

Indienen van garantieaanvraag – Instructies voor klanten

Lees deze instructies voordat u producten terugzendt in het kader van een garantieaanvraag.

1. REGISTRATIE

Download het **Warranty Request Form** (EAR-FO-0007) van Gates Highway (<https://www.gateshighway.com/en/download-centre/claim-handling-documents>) of vraag dit formulier aan uw Gates-vertegenwoordiger.

Vul het formulier elektronisch in en geef duidelijk aan of de garantieaanvraag betrekking heeft op enkel gefaalde onderdelen of op gefaalde onderdelen met bijkomende kosten. Voeg een kopie van de volgende documenten toe – indien nodig:

- Een installatie- of vervangingsfactuur van het betreffende Gates product
- Een factuur en bewijs van de geclaimde onderdelen en geassocieerde bijkomende kosten
- Een verzendnota van de distributeur naar de installateur

Om uw garantieaanvraag in te dienen, stuurt u het ingevulde formulier per e-mail naar **Gates EU Automotive Technical Center** EUTechCenter@gates.com

2. TOELATING TOT TERUGZENDING

Zodra de garantieaanvraag is geregistreerd, ontvangt u een Return Merchandise Authorization (RMA) van Gates EU Automotive Technical Center. Hiermee heeft u toestemming om onderdelen terug te sturen in het kader van de Gates garantieaanvraagprocedure. Deze RMA omvat:

- De bevestiging dat uw garantieaanvraag is geregistreerd;
- Informatie over hoe u te werk gaat om alle onderdelen op efficiënte wijze te retourneren;
- De naam van de aanbevolen koerierdienst voor alle te retourneren onderdelen. Gates vergoedt alle verzendingskosten enkel wanneer u de aanbevolen koerierdienst gebruikt. Gebruik van een niet door Gates aanbevolen koerierdienst is ten eigen laste. Voor details, volg de in de RMA omschreven stappen.

3. PRODUCTEN TERUGZENDEN

Volg de in de RMA-mail opgesomde stappen voor de correcte verzending van de gefaalde onderdelen. Bij de verzending dient u als volgt te werk te gaan:

- Verpak de gefaalde onderdelen voor terugzending zorgvuldig.
- Vermeld op de verpakking duidelijk het referentienummer van de RMA/de garantieaanvraag. Zorg ervoor dat dit nummer duidelijk zichtbaar is op de verpakking.
- Volg de in de RMA beschreven procedure voor terugzending.

4. ANALYSE VAN DE GARANTIEAANVRAAG

Garantieaanvragen worden verwerkt binnen **21 dagen na aflevering** van de geretourneerde onderdelen aan het Gates EU Automotive Technical Center.

5. FEEDBACK OP DE GARANTIEAANVRAAG

De feedback op de garantieaanvraag wordt door Gates EU Automotive Technical Center bezorgd in een e-mailbericht.

- **Indien de garantieaanvraag wordt aanvaard**, ontvangt u daar via e-mail bericht van, waarna ons commercieel team zal overgaan tot terugbetaling. Gates behoudt de onderdelen die deel uitmaken van een aanvaarde garantieaanvraag.
- **Indien de garantieaanvraag wordt verworpen**, ontvangt u daar via e-mail bericht van met een gedetailleerd 'Returned Parts Analysis' rapport. Bij verworpen aanvragen kunnen de items **enkel worden terugbezorgd**: 1) op kosten van de klant en 2) indien de klant die wens te kennen heeft gegeven in de betrokken rubriek van het 'Warranty Request Form'.

Het Technical Center Team is niet het aanspreekpunt voor discussies over de bevindingen in het 'Return Parts Analysis' rapport.

6. ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR ALLE GARANTIEAANVRAGEN

- Alle garantieaanvragen worden behandeld door het Gates EU Automotive Technical Center.
- Ontvangst van een RMA staat niet gelijk met aanvaarding van de garantieaanvraag door Gates.



- Het referentienummer van de RMA/de garantieaanvraag moet duidelijk worden vermeld op de verpakking.
 - Garantieaanvragen worden afgehandeld binnen 21 dagen na ontvangst van de volledige terugzending.
 - Gates vergoedt enkel de verzendingskosten van de goedgekeurde koerierdienst.
 - Ontbrekende of onjuiste gegevens kunnen leiden tot afwijzing van uw garantieaanvraag (de garantieaanvraag kan opnieuw worden ingediend)
 - Het indienen van onleesbare en / of handgeschreven garantieaanvragen kan lijden tot afwijzing van uw garantieaanvraag (de garantieaanvraag kan opnieuw worden ingediend).
 - Alle informatie over het garantieproces van Gates is beschikbaar op Gates Highway:
<https://www.gateshighway.com/en/warranty>
 - Een aanvaarde garantieaanvraag:
 - Gates behoudt de producten die zijn teruggestuurd in het kader van een aanvaarde garantieaanvraag.
 - De documenten die tijdens de registratie van de garantieaanvraag zijn ingediend (zie punt 1. Registratie) zullen worden gebruikt als basis om de waarde van de creditnota te berekenen; 1) Onderdelen: de aankoop prijs van Gates en 2) Installatie- / vervangingskosten: volgens de gemiddelde tijd die nodig is om de gefaalde onderdelen te vervangen en werkuren in Euro uitgegeven door Eurostat en relevant naar het land vermeldt op de ingediende factuur, 3) Bijkomende onderdelen en kosten: een compensatie van de eigenlijke kosten
 - Een geweigerde garantieaanvraag:
 - Onderdelen die zijn ingediend in het kader van een geweigerde garantieaanvraag worden teruggestuurd op kosten van de klant.
 - Indien u wil dat de onderdelen na analyse worden teruggestuurd, dient u dit aan te geven in het 'Warranty Request Form'.
 - Gates behoudt het recht om de onderdelen na tien (10) werkdagen te vernietigen, in overeenstemming met het Gates vernietigingsbeleid, of de retour van geweigerde garantieaanvragen zal transportkosten en/of andere vergoedingskosten met zich meebrengen indien:
 - men geen details over de retour van de onderdelen heeft opgegeven (koerierdienst met betreffende klantnummer ontbreekt);
 - men niet heeft aangegeven dat Gates de geweigerde garantieaanvraag moet terugsturen (garantieaanvraagformulier onvolledig);
 - men er voor opteert dat de garantieaanvraag niet wordt teruggestuurd;
 - de ophaalopdracht door de klant georganiseerd niet heeft plaatsgevonden.
- Na de periode van tien (10) werkdagen zal Gates niet langer in het bezit zijn van de onderdelen.