

Procedure document RMA procedure



cinnovate
creative building solutions

Documenteigenschappen

Versienummer: 2.1

Document locatie: CinDocu / www.cinnovate.nl/support

Historie

Versie	Datum	Veranderingen (concept / definitief)	Opdrachtgever	Auteur(s)
0.1	09-11-2017	Concept	TD	R. Attevelt
1.0	09-11-2017	Definitief	TD	E. Bos
2.0	24-11-2017	Tekstuele aanpassing	MARCOM	S. van Santen
2.1	01-02-2017	Verduidelijken omschrijving	TD / ADM	K. Hutten

Disclaimer

Cinnovate is een product van DEA bv en een geregistreerde merknaam. DEA bv heeft de informatie in deze handleiding met veel zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks bestaat de mogelijkheid dat bepaalde informatie incorrect en/of incompleet is. Wij zijn in geen enkel geval aansprakelijk voor schade die ontstaat uit direct of indirect gebruik van deze handleiding. Tevens behoudt DEA bv te allen tijde het recht om zonder voorafgaande berichtgeving wijzigingen in deze handleiding aan te brengen. Alle inhoudelijke informatie en het beeldmateriaal blijven te allen tijde voorbehouden aan DEA bv.

Op al onze leveringen van goederen en diensten zijn onze algemene voorwaarden van toepassing zoals gedeponeed bij de KvK te Lelystad, inschrijfnummer 39046783.

Controleer voor gebruik van de handleiding altijd eerst www.cinnovate.nl/downloads voor de meest recente versie.



cinnovate
creative building solutions

Inhoud

Documenteigenschappen	2
Historie	2
Disclaimer	2
Inleiding	4
RMA procedure	4
RMA procedure in de praktijk	5
Eén formulier per product!	5
RMA formulier	6



cinnovate
creative building solutions

Inleiding

In deze handleiding wordt specifiek beschreven hoe een defect apparaat als RMA naar Cinnovate retour gestuurd dient te worden. Wanneer dit correct gedaan wordt, kunnen de producten snel in behandeling genomen worden en gerepareerd retour worden gestuurd door Cinnovate.

RMA procedure

Als apparatuur geleverd door Cinnovate niet (goed) werkt, dan dient men eerst op locatie te kijken welke functionaliteiten niet goed functioneren. Als daaruit blijkt dat de apparatuur inderdaad niet goed functioneert en locatie gebonden voorwaarden (zoals netwerk en stroomtoevoer) kunnen worden uitgesloten dan kan er contact worden opgenomen met Cinnovate voor het retourneren van de apparatuur.

Is de apparatuur onlangs geleverd, voor bijvoorbeeld een nieuw project, dan is ook sprake van een RMA maar dient u ook contact op te nemen met de betreffende Cinnovate projectleider en de apparatuur per omgaande retour te sturen. U volgt dus wel de RMA procedure maar doet ook melding bij de projectleider.

Heeft de apparatuur reeds enige tijd gewerkt dan moet er een RMA aangevraagd worden. Via het mailadres info@cinnovate.nl, naar aanleiding van uw RMA aanvraag wordt een RMA nummer aan u kenbaar gemaakt. U kunt voor meerdere producten hetzelfde RMA nummer gebruiken, mits u dit bij de aanvraag heeft aangegeven. U dient wel per product een RMA formulier in te vullen.

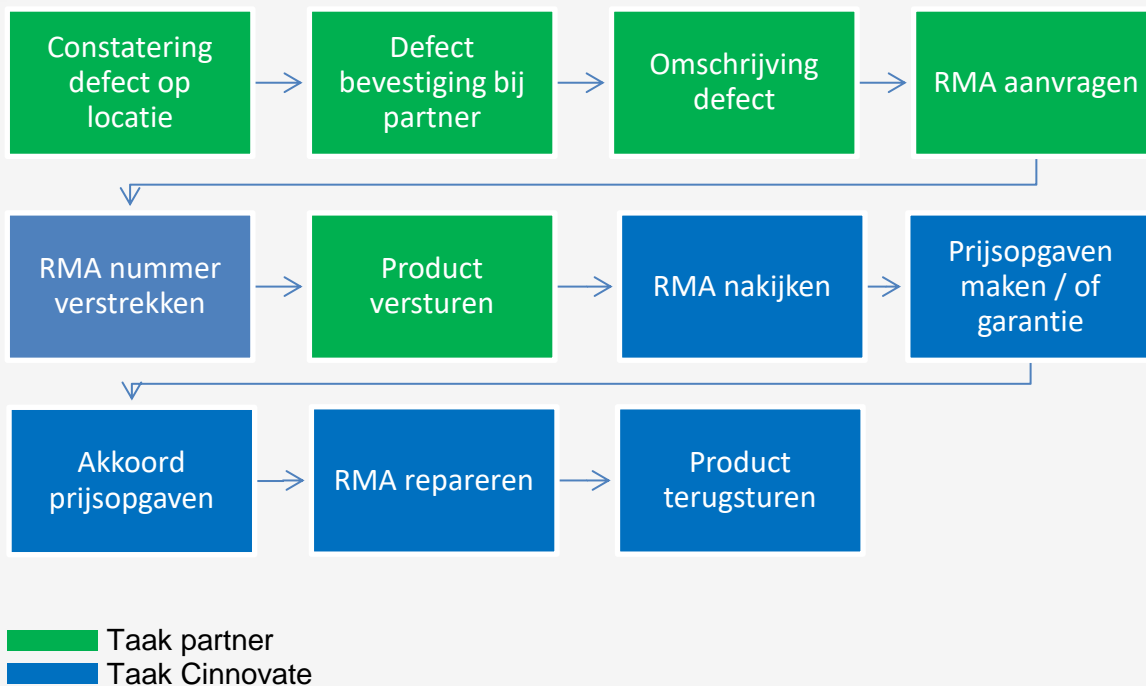
In beide gevallen dient u de apparatuur te testen op basis van de bij de apparatuur horende storingsformulieren. Als de storing zich tijdens het testen nog steeds voordoet dient u de apparatuur inclusief het formulier, waarin duidelijk staat vermeld van welke project de apparatuur komt, wat de klacht is, naar Cinnovate verstuurd te worden. Dit formulier is op te vragen bij Cinnovate en kan via onze website gedownload worden.

Alleen als de apparatuur vergezeld wordt van dit RMA formulier zal de klacht behandeld gaan worden! Zorg ervoor dat de apparatuur deugdelijk verpakt is, als dat niet het geval is dan zal de reparatie niet in behandeling worden genomen.



cinnovate
creative building solutions

RMA procedure in de praktijk



Eén formulier per product!

Vul het RMA formulier zorgvuldig in zodat de medewerker alle informatie heeft om de RMA goed te kunnen verwerken. Print het formulier uit, en voeg deze in de verpakking bij het product voor deze retour wordt gestuurd. **Vul één RMA formulier in per product!**

Op de volgende pagina ziet u een voorbeeld van het RMA formulier zoals dat voor de Icom van toepassing is.



cinnovate
creative building solutions

RMA formulier Icom (voorbeeld)

RMA gegevens:

Klant:		Datum:	
Locatie:			
Uw Referentie:		RMA nummer:	
Contact persoon:		Telefoon nummer:	

Product gegevens:

Product type:	
Device code:	
Product code:	
Bijzonderheden:	

Defect gegevens:

<input type="checkbox"/> Start niet op met POE	<input type="checkbox"/> Beeldscherm gebroken
<input type="checkbox"/> Start niet op met voeding	<input type="checkbox"/> Beeldscherm blijft zwart (geen backlight)
<input type="checkbox"/> Start niet door, loading scherm	<input type="checkbox"/> Beeldscherm blijft zwart (wel backlight)
<input type="checkbox"/> Start opnieuw op na het opstarten	<input type="checkbox"/> Beeldscherm geeft defect beeld
<input type="checkbox"/> Geen audio	<input type="checkbox"/> Kapotte pixel(s)
<input type="checkbox"/> Geen spraak	<input type="checkbox"/> Slechte touch
<input type="checkbox"/> Geen IP-adres	<input type="checkbox"/> Afwijkende touch
<input type="checkbox"/> Geen backlight	<input type="checkbox"/> Geen touch
<input type="checkbox"/> Anders namelijk:	

In te vullen door Cinnovate:

Datum binnenkomst:	<i>datum</i>	Datum uitgaande:	<i>datum</i>
Monteur:			
Defect geconstateerd:	<i>datum</i>	Garantie:	
Defect gerepareerd:	<i>datum</i>	Prijs opgaven gedaan:	<i>datum</i>
FUBAR:	<i>datum</i>	Prijs opgaven akkoord:	<i>datum</i>
Factuur nummer:		Nieuw product geleverd:	<i>datum</i>



cinnovate
creative building solutions