kosten voor zowel materiaal als arbeidsloon doorberekend

### **3.3.3.2 Reparatie buiten garantie**

Als een product buiten de garantietermijn van Tiptel b.v. valt, zal voordat door de technische dienst de reparatie wordt uitgevoerd, zal een prijsopgave per fax gestuurd worden. Deze wordt verstuurd wanneer:

- a) op de bijgevoegde reparatiebon geen maximaal reparatie bedrag is aangegeven.
- b) het aangegeven wordt dat het een garantie reparatie is, en voor Tiptel b.v. niet onder de garantie valt.
- c) Op de begeleidende reparatiebon wel een prijs genoemd staat, maar de reparatiekosten hoger zijn dan 50% van de actuele verkoopprijs.

### **3.3.3.3 Prijsopgave akkoord**

- a) De reparatie wordt uitgevoerd en gefactureerd volgens de gegevens en voorwaarden op de prijsopgave genoemd.

### **3.3.3.4 Prijsopgave niet akkoord**

Wanneer een prijsopgave niet akkoord bevonden wordt, kunnen zich de volgende situaties voordoen:

- a) Prijsopgave niet akkoord, apparatuur ongerepareerd retour sturen.  
De apparatuur wordt ongerepareerd aan het retouradres gestuurd. De onderzoekskosten die op de prijsopgave aangegeven zijn, worden gefactureerd inclusief administratie / verzendkosten.
- b) Prijsopgave niet akkoord, apparatuur niet retour.  
De apparatuur wordt vernietigd en de onderzoekskosten zullen vervallen.

Een prijsopgave die teruggefaxt wordt kan alleen door de technische dienst in behandeling worden genomen indien de prijsopgave voorzien is van, de beslissing voor reparatie, een naam, handtekening en datum van ondertekening.

## 4. Omruilregeling

Tiptel b.v. biedt voor producten die een belangrijke schakel in de bereikbaarheid zijn, als extra service een omruilregeling aan. Op deze manier kan een wederverkoper eenvoudig de bereikbaarheid zeker stellen van zijn / haar klanten.

De omruilregeling wordt aangeboden voor de volgende producten.

### 4.1 Product voor de omruilregeling

#### ISDN telefooncentrales

- 
- tiptel.com 810 – 811

#### Analoge telefooncentrales

- tiptel 1/8F CLIP
- tiptel 2/8 CLIP

#### Overig

- tiptel 570

#### tiptel Wireless Servers

- WS 1500 moederbord
- WS 1500 voeding
- WS 500 moederbord
- WS 600v3 moederbord
- IP kaart WS 1500

#### Innovaphone

- IP 302
- IP 305
- IP 800
- IP 21
- IP 22
- IP 24

#### Patton

- SmartNode 463x

#### tiptel 6000 business

- Basis
- Buitenlijn modules
- Toestel modules

Als aan een van bovenstaande producten een defect optreedt kan Tiptel b.v. in overleg met de wederverkoper een vervangende printplaat / onderdeel voor het defecte product sturen. Voor deze omruilservice gelden de volgende voorwaarden:

- De vervangende printplaat / toestel wordt direct gefactureerd aan de wederverkoper.
- De defecte printplaat / toestel moet door de wederverkoper met vermelding van het serienummer van het product binnen twee weken naar Tiptel b.v. gestuurd worden voor reparatie.
- Als de reparatie van de defecte printplaat binnen de garantietermijn van het product valt zal het volledige gefactureerde bedrag voor de vervangende printplaat aan de wederverkoper worden gecrediteerd.
- Is het product niet meer binnen de garantietermijn dan wordt het gefactureerde bedrag voor de vervangende printplaat gecrediteerd, minus de kosten van de reparatie.
- Indien als vervangend onderdeel een compleet toestel geleverd wordt, zullen de kosten voor het vervangen van behuizingen, ook in de garantie termijn, ingehouden worden op de credit.
- Wanneer het vervangende product niet binnen twee weken bij Tiptel b.v. aangekomen is, zal er worden aangenomen dat er geen product geretourneerd wordt. De factuur zal derhalve dan niet gecrediteerd worden.
- Indien de wederverkoper zijn goederen altijd onder rembours cq vooruitbetaling geleverd krijgt, zal een vervangend product alleen onder rembours cq vooruitbetaling verstuurd worden.

## 5. Site support

Tiptel b.v. kan voor haar wederverkopers diverse manieren van support aanbieden, buiten het centraal repareren van de door Tiptel b.v. geleverde toestellen.

De diverse manieren hebben hun eigen specifieke voorwaarden.

### 5.1 Telefonisch support

Bij het installeren van een door Tiptel b.v. geleverd systeem of bij het zoeken naar bepaalde storingsen in een bestaand tiptel systeem kan Tiptel b.v. benaderd worden voor het verlenen van telefonische ondersteuning. Deze telefonische ondersteuning kan alleen verkregen worden onder de volgende voorwaarden:

- a) De wederverkoper moet als dealer gecertificeerd zijn door Tiptel b.v.\*
- b) De technicus die ondersteuning vraagt voor een door Tiptel b.v. geleverd systeem, moet gecertificeerd zijn door Tiptel b.v..
- c) Het systeem moet bij Tiptel b.v. geregistreerd c.q. door Tiptel b.v. geleverd zijn.

\* meer info over de certificering voor de tiptel producten kan op aanvraag worden toegestuurd.

Voor deze service wordt door Tiptel b.v. aan de wederverkoper in principe **geen kosten** in rekening gebracht. Tiptel b.v. registreert hoe vaak dealers gebruik maken van deze support. Tiptel b.v. behoudt zich het recht voor om deze service in rekening te brengen.

### 5.2 Afstandservice

De systemen door Tiptel b.v. verkocht, hebben de mogelijkheid om de programmering cq instellingen op afstand uit te lezen cq te wijzigen. Tevens bieden de systemen de mogelijkheid om analyse op afstand door te voeren.

Voor de wederverkopers die bij Tiptel b.v. bekend zijn als gecertificeerd dealer voor het betreffende systeem kan Tiptel b.v. deze service bieden. Voor deze service gelden de volgende voorwaarden:

- a) De aanvraag voor analyse op afstand kan per fax op nummer **036-5465296** of per e-mail [technischediens@tiptel.nl](mailto:technischediens@tiptel.nl) bij Tiptel b.v. geschieden.

Tiptel b.v. wil bij deze aanvraag de volgende gegevens ontvangen: \* = verplicht

1. Naam dealer\*
  2. Naam eindgebruiker\*
  3. Type centrale\*
  4. Naam contactpersoon dealer\*
  5. Naam contactpersoon eindgebruiker
  6. Inbelnummer systeem\*
  7. Telefoonnummer contactpersoon dealer\*
  8. Faxnummer contactpersoon dealer
  9. E-mail adres contactpersoon dealer\*
  10. Telefoonnummer contactpersoon eindgebruiker
  11. Faxnummer contactpersoon eindgebruiker
- b) Systeem moet direct voor Tiptel b.v. toegankelijk zijn.  
Bij de analoge Wireless Server systemen wordt onder directe toegang ook verstaan een vrij toestelnummer in een telefooncentrale, als het inbellen via een analogo modem

gebeurt.

Bij de IP Wireless Server systemen is voor goede ondersteuning een VPN verbinding noodzakelijk met het netwerk waar de Wireless Servers zich in bevinden.

- c) Primair wordt via afstandservice getracht de problemen op te lossen. Hierbij dient rekening te worden gehouden dat het systeem tijdens het inbellen tijdelijk niet door de klant kan worden gebruikt.
- d) Een rapportage ontvangt u maximaal één dag na uw aanvraag voor afstand service.

Voor deze service wordt door Tiptel b.v. aan de wederverkoper in principe **geen kosten** in rekening gebracht. Tiptel b.v. registreert hoe vaak dealers gebruik maken van deze support. Tiptel b.v. behoudt zich het recht voor om deze service in rekening te brengen.

### 5.3 Support On-Site

Tiptel b.v. kan de wederverkoper bij bepaalde situaties assisteren On-Site voor het onderzoeken van de voorkomende problemen.

Deze service kan verleend worden onder de volgende voorwaarden:

- a) Tiptel b.v. maakt met de wederverkoper een afspraak voor een bezoeksdatum. De bezoeksdatum wordt per fax aan de wederverkoper verstuurd en zal definitief gemaakt worden als deze fax door Tiptel b.v. ondertekend retour ontvangen is.
- b) De technische dienst dient de mogelijkheid te hebben, middels afstandservice, het systeem vooraf op afstand te kunnen bekijken om hieruit verschillende gegevens te halen.
- c) Primair wordt via afstandservice getracht de problemen op te lossen. Hierbij dient rekening te worden gehouden dat het systeem tijdens het inbellen met het modem tijdelijk niet door de klant kan worden gebruikt.
- d) Tijdens het bezoek dient in ieder geval één technische medewerker van de wederverkoper op locatie aanwezig te zijn.
- e) Het door tiptel geleverd systeem dient compleet volgens de laatste stand van de voor het systeem betreffende installatie- en meetvoorwaarden te zijn gemonteerd en aangesloten.
- f) Op het door tiptel geleverd systeem dienen uitsluitend door Tiptel b.v. geleverde toestellen te zijn aangesloten cq aangemeld.
- g) Tiptel b.v. zal tijdens een bezoek aanwijzingen geven hoe het probleem is op te lossen, deze oplossing dient de dealer zelf te installeren en daarvoor eventueel materiaal aan te schaffen.
- h) Door Tiptel b.v. geleverd materiaal tijdens het bezoek wordt direct gefactureerd tegen de daarvoor geldende verkoopprijs minus de dealerkorting.
- i) Indien het systeem op een niet juiste manier is gemonteerd (conform volgens de geldende installatievoorwaarden) kan de Tiptel medewerker besluiten support op locatie af te breken. De kosten voor het voorrijden en reeds gemaakte werkuren (inclusief reistijd) zullen worden gefactureerd.
- j) Problemen in Wireless server systemen veroorzaakt door (te weinig) dekking kunnen in veel gevallen worden teruggebracht op een onjuiste manier van inmeten. Hanteer daarom altijd onze meest recente versie van de meetinstructie. Voor het oplossen van deze problemen kan Tiptel b.v. besluiten de gemaakte werkuren aan u te factureren.
- k) Tiptel b.v. hanteert een tarief van €21,00 ex BTW per arbeidseenheid van 10 minuten, en voorrijkosten van € 0,45 ex BTW per km heen en terug vanuit Almere.
- l) Tiptel b.v. rekent geen kosten als fouten in-, aan- of met het systeem zijn geconstateerd. Hierover beslist alleen Tiptel b.v..
- m) Tijdens het bezoek van de Tiptel (technische) medewerker dient de eindgebruiker volledige medewerking te verlenen om onnodig wachten en uitloop op de

werkzaamheden te voorkomen. Werktijden zijn van maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur.

- n) In principe wordt niet na 17.00 uur gewerkt, tenzij anders overeengekomen.

## 6. Rapportage van bezoeken

Nadat door Tiptel b.v. een bezoek is gebracht aan een systeem zal hiervan een rapportage plaatsvinden.

In deze rapportage zijn constatering, adviezen en afspraken met de wederverkoper vermeld. Eventuele vervolgacties door Tiptel b.v. zullen worden aangegeven met een voorlopige tijdsplanning.

Tevens zal in deze rapportage vermeld worden of het bezoek gefactureerd zal worden. Een afschrift van deze rapportage zal aan de wederverkoper gezonden worden, maximaal 1 week (5 werkdagen) na het bezoek.

### 6.1 Bezoek door fabrikant

Indien door Tiptel b.v. support On-Site verleend is om een probleem aan door Tiptel b.v. geleverde apparatuur op te lossen, en de aangegeven adviezen brengen niet het gewenste resultaat, zal vervolgens de fabrikant door Tiptel b.v. ingeschakeld worden.

Tiptel b.v. draagt er zorg voor dat de fabrikant volledig wordt geïnformeerd over de gebeurtenissen van de betreffende apparatuur.

Mocht de fabrikant besluiten om een bezoek te willen brengen aan deze apparatuur om het probleem verder te onderzoeken, zal de wederverkoper hierover tijdig geïnformeerd worden. Tijdens dit bezoek zal bepaald worden of een oplossing geboden kan worden, en in welke tijdstermijn dit gaat gebeuren.

Mocht door de fabrikant geconstateerd worden dat de problemen veroorzaakt worden door foutieve installatie, zullen de gemaakte kosten van dat bezoek aan de wederverkoper worden doorberekend.

### 6.2 Speciale installaties

Indien door de wederverkoper een project behandeld wordt, welke aangemerkt wordt als "speciale / moeilijke" installatie, kan door Tiptel b.v. in deze assisteren in het bepalen van de juiste apparatuur voor deze klant.

Tiptel b.v. zal voor deze assistentie een normaal uur tarief berekenen, en na afloop een rapportage van dit bezoek aan de wederverkoper presenteren. De rapportage zal max. 1 week (5 werkdagen) na meting naar de wederverkoper worden gestuurd.

## 7. DOA procedure

Tiptel b.v. heeft voor het afhandelen van de zogenaamde "Dead On Arrival" (DOA) toestellen een vaste procedure.

Bij deze procedure gelden de volgende voorwaarden:

- a) DOA-meldingen dienen binnen 10 werkdagen na de factuurdatum bij Tiptel b.v. bekend te zijn. Voor groothandels geldt een termijn van 10 werkdagen na verkoop aan hun klant.
- b) Het apparaat wat door u als DOA is gemeld, dient binnen één week na de melding door Tiptel b.v. te zijn ontvangen.
- c) Meldingen die buiten deze periode vallen, worden niet meer gekenmerkt als DOA-melding. Het geleverde product wordt dan behandeld volgens de garantiebepalingen, zoals die door Tiptel b.v. zijn opgesteld.
- d) DOA-producten dienen onbeschadigd en in originele verpakking te worden opgestuurd.
- e) De technische dienst van Tiptel b.v. bepaalt of het geretourneerde product onder de DOA-regeling valt.
- f) Indien op verzoek van de klant een vervangend product door Tiptel b.v. wordt verstuurd, wordt dit direct gefactureerd.
- g) Indien blijkt dat, na beoordeling van Tiptel b.v., er sprake is van een DOA-product, wordt het verstuurd product gecrediteerd. In alle andere gevallen wordt het verstuurd product **niet** gecrediteerd en, al dan niet gerepareerd, geretourneerd aan de afzender.

Een DOA-melding kan telefonisch bij zowel de afdeling verkoop als technische dienst geschieden. Een DOA-formulier zal direct per fax aan de melder van het DOA product worden gestuurd.

Dit formulier dient tevens ingevuld door de gebruiker met het product mee worden teruggestuurd.