



Pagina 1: Herstelprocedure voor:
AEG / BLAUPUNKT / DORO / PRIMO BY DORO /
SWISSTONE

Pagina 9: Herstelprocedure voor:
AGFEO / AUERSWALD / CONCORDE / ELARI /
EUPHONIC / GEEMARC / GESKO / HYTERA / MATRIX /
MAXCOM / MTT / OTL / PELTOR / PROMATE / SYCO /
MOTOROLA / TECDESK / TIPTEL



AEG / BLAUPUNKT / DORO / PRIMO BY DORO / SWISSTONE

Servicewebsite: www.dil.lu

RMA Procedure

Producten aanbieden bij service centrum DIL via procedure www.dil.lu

1. **Klik rechts bovenaan op 'toegang tot de oude website'**
2. **Vul uw gebruikersnaam & wachtwoord in.**
 - 2.1. Indien dit uw eerste herstelling via DIL is dient u te klikken op '**nieuwe account**'. Binnen de 48 uur ontvangt u een informatie-mail met onderaan uw login en paswoord.
3. Het registreren van een herstelling gebeurt door te klikken op "**Verzoek voor herstelling**" links op het scherm. Er komt een fiche op het scherm waarvan een bepaald aantal velden moet worden ingevuld.
4. **Klanteninformatie** (niet verplicht): voer alle gegevens in van de eindklant.
Door het invullen van het gsm-nummer en van het e-mail adres van uw klant kunt u hem er met één klik van verwittigen dat zijn herstelling klaar is.
5. **Materiaal** : vul alle gegevens in van het voor herstelling afgegeven toestel: merk, model, IMEI alsook alle onderdelen die de klant u afgeeft (batterij, lader,...)
 - 5.1. Het is absoluut noodzakelijk de **verkoopfactuur** aan de klant bij te voegen opdat het toestel binnen de administratieve fabrieksgarantie zou kunnen behandeld worden !
 - 5.2. **Administratieve waarborg**: is de vraag of het toestel binnen de garantieperiode valt of niet.
In geval van **DOA** (dead-on –arrival) moet het toestel compleet, inclusief originele verpakking en alle accessoires in ongebruikte nieuwstaat worden opgestuurd naar het herstellencentrum. Zoniet kan dit niet als DOA behandeld en gecrediteerd worden maar zal het toestel als garantieherstelling behandeld en hersteld worden.
Aankoopdatum: altijd dd/mm/yyyy invullen !
 - 5.3. **Symptomen** : er kunnen tot 3 symptomen gedefinieerd worden met 2 niveaus voor wat details betreft en vrije commentaren betreft.
Wees voor het aanduiden van de symptomen zo duidelijk mogelijk en **doe vooraleer het aanmelden en opsturen naar het herstellencentrum ter plaatse een test** (liefst in het bijzijn van de klant) om de fout zo precies mogelijk vast te stellen.
 - 5.4. **Aanvaard de algemene voorwaarden** (door de hiervoor voorziene zone aan te vinken) en te klikken op « **Registreren** ». Vanaf nu kunt u de herstellingsfiche afdrukken (en ze aan de klant overhandigen). Deze herstellingsfiche dient u ook bij het toestel te voegen. Op deze fiche is alle informatie vermeld die u hebt opgeslagen (maar ook een code voor opvolging die de klant zal kunnen gebruiken om op de website www.info-repair.net het verloop van zijn herstelling te volgen zonder dat hij hiervoor met u contact hoeft op te nemen).
6. Tot slot klikt u op "**verzendlijst**" links op het scherm, vinkt u de herstellingen aan en drukt u de verzendlijst af en stopt u dit bij de herstelling.
 - 6.1. Ofwel stuurt DIL een gratis **shuttlebox** waarin u uw herstellingen samen met de verzendlijst kan deponeren.
 - 6.2. Ofwel ontvangt u van DIL binnen de 24u na aanmelden van de herstelling een **retourlabel** via UPS om de herstelling kosteloos naar hen op te sturen. Heeft u dagelijks leveringen van UPS dan kan u het pakketje met het retourlabel meegeven met de chauffeur. Is dit niet het geval dan kan u het pakketje naar een UPS-punt in de buurt brengen of een ophaling aanvragen op uw adres.
Dit kan via https://wwwapps.ups.com/pickup/schedule?loc=nl_NL of telefonisch op 020 50 40 500.



— Hoe neem ik contact op met UPS om mijn pakket te laten afhalen?

Het is weliswaar niet in alle landen of gebieden mogelijk om online een afhaling te plannen, maar u kunt wel altijd uw pakket laten afhalen. Daartoe kunt u direct telefonisch contact opnemen met UPS om een afhaling te regelen. Voer de volgende stappen uit om de beschikbaarheid na te gaan en online een afhaling te regelen:

1. Selecteer het tabblad Verzenden in het gedeelte bovenaan.
2. Selecteer Afhaling plannen in het gedeelte links. Als u de link Afhaling plannen niet ziet, moet u telefoneren naar uw plaatselijke contactpersoon van UPS. Het telefoonnummer vindt u door hieronder Contact opnemen met UPS te kiezen.

Algemene Herstelvoorwaarden

- Gelieve de algemene voorwaarden te consulteren: [DIL Repair Center Luxembourg](#)
- Steeds met geldig aankoopbewijs van de eindklant: factuur met vermelding serie/IMEI nummer
- Indien er geen fout wordt vastgesteld, wordt het toestel teruggestuurd naar de klant.
- Voor de garantieperiode van het toestel, de batterijen en accessoires consulteert u de handleiding.
- De garantie dekt enkel gebreken die te wijten zijn aan defecten in materiaal dekt geen normale slijtage, cosmetische schade of oxidatie.
- De garantie dekt ook geen storingen die het gevolg zijn van ongevallen, verkeerd gebruik, misbruik, verwaarlozing, verandering, onjuist onderhoud, aanpassing door derden, service door iemand anders dan een geautoriseerde onderhoudstechnicus of service-center.
- Schermen of connectoren vallen niet onder de garantie.
- Wegens de GDPR-regelgeving kan het toestel niet langer kosteloos vernietigd worden indien de klant besluit afstand te doen van het toestel. Het toestel wordt in dit geval onhersteld geretourneerd.



Waarom duurder kopen
wanneer **het origineel**
tegen deze prijs is

Vertrouw uw toestel toe aan een officieel reparatiecentrum en behoud zo de garantie van uw constructeur.



DIL REPAIRCENTER | Apple Authorised Service Provider | SAMSUNG Service Partner | alcatel | HUAWEI | Wiko | doro | mi

FR NL DE

DIL
Algemene voorwaarden

Aanmelden

Gebruikersnaam :

Paswoord :

[Login](#)

[Paswoord vergeten ?](#)

[Nieuwe account](#)

DIL REPAIRCENTER | Apple Authorised Service Provider | SAMSUNG Service Partner | alcatel | HUAWEI | Wiko | doro | mi

FR NL DE

DIL
Algemene voorwaarden

Aanmelden

Gebruikersnaam :

Paswoord :

[Login](#)

[Paswoord vergeten ?](#)

[Nieuwe account](#)

Distributie Internationale Luxemburg - 211 Rue des Romains - L-8041 Bertrange



- FR NL DE
- DIL**
- Algemene voorwaarden
- Partnersite**
- Onthaal
- Verzoek voor herstelling**
- Verzekerings
- Opvolging van herstellingen
- Lijst met retours
- Rekeningafschrift
- Hulp Online
- Diagnostische Hulp
- Codes status
- Garantievoorwaarden
- Helplines Fabrikanten
- Uitloggen

Eindklant informatie

Uw dossiernummer: 1234

Naam: TESTCASE
 Voornaam:
 Firma:
 Adres: TESTPLEIN 12
 Postcode: B- 9600
 Stad: RONSE
 Tel: 056 72 42 66

Win bid, correspondeer per SMS en e-mail!
 Door het gsm-nummer en het e-mail adres van uw klant in te vullen kunt u hem met één klik laten weten dat zijn herstelling klaar is.

GSM Nr: BE
 04xxxxxxxx

E-mail:

Materiaal

GSM Tablet Toebehoren

• Merk: DORO
 • Model: PhoneEasy 100w Black
 Serienummer: PRC123456789
 • Administratieve waarborg: Ja Neen DOA
 • Aankoopdatum: 28/02/2021

Geleverd met:

- Factuur
- Batterij
- Lader
- Originale Doos
- Geheugenkaart
- Batterij Cover
- SIM Tray
- USB kabel
- Docking Station
- Stylet
- Oortje
- Handleiding

Anderen:

Symptomen

Symptoom n°1: 01A

Beschrijving: Schakelt niet aan
 Klacht conditie: Permanent
 Bemerking: TEST WITH CUSTOMER & NEW BATTERIES: DEVICE DOES NOT START

Symptoom n°2:

Maximale herstellingsprijs: € ttc

Vervang toestel:

Verkooper:

Betree uw klanten een opvolging van hun herstelling in realtime

We hebben een nieuwe website www.info-repair.net ten behoeve van de klant ingericht, van nu af aan kan de klant het verloop van zijn herstelling zelf opvolgen. Alle informatie omtrent de werking van deze service vindt hij terug onderaan de herstellingsfiche die u hem overhandigt.

aanvaard de algemene voorwaarden [Lees de algemene voorwaarden](#)

Registreren

* Verplicht in te vullen velden



DIL REPAIRCENTER Apple Authorised Service Provider SAMSUNG Service Partner alcatel HUAWEI Wiko doro mi

FR NL DE

DIL

- Algemene voorwaarden

Partnersite

- Onthaal
- Verzoek voor herstelling
- Verzendlijst
- Oprolging van herstellingen
- Lijst met retours
- Rekeningafschrift

Hulp Online

- Diagnostische Hulp
- Codes statut
- Garantievoorwaarden
- Helplines Fabrikanten

Uitloggen

De herstelling is met succes geregistreerd.
U kan de herstelling terug vinden op de verzendlijst onder hetvolgende klantennummer : EURO01500334

Een herstellingsfiche in PDF zal in enkele minuten opeengaan. Kunt u ze drukken a.u.b. en ze aan de reparatie toevoegen.

[Herstellingsfiche \(PDF\) - \(Omvangd\)](#)

[Terug naar de herstellingsfiche](#)

Opgelet : Nieuwe procedure !

Binnenkort zal DIL een nieuw systeem van automatisch scannen van documenten implementeren. Bijgevolg zal er u geen enkele faktuur meer teruggezonden worden. Gelieve ons dus vanaf heden **enkel kopieën van facturen** toe te sturen.

Dank u voor uw begrip
DIL

Distribution Internationale Luxembourg - 211 Rue des Romains - L-8041 Bertrange



EURODIS00334 - DORO PhoneEasy 100w Black

HERSTELLINGSFICHE N° EURODIS00334 (Ingang)

EINDKLANTINFORMATIE

Uw dossiernummer :	1234	Maandag 01 maart 2021
Naam/Voornaam :	TESTCASE	J&J COMPANY EURODISTRIBUTION
Firma :		Gentsesteenweg 125
Adres :	TESTPLEIN 12	BE-8530 Harelbeke
Postcode :	BE-9600	Tel: +32 56 72 42 66
Stad :	RONSE	
Tel :	056 72 42 66	
GSM Nr :		
E-mail :		

MATERIAAL

Merk:	DORO	Administratieve waarborg: Ja
Model:	PhoneEasy 100w Black	Aankoopdatum *: 28/02/2021
		<i>* verplichtend om te genieten van de administr. waarborg</i>
IMEI:	PRC123456789	!! DOA !!
		Datum afgifte klant: 01/03/2021
Geleverd met:	Factuur Batterij Lader Originale Doos Batterij Cover Docking Station	

SYMPTOMEN

Symptoom N°1:	01A - Schakelt niet aan
Bemerking:	TEST WITH CUSTOMER & NEW BATTERIES: DEVICE DOES NOT START
Symptoom N°2:	
Bemerking:	
Symptoom N°3:	
Bemerking:	

Volg uw herstelling in realtime op via de website www.info-repair.net door gebruik te maken van de opvolgcode : 6375723

Handtekening :



DIL REPAIRCENTER | Apple Authorised Service Provider | SAMSUNG Service Partner | alcatel | HUAWEI | Wiko | doro | mi

FR NL DE

DIL

- Algemene voorwaarden

Partnersite

- Onthaal
- Verzoek voor herstelling
- Verzendlijst**
- Opvolging van herstellingen
- Lijst met retours
- Rekeningafschrift

- Hulp Online
- Diagnostische Hulp
- Codes statuut
- Garantievoorwaarden
- Helplines Fabrikanten

Uitloggen

Selectie

Alle In voorbereiding Verzonden

Klantenreferentie	Klantnummer	Merk	Model	IMEI	Zenden	N°
1234 TESTCASE	EURODIS00334	DORO	PhoneEasy 100w Black	PRC123456789	<input checked="" type="checkbox"/>	

Herstellingen in verzend status : 1

[Maak de Verzendlijst op](#)

Diffusion Internationale Luxembourg - 211 Rue des Romains - L-2041 Bertrange



AGFEO / AUERSWALD / CONCORDE / ELARI / EUPHONIC / GEEMARC / GESKO / HYTERA / MATRIX / MAXCOM / MTT / OTL / PELTOR / PROMATE / SYCO / MOTOROLA / TECDESK / TIPTEL

Servicewebsite

https://www.eurodistribution.be/rma/form_nl.php

RMA Procedure

Producten aanbieden bij Eurodistribution via https://www.eurodistribution.be/rma/form_nl.php

Voorwaarden

- Gelieve de algemene voorwaarden te consulteren
- Elke herstelling dient vooraf op de website www.eurodistribution.be geregistreerd te worden door het RMA document in te vullen. Zonder RMA zullen er administratiekosten 20€ excl BTW worden aangerekend.
- Toestellen moet de dealer opsturen naar de technische dienst:
Eurodistribution Service
Gentsesteenweg 125,
8530 Harelbeke
- Transportkosten naar Eurodistribution zijn voor rekening van de dealer. De reparatie wordt teruggestuurd op kosten van Eurodistribution, indien het toestel onder waarborg valt. GEEN GARANTIE = ten laste van de dealer.
- Een toestel binnen de garantieperiode moet steeds begeleid worden door een geldig aankoopbewijs. Een geldig aankoopbewijs is een document met vermelding van de gegevens van de winkel, het model, het serie- of IMEI-nummer, de verkoopprijs evenals de factuurdatum. Aankoopbewijzen verzonden na het opmaken van een bestek komen niet in aanmerking voor de garantieaanvraag.
- Eurodistribution kan niet verantwoordelijk gesteld worden van dataverlies.
- Batterijen vallen niet onder waarborg, tenzij anders vermeld in de garantievoorwaarden van de constructeur.
- De herstelling kan niet onder garantie uitgevoerd, indien volgende feiten worden vastgesteld: oxidatie of corrosie, toevallige of opzettelijke schade (met inbegrip van gebroken schermen, zichtbaar of niet), nalatigheid, abnormale gebruiksomstandigheden, het niet volgen van de instructies van de fabrikant (ongeacht dit schriftelijk of mondeling gebeurt), misbruik, wijzigingen of schade door derden.
- De herstellprijs van de reparatie blijft ten laste van de dealer, indien het toestel niet binnen de garantie valt in overeenstemming met door de fabrikant vastgelegde voorwaarden.
- Valt een toestel niet binnen de garantievoorwaarden, dan wordt er automatisch een bestek opgemaakt. Een reparatie minder dan 50€ excl BTW wordt onmiddellijk en zonder bestek uitgevoerd. Het bestek wordt opgemaakt onder voorbehoud en kan wijzigingen ondergaan indien andere defecten tijdens de herstelling vastgesteld worden. Wanneer de dealer niet wenst in te gaan op de prijsopgave, kan de dealer afzien van de herstelling. In dit geval zullen er onderzoekskosten aangerekend worden. De onderzoekskosten bedragen minimum 20€ excl BTW en transportkosten. De dealer heeft ook de mogelijkheid om het toestel te laten vernietigen, in dit geval vervallen de kosten, enkel als dit expliciet zo vermeld staat.
- Zonder een voorafgaande diagnose van het toestel kan geen enkele prijs voor een herstelling buiten garantie meegedeeld worden.
- Indien er niet wordt gereageerd op een prijsopgave, zal het toestel na 3 maanden eigendom van Eurodistribution worden.
- Eurodistribution kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor een vertraging of voor andere problemen met betrekking tot de toestellen die naar een externe hersteldienst gestuurd worden.



- Er is garantie op de herstelling van 3 maanden op de uitgevoerde herstelling (enkel en alleen indien het als dezelfde fout betreft als de vorige herstelling)
- In geval van een onterechte terugzending (geen fout vastgesteld of een afwijkend probleem) worden onderzoekskosten van 20€ excl. BTW en transportkosten aangerekend.

GARANTIEVOORWAARDEN

1. De wettelijke rechten van de consument inzake garantie zijn opgenomen in de wet van 1 september 2004 betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen (BS 21.09.2004). Het betreft hier niet de algemene garantieregeling tegen verborgen gebreken die is opgenomen in het Burgerlijk Wetboek (artikelen 1641 tot 1649).

Sinds 1 januari 2005, datum van inwerkingtreding van deze wet, heeft de beroepsverkoper de wettelijke verplichting om de consument een consumptiegoed te leveren dat beantwoordt aan de verkoopovereenkomst. De wet biedt de consument in geval van gebrek aan overeenstemming van een consumptiegoed gekocht bij een verkoper, een wettelijke bescherming gedurende 2 jaar vanaf de levering van het goed conform de voorwaarden van de fabrikant.

2. Elk voor herstelling ingezonden toestel binnen de garantieperiode moet begeleid worden door een geldig aankoopbewijs en moet op voorhand op de website www.dil.lu/www.eurodistribution.be geregistreerd worden.

3. Een geldig aankoopbewijs is een (digitaal) document met vermelding van de gegevens van de winkel, het model, het serienummer (IMEI), de verkoopprijs evenals het datum van de factuur

4. De aankoopbewijzen verzonden na het opmaken van een bestek komen niet in aanmerking voor de garantie.

5. De prijs voor de herstelling blijft ten laste van de klant indien de herstelling niet binnen de garantie valt in overeenstemming met de door de fabrikant vastgelegde voorwaarden of bij gebrek aan een geldig aankoopbewijs.

6. De herstelling kan niet uitgevoerd worden binnen de garantie indien oxidatiesporen vastgesteld worden, het IMEI label van het toestel ontbreekt of indien het toestel beschadigd is (val, stoot, mechanisch probleem,...).

7. De back-up van gegevens, de configuratie van het toestel, het deblokken van de veiligheidscode, het schoonmaken (stof, sporen, ...) evenals het verwijderen van virussen vallen niet onder de garantie. De klant is er toe gehouden een back-up te maken voordat hij het apparaat ter reparatie deponert evenals het apparaat te verwijderen van zijn Google of iCloud-account in geval van achterlating daar het beheer van zijn gegevens volledig onder zijn verantwoordelijkheid valt. DIL kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het verlies of ongelukkige gebruik van gegevens.

8. Alle elementen (administratieve garantie, toebehoren, staat van het toestel) worden bij ontvangst gecontroleerd. Daarna wordt een ontvangstbewijs verzonden, dat door de klant gecontroleerd moet worden. Eventuele problemen of afwijkingen moeten binnen 24 uur per mail naar het volgende adres gestuurd worden info@dil.lu. Is deze termijn verstreken dan wordt geen enkele klacht aanvaard.

9. In het geval dat de herstelling niet kan worden gedaan in het kader van de garantie, zullen we automatisch een prijsopgave opstellen behalve als er een voorafgaand overeenkomst van de klant is voor een bepaald bedrag wanneer er een toestel verklaard is onherstelbaar te zijn ten gevolge van een schade dat de garantie niet dekt (oxydatie, losse bestanddelen, ...) zal terug gestuurd worden in staat met de facturering voor administratieve kosten.

De prijsopgave is gesteld onder reserve en kan gewijzigd worden als er andere storingen gevonden zijn gedurende de herstelling.

10. Indien het bestek afgewezen wordt (niet herstellende retouraanvraag) of indien het defect niet vastgesteld wordt, worden administratieve kosten, zoals vastgelegd in het bestek, berekend.



11. In het geval er een offert zal worden opgesteld, zal er aan de klant een termijn worden verleend om zijn antwoord mee te delen. Eenmaal deze termijn is verlopen, zal de reparatie worden teruggestuurd met facturering of administratieve kosten of worden zijn geacht te zijn achtergelaten, naar beoordeling van DIL. Het achterlaten, zowel na het vervallen van de termijn tot antwoord op een offerte of op uitdrukkelijke vraag van de klant, zal in de beide gevallen op onomkeerbare wijze de eigendomsoverdracht van de klant naar DIL tot gevolg hebben
12. De herstellingen (verzendingen-retourzendingen) worden verzonden in beveiligde kisten (robuust en verzegeld) om verliezen of beschadigingen tijdens het transport te vermijden. De kist moet door de klant geopend worden en moet, indien een van de zegels ontbreekt, geweigerd worden. De herstellingen worden begeleid door een retourlijst met alle teruggestuurde elementen (toestellen, toebehoren, ...). Deze lijst moet door de klant gecontroleerd worden. Eventuele problemen betreffende de kisten of de retourzendingen moet binnen 24h per mail meegedeeld worden aan het volgende adres info@dil.lu. Wanneer deze termijn verstreken is wordt geen enkele klacht aanvaard.
13. Elke herstelling heeft een garantie van 3 maanden voor hetzelfde defect. In geval van een ongerechtvaardigde terugzending (geen vastgesteld defect of een afwijkend probleem) worden administratiekosten berekend.
14. Zonder een voorgaande diagnose van het toestel kan geen enkele prijs voor een herstelling buiten garantie meegedeeld worden.
15. DIL kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor een vertraging of voor andere problemen met betrekking tot de toestellen die naar een extern center gestuurd worden. Dit wordt regelmatig gecontroleerd om de opvolging te verzekeren, maar de aanspraken zijn beperkt.

Eurodistribution Service:
service@eurodistribution.be
 +32 56 72 42 66

Emballage correcte / Juiste verpakking



= stevige kartonnen doos
 = boîte en carton solide



= toestel
 = appareil



= schok absorberend materiaal + doos volledig opvullen a.u.b.
 = matériel de rembourrage absorbant les chocs
 + remplir complètement la boîte s.v.p.