

GARANTI- OCH RETURVILLKOR

1. Allmänt

Detta är en bilaga till Aras Security ABs ALLMÄNNA FÖRSÄLJNINGSVILLKOR. Dessa villkor gäller vid all försäljning från Aras Security AB (nedan kallad Aras), till registrerade återförsäljare (nedan kallad Kund), om inte annat skriftligen har bekräftats i det enskilda fallet. Kund anses ha accepterat dessa villkor när en beställning lämnas till Aras. Beställning kan lämnas via telefon, E-post, e-handel eller vid personlig kontakt mellan Aras säljare och Kund.

2. Garantitider

Aras ansvarar för fel i varan som uppstår inom 12 månader från varans avlämnande, om inte annat är avtalat. Garantin avser utbyte av produkt. Resor, arbetstid eller andra kostnader som kan hänföras till fel i produkten ingår inte i garantin. Se punkt 7 för närmare definition av fel i varan samt Aras ansvar.

3. Viktigt gällande returer oavsett orsak

Innan en produkt kan skickas/lämnas i retur till Aras skall Kund ansöka om ett RMA-nummer. Detta gäller vid varje form av retur t.ex. retur för kreditering, retur för reparation, retur för garantibyte, retur pga. fel i leverans etc. RMA-nummer ansöks genom att skicka en returansökan till Aras via e-mail. Vid ansökan om RMA-nummer skall Kund alltid uppge Aras ordernummer eller fakturanummer som fastställer inköpsdatum.

När Kund mottagit RMA-nummer, kan Kund färdigställa RMA-blanketten som finns på www.arassecurity.se eller www.aras.dk. Därefter skickar Kund varan tillsammans med ifylld RMA-blankett till Aras Security med RMA-nummer angivet på paketet.

Om Kund önskar utbyte av vara till ny, kommer den nya varan skickas med faktura för nypris, varpå Aras krediterar varan efter test samt bekräftelse att varan täcks av garanti. För dörrbladsläsare från SimonsVoss ska Kund utföra särskilt RMA-förfarande enligt instruktion, se dokument RMA SimonsVoss.

Returer som inte överensstämmer med ansökt RMA-nummer återsänds till Kund utan åtgärd. För felaktigt returnerade försändelser enligt detta stycke debiteras Kund för fraktkostnad samt en hanteringsavgift på 500 kr. Produkter som Kund skickar i retur till Aras skall paketeras väl enligt villkoren i punkt 7. Kund ansvarar för leveransrisken och fraktkostnaden i samband med retur till Aras. Aras accepterar endast paket som levereras direkt till Aras.

4. Fellevererad produkt

Om Aras har skickat fel produkt i en leverans kan denna returneras utan kostnad om

RMA-ansökan sker inom 14 dagar från leverans- och fakturadatum. Aras skickar därefter snarast en ny produkt.

5. Oanvänd produkt

Aras krediterar oanvända produkter som har ett giltigt RMA-nummer och returneras inom 14 dagar från fakturadatum. Vid retur efter 14 dagar avgår ett returavdrag på 25 % och en hanteringsavgift på 250 kr debiteras Kund. Efter 60 dagar accepteras inga returer och ett RMA-nummer kan inte utfärdas. Returnerade produkter skall vara oanvända och i obruten, hel och ren originalförpackning. Om produkten som returnerats inte uppfyller dessa villkor skickas den i retur och fraktkostnad samt en hanteringsavgift på 250 kr debiteras Kund.

6. Trasig produkt

I samband med RMA-registreringen skall Kund ange en tydlig felbeskrivning. Produkter utan felbeskrivning eller produkter som anges som trasiga men som visar sig fungera vid test, kommer att returneras till Kund. En fraktkostnad samt en hanteringsavgift på 250 kr debiteras kund. Kund ansvarar för fraktkostnaden till Aras i samband med retur. Om produkten inte har en gällande garanti debiteras Kund en avgift för reparation alternativt kostnad för utbytesprodukt. Fraktkostnad samt en hanteringsavgift på 250 kr debiteras Kund.

7. Fel i produkt

Aras ansvarar inte för sådant som beror på felaktig projektering, montering eller installation, bristande underhåll, felaktig skötsel, vanvård, onormalt brukande eller annat som kan hänföras till Kund. Säljarens ansvar omfattar heller inte normal förslitning eller försämring, av virus eller annat angrepp på säkerheten i produkten och/eller programvara. Fel som hänförs till programvara, firmware eller andra IT-relaterade fel täcks inte av produktgarantin.

8. Transportskador och emballage

Kund ansvarar för att reklamera transportskador på mottagen leverans direkt till aktuell transportör. För att undvika transportskador vid returer till Aras skall Kund använda godkänt fraktemballage. Produkten bör transporteras i originalemballage för bästa skydd. Vid retur av nya produkter skall produkten behandlas som ny d.v.s. produkten skall skyddas med yttre emballage. Originalemballage som är kantstött, skadat av packtejp eller adresslappar etc. jämställs som bristfälligt emballage och transportskadat. Alla transportskador förorsakade av bristfälligt emballage debiteras Kund.