



**Gigaset
Communications B.V.**

Reparatieproces en garantie procedure alle productgroepen

Retail / Winkel / Online shop / Distributeur

Onder reparatie wordt verstaan:

Een Gigaset Communications product welke een defect vertoont na in gebruik name (RMA) en buiten de DOA-procedure valt.

Aanmelden RMA via de Gigaset Communications Klantenservice:

- **De eindklant** (voorkeur en het makkelijkste voor klant) neemt zelf contact op met de klantenservice via het telefoonnummer [+3278156679 \(BE\)](tel:+3278156679) / [0900-3333102 \(NL\)](tel:+31308885817) voor het verkrijgen van een Gigaset RMA-nummer en een verzend voucher. Deze verzend voucher met RMA nummer dient duidelijk op de verpakking vermeldt te staan en kunt u het defecte product opsturen naar Bocholt (Duitsland) (adres zie beneden). Dit kan doormiddel van het afleveren bij één van de vele aangesloten GLS pakketshops. Voor aangesloten pakketshops zie onderstaande link: <https://gls-group.eu/BE/vl/depot-parcelshop> De reparatie zal dan weer bij u thuis afgeleverd worden.

Let op: Het aankoopbewijs moet bij verpakt zitten in de verpakking, dat is strikt noodzakelijk, want anders wordt het product niet gerepareerd.

- **De retailer, reseller en distributeur** kan bellen naar het telefoonnummer⁽¹⁾: [+3278156679 \(BE\)](tel:+3278156679) / [+31308885817 \(NL\)](tel:+31308885817) van onze klantenservice of via het speciale e-mail adres¹: support@gigaset.com voor het verkrijgen van een Gigaset RMA-nummer en verzend voucher. Onder vermelding van dit RMA-nummer en verzend voucher kunt u het pakket aanbieden bij een GLS pakketbezorger of bij een GLS pakketshop. Voor aangesloten pakketshops zie: <https://gls-group.eu/BE/vl/depot-parcelshop>
Let op: het kopie aankoopbewijs moet naast het defecte product opgestuurd worden naar het verzendadres in Bocholt (Duitsland) (zie beneden).

Voor het insturen van het defecte product vragen wij om de adviezen van de Klantenservice op te volgen want het kan namelijk zijn dat alleen een basisstation of het hele systeem ingestuurd dient te worden.

Na ontvangst in de fabriek wordt binnen 10 werkdagen de gerepareerde RMA weer retour gestuurd naar de klant, retailer, reseller en/ of distributeur op het door hen aangegeven retouradres.

Verzend adres:

Gigaset Communications GmbH
Frankenstrasse 2
DE 46395 Bocholt
o.v.v. Repair

¹] Indien er vragen zijn m.b.t. de status van een reparatie gaat dit via het zelfde nummer en e-mail adres.

¹] Ci il y a des questions en rapport avec un statut d'une réparation ceci est via le même numéro de téléphone et adresse mail.

DOA- procedure DECT en Smart Home Gigaset Communications B.V.

Retail / Winkel / Online shop / Distributeur

Aanmelden DOA procedure via de Distributeur:

Onder DOA (Dead On Arrival) wordt verstaan:

Toestellen die bij de levering, respectievelijk direct na ontvangst van de levering als defect geconstateerd worden.

Voorwaarden DOA:

Om aanspraak te kunnen maken op de DOA procedure moet het toestel aan de volgende voorwaarden voldoen:

- Het toestel is/komt binnen 14 dagen na aankoop retour bij de leverancier (winkel / dealer), de reden voor retour dient aangetoond te worden door de leverancier
- Het toestel is onbeschadigd.
- Het toestel is bij retourzending voorzien van accessoires, batterij/klepje, kopie aankoopnota en originele doos.

DOA procedure:

1. Consument koopt een Gigaset product. Als het product defect is dient de klant binnen 14 dagen het product in de winkel te hebben aangeboden (zie DOA-voorwaarden)
2. Een snelle controle in de winkel sluit uit dat het hier gaat om een menselijke/bedieningsfout en dat het product werkelijk defect is. Indien er een defect is geconstateerd, vervangt de winkel het product kosteloos door het zelfde Gigaset product uit zijn/haar eigen voorraad en neemt het defecte product in.
3. Het defecte product wordt genoteerd en aangemeld bij Gigaset via gigasetmail.nl.gc@gigaset.com. Hierop staat de benodigde informatie weergegeven [in de Excel lijst](#) die door Gigaset wordt aangeleverd. In deze lijst wordt weergegeven: het defect / datum / naam klant / artikelnummer / inkoopprijs.
4. Vervolgens kan het product bij de retailer / e-tailer vernietigd worden en stuurt Gigaset een lijst met aangemelde DOA's naar de distributeur. Vervolgens zal distributeur de credit uitkeren aan de retailer / e-tailer. Gigaset zal alle DOA's crediteren aan de distributeur.

Gigaset zal regelmatig steekproeven nemen waarna het defecte toestel opgestuurd dient te worden naar onderstaande adres:

Gigaset communications B.V.
Meander 651-3e verdieping
6825 ME ARNHEM

1] Indien er vragen zijn m.b.t. de status van een reparatie gaat dit via het zelfde nummer en e-mail adres.

1] Ci il y a des questions en rapport avec un statut d'une réparation ceci est via le même numéro de téléphone et adresse mail.

DOA- procedure Smartphones Gigaset Communications B.V.

Retail / Winkel / Online shop / Distributeur

Aanmelden DOA procedure via de Distributeur:

Onder DOA (Dead On Arrival) wordt verstaan:

Toestellen die bij de levering, respectievelijk direct na ontvangst van de levering als defect geconstateerd worden.

Voorwaarden DOA:

Om aanspraak te kunnen maken op de DOA procedure moet het toestel aan de volgende voorwaarden voldoen:

- Het toestel is/komt binnen 14 dagen na aankoop retour bij de leverancier (winkel / dealer), de reden voor retour dient aangetoond te worden door de leverancier
- Het toestel is onbeschadigd.
- Het toestel is bij retourzending voorzien van accessoires, accu, kopie aankoopnota en originele doos.

DOA procedure:

1. Consument koopt een Gigaset product. Als het product defect is dient de klant binnen 14 dagen het product in de winkel te hebben aangeboden (zie DOA-voorwaarden)
2. Een snelle controle in de winkel sluit uit dat het hier gaat om een menselijke/bedieningsfout en dat het product werkelijk defect is. Indien er een defect is geconstateerd, vervangt de winkel het product kosteloos door het zelfde Gigaset product uit zijn/haar eigen voorraad en neemt het defecte product in.
3. Het defecte product wordt terug gestuurd aan de distributeur / leverancier (waar het product is gekocht) inbegrepen de benodigde informatie over het defect. (zie DOA-voorwaarden)
4. Vervolgens wordt er een verzamelsheet (Excel) ingevuld door de distributeur. Elke maand verzamelt de distributeur alle binnengekomen DOA's en meldt deze aan bij Gigaset via gigasetmail.nl.gc@gigaset.com. Gigaset organiseert de pick-up van de DOA's bij de distributeur.

Controle op de DOA's vindt plaats in de fabriek in Bocholt. Geldige DOA's worden gecrediteerd. Indien het geen DOA betreft zal het apparaat behandeld worden als een normale reparatie, waarbij garantie gevallen kosteloos worden gerepareerd.

1] Indien er vragen zijn m.b.t. de status van een reparatie gaat dit via het zelfde nummer en e-mail adres.

1] Ci il y a des questions en rapport avec un statut d'une réparation ceci est via le même numéro de téléphone et adresse mail.