



SNEL WEGWIJS BINNEN INGRAM MICRO
Een praktische handleiding



INLEIDING

Ingram Micro heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Elke dag doen wij ons uiterste best om ervoor te zorgen dat uw orders correct en op tijd worden afgeleverd. Na het versturen van een order kunnen er vragen ontstaan over de zending, de bijbehorende factuur of de producten van de zending. De Ingram Micro Customer Service afdeling staat iedere werkdag voor u klaar om deze vragen te beantwoorden.

In deze folder kunt u lezen hoe de Ingram Micro Customer Service afdeling werkt en hoe u ze kunt bereiken. Per onderwerp kunt u lezen wat de afdeling Customer Service voor u kan betekenen, maar ook wat u zelf kunt ondernemen.

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1	Het claimen van de garantie van defecte producten.....	4
1.1	Garantie via Ingram Micro.....	4
1.2	Garantie claimen via www.ingrammicro-service.com	5
1.3	Garantie claimen via de fabrikant.....	5
Hoofdstuk 2	Het ontvangen van een verkeerd product.....	6
2.1	Het Ingram Micro magazijn heeft een verkeerd product naar u verzonden.....	6
2.2	Uw Ingram Micro Account Manager heeft u een verkeerd productadvies gegeven of er is bij het invoeren van uw order een fout gemaakt.....	7
2.3	U hebt zelf per ongeluk een verkeerd product besteld bij Ingram Micro.....	8
Hoofdstuk 3	Het ontvangen van een incorrecte factuur.....	10
Hoofdstuk 4	Transport en het ontvangen van een zending.....	11
4.1	24 Uursleveringsgarantie.....	11
4.2	Track & Trace	11
4.3	Het opvragen van een POD/bewijs van aflevering	12
4.4	Tekenen voor een zending	12
4.5	Manco	13
4.6	Een beschadigde zending.....	13
4.7	Altijd goed om te weten.....	13
Hoofdstuk 5	Het aanmelden van een Pass Through Claim	14
Hoofdstuk 6	Toegang tot www.ingrammicro.nl.....	16
6.1	Het aanvragen van een persoonlijk Internet-ID	16
6.2	Uw Internet-ID is geblokkeerd of u bent uw wachtwoord vergeten	16
6.3	Het administrator account	16
Hoofdstuk 7	Veelgestelde vragen.....	18

Contactinformatie

De Ingram Micro Customer Service afdeling kunt u op de volgende manieren bereiken:

- maandag tot en met vrijdag tussen 09:00 en 17:30 op tel. (030) 246 45 00
- per e-mail via customer.service@ingrammicro.nl
- voor RMA-aanvragen via www.ingrammicro.nl
- voor vragen over het inloggen op www.ingrammicro.nl op tel. (030) 246 40 60, optie 1
- voor het doorsturen van een Pass Through Claim via claim.cs@ingrammicro.nl

HOOFDSTUK 1

HET CLAIMEN VAN DE GARANTIE VAN DEFECTE PRODUCTEN

Ingram Micro verkoopt zijn producten met fabrieksgarantie. Een fabrikant kan ervoor kiezen om de garantie via Ingram Micro te laten verlopen, maar een fabrikant kan ook besluiten de garantie zelf of via een door hem aangewezen service partner af te handelen. Defecte producten van een aantal fabrikanten kunt u aanmelden via www.ingrammicro-service.com.

Op www.ingrammicro.nl kunt u zelf checken hoe u de garantie kunt claimen voor een defect product. Als u ingelogd bent, kunt u op 'Customer Services' en vervolgens op 'Customer Service Info' klikken. Onder het kopje 'Garantieprocedure via Ingram Micro' kunt u de garantielijst openen. Daarin kunt u per fabrikant zien wat de garantieprocedure is.

1.1 Garantie via Ingram Micro

Als in de garantielijst op www.ingrammicro.nl staat dat de garantie via Ingram Micro verloopt, kunt u het beste de volgende stappen volgen. Log in op www.ingrammicro.nl, klik vervolgens op 'Customer Services' en daarna op 'RMA aanvragen'. U kunt nu online het RMA-aanvraagformulier invullen. Binnen 48 uur krijgt u de RMA-formulieren per e-mail toegestuurd.

U kunt uw RMA-verzoek ook e-mailen naar customer.service@ingrammicro.nl. In uw e-mail dient u de volgende informatie te vermelden:

- het artikelnummer
- het Ingram Micro factuur- of ordernummer waarop u het product hebt besteld
- het serienummer
- de klachtschrijving

Binnen 48 uur krijgt u de RMA-formulieren per e-mail toegestuurd.

Als u de RMA-formulieren hebt ontvangen, kunt u het product opsturen naar ons magazijn onder vermelding van het afgegeven RMA-nummer. Uw vervoerder kan de pakketten van maandag tot en met donderdag tussen 08:00 en 14:00 aanbieden op het volgende adres:

Ingram Micro
Gesworenhoekeweg 11
5047 TM Tilburg

Op de buitenkant van het pakket dient het RMA-nummer te allen tijde duidelijk zichtbaar te zijn. Om misverstanden te voorkomen, raden wij u aan het adreslabel dat bij de RMA-formulieren zit te gebruiken als verzendlabel. Hierop staat het correcte adres en het RMA-nummer.

1.2 Garantie claimen via www.ingrammicro-service.com

Ingram Micro verkoopt computer componenten waarvan de garantie in het buitenland wordt afgehandeld. Ingram Micro resellers kunnen voor deze producten zelf een RMA aanmaken op www.ingrammicro-service.com. Op deze website kunt u zien voor welke producten de garantie op deze wijze wordt afgehandeld.

Op www.ingrammicro-service.com kunt u als volgt inloggen:

1. Kies in het drop down menu onder 'Land' voor 'Holland/Netherlands'.
2. Vul onder 'IM-Kundenummer' het Ingram Micro klantnummer in.
3. Het wachtwoord van uw account is de postcode van het factuuradres, zonder de letters.

Wanneer u problemen ondervindt bij het inloggen, kunt u contact opnemen met de Ingram Micro Customer Service afdeling op tel. (030) 246 45 00. Na de eerste keer inloggen kunt u een eigen password instellen.

Op www.ingrammicro-service.com kunt u direct zelf online een RMA aanmaken op basis van het serienummer van het product. De RMA-formulieren en het adreslabel kunnen meteen worden gedownload in PDF-formaat.

Het retour adres voor RMA's is:

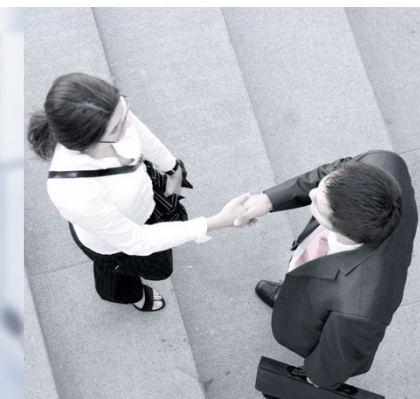
Ingram Micro Dachser
Hengelder 44
6902 PA Zevenaar

Wanneer de RMA is ontvangen in Zevenaar, wordt hij doorgestuurd naar het service centrum in Duitsland, RTS. Hier wordt het product gerepareerd of omgewisseld en naar u retour gestuurd. Vragen over de status van de RMA kunt u stellen via www.ingrammicro-service.com. Wanneer u ingelogd bent, kunt u op 'contact' klikken en vervolgens een vraag te stellen. De voertaal van deze website is Engels of Duits. Wanneer er escalaties of klachten zijn, kunt u altijd contact opnemen met de Ingram Micro Customer Service afdeling op tel. (030) 246 45 00.

1.3 Garantie claimen via de fabrikant

Zoals al eerder vermeld, verkoopt Ingram Micro zijn producten met fabrieksgarantie. Een aantal fabrikanten kiest ervoor om de garantie van een DOA en/of defect product zelf af te handelen of dit te laten doen door een door hen aangewezen service partner. De contactinformatie van deze fabrikanten kunt u ook vinden in de garantielijst op www.ingrammicro.nl.

Wanneer een fabrikant zelf de garantie afhandelt, dient hij dit correct voor u uit te voeren. Als u met de fabrikant in een conflict verstrengeld raakt waar u samen niet uitkomt, kunt u altijd contact opnemen met de Ingram Micro Customer Service afdeling. Deze kan in dit soort gevallen bemiddelen tussen u en de fabrikant, om zo snel tot een goede oplossing te komen.



HOOFDSTUK 2

HET ONTVANGEN VAN EEN VERKEERD PRODUCT

Hoewel 99,95% van de orders correct het Ingram Micro magazijn verlaat, bestaat er altijd een kleine kans dat u een verkeerd product ontvangt. Om deze reden raden wij aan om na ontvangst van een zending de inhoud ervan te controleren aan de hand van de bijgeleverde pakbon. Helaas kan het voorkomen dat het ontvangen product niet hetgeen is dat u nodig hebt. Dit kan de volgende oorzaken hebben:

- Het Ingram Micro magazijn heeft een verkeerd product naar u verzonden.
- Uw Ingram Micro Account Manager heeft u een verkeerd productadvies gegeven of er is bij het invoeren van uw order een fout gemaakt.
- U hebt zelf een verkeerd product besteld.

In dit hoofdstuk kunt u lezen hoe u het beste kunt handelen als u een verkeerd product hebt ontvangen.

2.1 Het Ingram Micro magazijn heeft een verkeerd product naar u verzonden

Wanneer Ingram Micro per ongeluk een verkeerd product voor u heeft ingepakt, is dit op de volgende manier te herkennen. Op de pakbon die bij de zending geleverd is, kunt u ook de vendor part numbers (productnummers van de fabrikant) en de EAN-codes terugvinden. Deze nummers kunt u ook vinden op de verpakkingen van het product. Komt het nummer op het product niet overeen met het nummer dat op de pakbon staat vermeld, dan is er helaas een verkeerd product voor u ingepakt en verzonden.

Op het moment dat u een inpakfout hebt geconstateerd, kunt u dit melden bij de Ingram Micro Customer Service afdeling. Dit kunt u doen via www.ingrammicro.nl. Log in, kies voor 'Customer Services' en vervolgens voor 'RMA aanvragen'. Hier kunt u online het RMA-formulier invullen. In het opmerkingen veld kunt u duidelijk aangeven welk product u wel hebt ontvangen.

Het is ook mogelijk om via customer.service@ingrammicro.nl een RMA aan te vragen. Wij vragen u de volgende informatie in de e-mail te vermelden:

- het order- of factuurnummer
- het artikelnummer dat u hebt besteld
- het artikelnummer/vendor part number dat u hebt ontvangen

Mocht u aanvullende vragen of opmerkingen hebben, dan kunt u altijd telefonisch contact opnemen met de Ingram Micro Customer Service afdeling op tel. (030) 246 45 00.



Na ontvangst van de RMA-aanvraag via de website of e-mail zal de afdeling Customer Service uw aanvraag beoordelen en een RMA-nummer voor u aanmaken. U krijgt de RMA-formulieren per e-mail toegestuurd. Ook wordt het verkeerd geleverde product bij u of uw eindgebruiker opgehaald door onze vervoerder. Hiervan krijgt u ook een afhaalopdrachtbevestiging toegezonden. Wanneer de verkeerd geleverde goederen zijn ontvangen in ons magazijn, wordt de RMA verwerkt tot een creditnota. Totdat de creditnota is aangemaakt, staat uw factuur in dispuut en hoeft deze niet voldaan te worden.

Ingram Micro verkoopt al zijn producten in een gesloten/verzegelde verpakking. Wanneer u ontdekt dat u een verkeerd product van Ingram Micro hebt ontvangen, is het wenselijk dat u de verpakking niet alsnog open maakt.

2.2 Uw Ingram Micro Account Manager heeft u een verkeerd productadvies gegeven of er is bij het invoeren van uw order een fout gemaakt

Ondanks dat Ingram Micro zijn klanten door middel van internet tools, Account Managers en Product Specialisten zo goed mogelijk probeert voor te lichten, kan het voorkomen dat u een verkeerd advies krijgt. Wanneer u dit bij ontvangst van de goederen constateert, raden wij u aan om contact op te nemen met de Ingram Micro Customer Service afdeling. Dit kunt u doen via www.ingrammicro.nl. Log in, kies voor 'Customer Services' en vervolgens voor 'RMA aanvragen'. Hier kunt u online het RMA-formulier invullen. Vermeld duidelijk in het opmerkingenveld waarom het product dat u geadviseerd hebt gekregen niet correct is.

Het is ook mogelijk om via customer.service@ingrammicro.nl een RMA aan te vragen. Wij vragen u de volgende informatie in de e-mail te vermelden:

- het order- of factuurnummer
- het artikelnummer dat u hebt ontvangen
- uitleg waarom het product dat u hebt ontvangen niet correct is

Mocht u aanvullende vragen of opmerkingen hebben, dan kunt u altijd telefonisch contact op nemen met de Ingram Micro Customer Service afdeling op tel. (030) 246 45 00.

Dan bestaat er nog de mogelijkheid dat er bij het invoeren van uw order een fout is gemaakt. Het aantal producten dat u hebt besteld kan bijvoorbeeld incorrect zijn, of er is een verkeerd product ingevoerd. Ook wanneer u dit constateert, kunt u dit aanmelden via www.ingrammicro.nl op de wijze die hierboven beschreven staat. Eventueel is het mogelijk om dit via e-mail aan te melden op de hierboven vermelde wijze.

Na ontvangst van uw RMA-aanvraag legt de afdeling Customer Service deze ter beoordeling voor aan de Manager van de afdeling Sales. Wanneer uw RMA-aanvraag akkoord wordt bevonden, wordt er door de afdeling Customer Service een RMA-nummer voor u aangemaakt en worden de goederen van de RMA bij u opgehaald door onze vervoerder. Als de goederen van de RMA zijn ontvangen en verwerkt in het Ingram Micro magazijn, wordt de RMA omgezet in een creditnota.

Wij willen graag benadrukken dat Ingram Micro zijn producten verkoopt in een gesloten/verzegelde verpakking. Wanneer u ontdekt dat u een verkeerd product hebt ontvangen, is het wenselijk dat u de verpakking niet alsnog openmaakt.

2.3 U hebt zelf per ongeluk een verkeerd product besteld bij Ingram Micro

Wanneer u zelf per ongeluk een verkeerd product hebt besteld of uw klant zijn order heeft geannuleerd, bestaat de mogelijkheid om het product retour te sturen naar Ingram Micro als een stockrotatie. Ingram Micro kan alleen aan uw verzoek tot stockrotatie voldoen als de verpakkingen ongeopend zijn, de verzegelingen van de fabrikant in originele staat zijn en de verpakking in nieuwstaat is.

Als de goederen nog in nieuwstaat zijn, zoals hierboven staat vermeld, kunt u bij de Ingram Micro Customer Service afdeling een verzoek tot stockrotatie doen. Dit is mogelijk via www.ingrammicro.nl. Log in, kies voor 'Customer Services' en vervolgens voor 'RMA aanvragen'. Hier kunt u online het RMA-formulier invullen. In het opmerkingenveld kunt u aangeven dat het om een verzoek tot stockrotatie gaat.

Het is ook mogelijk om een dergelijk verzoek per e-mail te sturen. In de e-mail geeft u aan dat u goederen retour wilt sturen voor stockrotatie, en daarnaast geeft u de volgende informatie:

- het order- of factuurnummer
- het artikelnummer dat u retour wilt sturen

Mocht u aanvullende vragen of opmerkingen hebben, dan kunt u altijd telefonisch contact opnemen met de Ingram Micro Customer Service afdeling op tel. (030) 246 45 00.

Nadat uw verzoek tot stockrotatie is ontvangen, zal de afdeling Customer Service uw aanvraag beoordelen. Er wordt gekeken of het product tot de reguliere voorraad behoort. Het is namelijk mogelijk dat het product 'end-of-life' of 'special' is. Wanneer het product 'special' is, wordt de voorraad, omdat het product weinig verkocht wordt, bewust laag gehouden. Mogelijk is het product zelfs speciaal voor u besteld. Ingram Micro kan dit soort producten vaak niet opnieuw verkopen. Wanneer uw aanvraag voor stockrotatie niet voldoet aan de eisen, krijgt u via e-mail een bericht waarin staat dat Ingram Micro uw verzoek tot stockrotatie niet kan honoreren. In een aantal gevallen kan Ingram Micro een verzoek doen bij de vendor of deze de mogelijkheid biedt om het product van Ingram Micro retour te nemen. Eventuele extra kosten voor deze stockrotatie kunnen aan u worden doorberekend.

Als uw verzoek tot stockrotatie wordt goedgekeurd, maakt de afdeling Customer Service een RMA voor u aan. Op de RMA staan restocking kosten. Deze kosten bedragen 3% van het te crediteren bedrag met een minimum van € 20,- en worden in mindering gebracht op het te crediteren bedrag. Ingram Micro brengt deze kosten in rekening ter compensatie van de werkzaamheden die voortkomen uit het verwerken van de RMA. De RMA dient u zelf op te sturen naar het Ingram Micro magazijn. Als de goederen daar zijn ontvangen en verwerkt, wordt de RMA omgezet in een creditnota.

HOOFDSTUK 3

HET ONTVANGEN VAN EEN INCORRECTE FACTUUR

Wanneer de door u bestelde goederen bij Ingram Micro vertrokken zijn, ontvangt u binnen enkele dagen de factuur. Op het moment dat u bij de controle hiervan een verschil constateert, kunt u dit schriftelijk melden bij de Ingram Micro Customer Service afdeling via customer.service@ingrammicro.nl. In de e-mail vermeldt u het Ingram Micro factuurnummer waarop u het verschil hebt geconstateerd. Als u vragen hebt over de artikelprijzen op de factuur is het raadzaam het artikelnummer in de e-mail te vermelden. Vermeld duidelijk welke factuurbedragen u had verwacht.

De afdeling Customer Service legt uw factuurdispuut voor aan de afdeling Sales. Gedurende de tijd dat uw factuurverschil in onderzoek is, staat uw factuur in dispuut en hoeft u deze niet te betalen. Wanneer uw melding akkoord wordt bevonden, ontvangt u een creditnota. Indien uw melding niet akkoord wordt bevonden, krijgt u een e-mail waarin u kunt lezen waarom de factuur die u van Ingram Micro hebt ontvangen terecht is.

HOOFDSTUK 4

TRANSPORT EN HET ONTVANGEN VAN EEN ZENDING

Als grootste IT-distributeur ter wereld probeert Ingram Micro de door u bestelde goederen natuurlijk altijd zo snel mogelijk af te leveren. Wanneer u voor 17:00 een order plaatst via www.ingrammicro.nl en de goederen op voorraad zijn, worden deze normaliter een dag later bij u of uw klant afgeleverd. Zendingen van Ingram Micro worden tijdens kantooruren (tussen 08:30 en 18:00) aangeboden.

Hoewel ruim 98% van de orders van Ingram Micro binnen 24 uur en zonder problemen wordt aangeboden, kan Ingram Micro helaas geen 24 uursleveringsgarantie geven op zijn reguliere zendingen. Er kan zich af en toe een vertraging of beschadiging voordoen. In dit hoofdstuk kunt u lezen hoe u hiermee het beste om kunt gaan.

4.1 24 Uursleveringsgarantie

Er zijn meerdere redenen waarom een pakket vertraagd kan zijn. Het pakket kan bijvoorbeeld blijven steken in het sorteerproces van de vervoerder, of de chauffeur kan door overmacht niet in staat zijn geweest het pakket af te leveren. Van de kleine 2% pakketten die niet binnen 24 uur geleverd worden, wordt het grootste gedeelte met slechts een dag vertraging alsnog bij u aangeboden.

Wij begrijpen dat u soms toch 24 uursleveringsgarantie wilt hebben. In sommige gevallen hebt u aan uw klant beloftes waar te maken en wilt u niet het risico lopen dat uw pakket bij de minder dan 2% zit die vertraagd is. In dit soort gevallen kunt u van uw zending een Express zending maken. De goederen worden dan de volgende werkdag voor 11:00 's ochtends op het door u opgegeven afleveradres aangeboden. De additionele kosten hiervan bedragen € 20,-. Dit bedrag is inclusief de verzendkosten die u betaalt.

4.2 Track & Trace

Op www.ingrammicro.nl kunt u zelf een Track & Trace uitvoeren op uw zendingen. U vindt deze functie, nadat u bent ingelogd op www.ingrammicro.nl, als volgt:

- kies voor 'Customer Services';
- kies vervolgens voor 'Track & Trace';
- voer het order- of factuurnummer in dat u wilt traceren.

Als de gegevens die de website weergeeft niet duidelijk zijn, kunt u altijd contact opnemen met de afdeling Customer Service.



4.3 Het opvragen van een POD/bewijs van aflevering

Op de Ingram Micro Customer Service afdeling komen regelmatig verzoeken binnen voor het sturen van het POD (proof of delivery) of bewijs van aflevering van een zending. Redenen om dit op te vragen kunnen bijvoorbeeld zijn:

1. U of uw eindgebruiker heeft de zending of een deel van de zending nog niet ontvangen.
2. Er is een pakket met schade geleverd.
3. U wilt uw eigen administratie volledig maken.

Op hoe u het beste kunt handelen in het geval van reden 1 en 2 komen wij later terug, eerst zullen we ingaan op de derde reden. Eerder in dit hoofdstuk hebt u kunnen lezen hoe u via www.ingrammicro.nl een Track & Trace kunt uitvoeren op uw zending. Als de zending is afgeleverd, kunt u het bewijs van aflevering vaak zelf downloaden en eventueel in uw administratie verwerken. Indien het bewijs van aflevering niet op internet staat of als u vragen hebt, kunt u altijd contact opnemen met de Ingram Micro Customer Service afdeling.

Als er geen bewijs van aflevering op internet beschikbaar is, vragen wij dit voor u op bij de vervoerder. Wanneer de Track & Trace data op de website van de vervoerder als status 'afgeleverd' laat zien, wordt het bewijs van aflevering doorgaans binnen een week aan u doorgestuurd. Als er problemen zijn ontstaan met uw zending, heeft de vervoerder 30 dagen de tijd om dit te onderzoeken. Gedurende dit onderzoek zal de betreffende factuur in dispuut gezet worden.

Wij begrijpen dat u niet altijd het onderzoek van de vervoerder kunt afwachten. Het is daarom ook mogelijk om in overleg met de Customer Service medewerker te kijken naar een passende oplossing. Ook wanneer u zelf een oplossing hebt, is het raadzaam om dit op te nemen met een Customer Service medewerker, zodat er geen misverstanden kunnen ontstaan.

4.4 Tekenen voor een zending

Wanneer de vervoerders van Ingram Micro een zending aanbieden, dient er altijd getekend te worden voor goede ontvangst van de zending. Dit houdt het volgende in:

1. Er wordt niet getekend voor het aantal colli (pakketten of pallets), maar voor de collinummers. Deze staan altijd op de aftekenbon of de handcomputer die de vervoerder bij aflevering overhandigt.
2. Er wordt getekend voor de staat van de pakketten. Controleer de pakketten op de volgende punten:
 - De pakketten dienen gesloten te zijn. Ook wanneer de vervoerder een pakket opnieuw heeft dichtgeplakt met hersteltape, dient dit te worden aangetekend.
 - De pakketten mogen geen (water)schade of deuken hebben.

Degene die de pakketten in ontvangst neemt, heeft te allen tijde het recht om bovenstaande punten te controleren. Mocht hier onverhoopt geen gelegenheid toe zijn, neem dan direct contact op met de Ingram Micro Customer Service afdeling.



4.5 Manco

Hoewel Ingram Micro en zijn vervoerders er alles aan doen om uw orders correct en zo snel mogelijk af te leveren, kunt u helaas soms toch te maken hebben met een manco. Een zending of een deel ervan is dan niet bij u aangeboden. Er zijn drie soorten manco's te onderscheiden:

1. U mist één of meerdere colli van uw zending, het collinummer was wel vermeld op de aftekenbon of handcomputer van de vervoerder. Handel zoals eerder in dit hoofdstuk vermeld en geef bij de chauffeur schriftelijk aan dat u deze colli niet hebt ontvangen.
2. U mist een complete zending, de chauffeur heeft de betreffende colli niet bij u aangeboden. In dit geval is uw zending in zijn geheel blijven steken in het proces bij de vervoerder. Via Track & Trace op www.ingrammicro.nl kunt u ook zien dat de zending (nog) niet bij u is aangeboden.
3. U mist een deel van een zending, de chauffeur heeft het betreffende colli niet bij u aangeboden en het ontbrekende collinummer stond bij levering van de zending niet op de aftekenbon of handcomputer van de vervoerder. In dit geval is een deel van uw zending blijven steken in het proces bij de vervoerder. Via Track & Trace op www.ingrammicro.nl kunt u ook zien dat de colli (nog) niet bij u is/zijn aangeboden.

In alle gevallen vragen wij u contact op te nemen met de Ingram Micro Customer Service afdeling. De Customer Service medewerker gaat in eerste instantie contact opnemen met de vervoerder en kijken of de niet geleverde goederen alsnog zo snel mogelijk bij u aangeboden kunnen worden. Als dit niet mogelijk is, wordt er een onderzoek ingesteld. Gedurende dit onderzoek wordt de factuur waarop u het manco hebt in dispuut gezet.

4.6 Een beschadigde zending

Wanneer uw zendingen vertrekken uit het Ingram Micro magazijn wordt altijd gecontroleerd of er tijdens het inpakproces geen fouten of beschadigingen zijn ontstaan. Er wordt gekeken of de pakketten gesloten zijn en of de verpakkingen onbeschadigd bij de vervoerder de auto in gaan. Ingram Micro en zijn vervoerders springen uiteraard zo voorzichtig mogelijk met uw zendingen om, maar toch kan het helaas gebeuren dat u een pakket geleverd krijgt met schade. Zoals eerder in dit hoofdstuk (onder het kopje 'Tekenen voor een zending') staat vermeld, dient u schade aan te tekenen bij de chauffeur.

Wij verzoeken u de schade aan te tekenen indien:

- een pakket geopend bij u wordt aangeboden;
- een pakket (water)schade of deuken heeft opgelopen;
- of de schade aan het pakket is hersteld met tape.

Wanneer u de schade hebt aangetekend bij de chauffeur op de aftekenbon, vragen wij u contact op te nemen met de Ingram Micro Customer Service afdeling. Samen met u wordt er gekeken naar een passende oplossing. In veel gevallen worden de goederen bij u opgehaald en gecrediteerd. Door middel van een nieuwe order krijgt u nieuwe goederen geleverd. Ook wanneer u zelf een oplossing hebt, is het raadzaam om dit op te nemen met een Customer Service medewerker, zodat er geen misverstanden kunnen ontstaan.

4.7 Altijd goed om te weten

- Ingram Micro heeft regelmatig overleg met zijn vervoerders over de kwaliteit van de leveringen. Wanneer u als klant ook graag feedback wilt geven, is dat altijd mogelijk. Dit helpt Ingram Micro en zijn vervoerders bij het verbeteren van de kwaliteit van de zendingen.
- Wanneer u per ongeluk vergeten bent iets aan te tekenen, neem dan toch contact op met de Ingram Micro Customer Service afdeling. Zij zullen uw incident in ieder geval escaleren bij de vervoerder en indien mogelijk proberen alsnog tot een passende oplossing te komen.



HOOFDSTUK 5 HET AANMELDEN VAN EEN PASS THROUGH CLAIM

Ingram Micro biedt zijn klanten de service om financiële afspraken tussen hen en de fabrikant af te handelen. U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan een financiële vergoeding voor een defect product dat niet meer door de fabrikant gerepareerd kan worden. U kunt per e-mail een claim indienen via claim.cs@ingrammicro.nl. In de e-mail vermeldt u de afspraak die u met de fabrikant hebt gemaakt, inclusief de bevestiging van de fabrikant. Ingram Micro zal het bedrag na ontvangst van uw e-mail proactief voor u claimen bij de fabrikant. Zodra Ingram Micro het bedrag voor uw claim heeft ontvangen, maakt de Ingram Micro Customer Service afdeling een creditnota voor de claim aan.

HOOFDSTUK 6

TOEGANG TOT WWW.INGRAMMICRO.NL

6.1 Het aanvragen van een persoonlijk Internet-ID

Om toegang te krijgen tot www.ingrammicro.nl hebt u een persoonlijk Internet-ID nodig. Als u geen persoonlijk Internet-ID hebt, kunt u dit op www.ingrammicro.nl aanvragen. Bij het Login veld kunt u op 'Login problemen?' klikken. Klik vervolgens op de optie 'Aanvraagformulier nieuw Internet-ID'. Het formulier dat verschijnt, vragen wij u volledig in te vullen en vervolgens te versturen. Uw Internet-ID wordt dan dezelfde dag nog voor u aangemaakt. De inloggegevens worden in verband met de veiligheid per post naar uw bedrijf verstuurd ter attentie van de directie.

Internet-ID's voor www.ingrammicro.nl zijn persoonlijk, dit houdt in dat zij op naam van de medewerker verstrekt worden. Wij raden u dan ook aan om een Internet-ID alleen te laten gebruiken door de eigenaar van het ID. Wanneer meerdere medewerkers binnen uw bedrijf gebruik willen maken van www.ingrammicro.nl, kunt u voor elke medewerker een Internet-ID laten aanmaken. Ook is het raadzaam om later in dit hoofdstuk meer te lezen over het administrator account, waarmee u zelf Internet-ID's voor uw bedrijf kunt aanmaken en beheren.

6.2 Uw Internet-ID is geblokkeerd of u bent uw wachtwoord vergeten

Hoewel u zo voorzichtig mogelijk met uw Internet-ID omgaat, kan het voorkomen dat u het per ongeluk blokkeert of dat u uw wachtwoord vergeet. Door een online formulier in te vullen, kunt u deblokking van uw Internet-ID of een nieuw wachtwoord bij ons aanvragen. De online formulieren kunt u vinden door naar www.ingrammicro.nl te gaan, op 'Login problemen' te klikken en vervolgens te kiezen voor 'Aanvraagformulier deblokking Internet-ID' of 'Aanvraagformulier nieuw wachtwoord'.

De gegevens die u invult worden vergeleken met de gegevens in ons systeem. Door het uitvoeren van deze controle verkleint Ingram Micro de kans dat uw inloggegevens in verkeerde handen terecht komen. Wanneer de ingevulde gegevens overheen komen met de gegevens in ons systeem, krijgt u een e-mail waarin staat dat uw aanvraag is geaccepteerd. Mocht u vragen hebben over dit onderwerp, dan kunt u telefonisch contact opnemen met Ingram Micro op tel. (030) 246 40 60, optie 1.

6.3 Het administrator account

Ingram Micro biedt u de mogelijkheid om zelf de www.ingrammicro.nl Internet-ID's voor uw bedrijf te beheren via een administrator account. Met dit account kunt u zelf nieuwe Internet-ID's voor uw bedrijf aanmaken en, bijvoorbeeld bij vertrek van een medewerker, ook weer verwijderen. Daarnaast kunt u met het administrator account geblokkeerde Internet-ID's zelf deblokken en gebruikers een nieuw wachtwoord geven. Mochten zich inlogproblemen voordoen, dan kunt u deze dus altijd direct oplossen. Wij raden u aan een administrator account aan te vragen als meerdere medewerkers binnen uw bedrijf gebruik maken van www.ingrammicro.nl. U kunt er een aanvragen door op www.ingrammicro.nl het aanvraagformulier te downloaden. Klik op 'Login problemen' en kies vervolgens voor 'Aanvraagformulier admin account'. Het PDF-bestand dat wordt geopend, dient u volledig ingevuld te faxen naar faxnummer (030) 246 50 60.

A hand with a white manicure is pointing upwards towards a blue rectangular button with the word 'LOGIN' written in white capital letters. The background is a blurred image of a woman's face looking towards the camera.

HOOFDSTUK 7 VEELGESTELDE VRAGEN



Vraag: Ik heb een order bij Ingram Micro geplaatst, hoe lang duurt het voordat ik mijn bestelling ontvang?

Antwoord: Zodra de order is geprint in ons magazijn, streven wij ernaar hem binnen 24 uur bij u aan te bieden. U kunt de status van uw bestelling altijd bekijken via Track & Trace. (zie hoofdstuk 4.1)

Vraag: Ik heb mijn bestelling niet binnen 24 uur ontvangen, hoe kan dat?

Antwoord: Helaas kan het voorkomen dat onze vervoerders niet in staat zijn uw zending binnen 24 uur bij u aan te bieden. De status van uw zending kunt u bekijken via Track & Trace. Bij vragen kunt u altijd contact met ons opnemen via customer.service@ingrammicro.nl of op tel. (030) 246 45 00. Voor spoedzendingen maakt Ingram Micro gebruik van DHL Express (levering de volgende werkdag voor 11.00). Neem voor meer informatie over spoed-/koerierszendingen contact op met uw Ingram Micro Account Manager. (zie hoofdstuk 4.1)

Vraag: Op de website staat dat mijn bestelling is afgeleverd, maar ik heb niets ontvangen, wat nu?

Antwoord: Een aantal vervoerders bieden de mogelijkheid om online een bewijs van aflevering op te vragen (Track & Trace). Mochten er twijfels zijn over de levering van de zending, neem dan contact met ons op via customer.service@ingrammicro.nl of op tel. (030) 246 45 00. Wij zullen dan samen met de vervoerder de status onderzoeken. (zie hoofdstuk 4.1 en 4.2)

Vraag: De vervoerder staat voor de deur met mijn bestelling van Ingram Micro, maar de zending is zichtbaar aan de buitenkant beschadigd. Wat nu?

Antwoord: U dient de schade altijd bij de chauffeur aan te tekenen. Op deze manier kunnen we de vervoerder bij eventuele productschade aansprakelijk stellen. Maak voor alle zekerheid foto's en e-mail deze naar customer.service@ingrammicro.nl. (zie hoofdstuk 4.4 en 4.6)

Vraag: Ik kom er nu pas achter dat de zending beschadigd is en ik heb verzuimd dit aan te (laten) tekenen bij de chauffeur. Wat nu?

Antwoord: In een geval als dit hebt u getekend voor goede ontvangst en vervalt de mogelijkheid tot reclamatie. Mocht er bijvoorbeeld herstellende tape van de vervoerder op de doos zitten, neem dan contact met ons op via customer.service@ingrammicro.nl of op tel. (030) 246 45 00. Wij gaan dan direct in overleg met de desbetreffende vervoerder. (zie hoofdstuk 4.4 en 4.6)

Vraag: Ik heb een bewijs van aflevering (POD) bij Ingram Micro opgevraagd. Hoe lang duurt het voordat ik het bewijs van Ingram Micro ontvang?

Antwoord: Dat verschilt per vervoerder. Bij een aantal vervoerders kunt u via Track & Trace online een bewijs van aflevering opvragen. Mocht dit niet online beschikbaar zijn, neem dan contact met ons op via customer.service@ingrammicro.nl of op tel. (030) 246 45 00. Wij kunnen dan voor u een handtekening opvragen. Gemiddeld neemt dit ongeveer 10 werkdagen in beslag, afhankelijk van de datum van levering en de datum waarop u een bewijs hebt aangevraagd. Ingram Micro levert onder de wettelijke Algemene Vervoersvoorwaarden. Hierin staat onder andere dat de vervoerder, vanaf de datum van het verzoek om een bewijs van aflevering, 30 werkdagen de tijd heeft om dit voor u op te vragen. (zie hoofdstuk 4.2 en 4.3)

Vraag: Hoe kan ik een RMA bij Ingram Micro aanvragen?

Antwoord: Als u op www.ingrammicro.nl onder het kopje 'Customer Service' op de tab 'RMA aanvragen' klikt, kunt u met behulp van uw Ingram Micro order- of factuurnummer het RMA-formulier invullen. Uw aanvraag wordt dan gecontroleerd en u ontvangt per e-mail een bevestiging. (zie hoofdstuk 1.1, 2.1, 2.2 & 2.3)

Vraag: Ik heb een geopend product, kan ik dat retour sturen naar Ingram Micro in ruil voor een creditnota?

Antwoord: Helaas kunnen alleen producten in de originele, verzegelde verpakking in aanmerking komen voor een creditnota. (zie hoofdstuk 2.3)

Vraag: Ik heb een 'special' product besteld. Kan ik dat retour sturen in ruil voor een creditnota?

Antwoord: Sommige van deze producten zijn speciaal voor u besteld en behoren niet tot onze reguliere voorraad. Om deze reden kunnen wij niet overgaan tot het aanmaken van een RMA. (zie hoofdstuk 2.3)

Vraag: Wat is het verschil tussen een 'D.O.A.' (Defective On Arrival) en een 'Defect'?

Antwoord: Sommige fabrikanten (bijvoorbeeld HP) maken onderscheid tussen een 'D.O.A.' en een 'Defect'. Dit houdt in dat voor een D.O.A. een spoedoplossing beschikbaar is om u zo snel mogelijk van dienst te zijn (de D.O.A.-termijn kan per fabrikant verschillen). Een 'Defect' kan zich openbaren tijdens het gebruik van een product. Hiervoor heeft de fabrikant in sommige gevallen een andere oplossing. (zie hoofdstuk 1)

Vraag: De defecte producten van de ene fabrikant worden wel retour genomen via Ingram Micro en die van een andere fabrikant niet. Waarom is dat?

Antwoord: Ingram Micro levert producten met fabrieksgarantie. De fabrikanten bepalen zelf hoe zij de garantie willen laten verlopen. Sommige fabrikanten kiezen ervoor om dit via Ingram Micro te doen en andere fabrikanten willen graag zelf een oplossing aan u bieden. (zie hoofdstuk 1)

Vraag: Ik heb een defect product, maar de fabrikant wil het niet terugnemen, kan ik het dan niet alsnog bij Ingram Micro aanbieden voor een creditnota?

Antwoord: Nee, dit is helaas niet mogelijk. De fabrikant is degene die bepaalt hoe de garantie dient te verlopen. Natuurlijk kunnen wij bij een dergelijk conflict wel proberen te bemiddelen tussen u en de fabrikant. (zie hoofdstuk 1)

Vraag: Ik heb een jaar geleden een product bij Ingram Micro gekocht, maar ik heb het vandaag pas aan mijn klant verkocht. Nu blijkt dat het product een D.O.A. is, maar de D.O.A.-termijn is verstreken. Moet ik het product dan als defect aanbieden?

Antwoord: Meestal geldt de datum van verkoop aan uw klant als dag 1 van de D.O.A.-termijn. U kunt in dat geval een RMA-aanvraag doen met behulp van een kopie van de factuur aan uw klant. (deze procedure verschilt per fabrikant; zie ook de garantielijst) (zie hoofdstuk 1)

Vraag: Mijn Internet-ID is geblokkeerd of ik ben mijn wachtwoord vergeten, wat nu?

Antwoord: Via deze link http://www.ingrammicro.nl/concrete/home/login_problemen kunt u een formulier invullen voor deblokking van uw Internet-ID of een nieuw wachtwoord. Uw account wordt dan zo spoedig mogelijk weer geactiveerd. (zie hoofdstuk 6.2)

Vraag: Ik heb een afspraak gemaakt met een fabrikant waarvan ik via Ingram Micro geld krijg. Hoe kan ik dat regelen?

Antwoord: Indien u een afspraak maakt met een fabrikant over een financiële afhandeling (bijvoorbeeld een door u ingestuurd defect product waarvan de fabrikant heeft aangegeven dat dit gecrediteerd gaat worden), verloopt in de meeste gevallen de financiële afhandeling via Ingram Micro. U kunt in dit geval een claim indienen via claim.cs@ingrammicro.nl. In deze claim dient u de gemaakte afspraak te vermelden, inclusief de bevestiging van de fabrikant. Ingram Micro zal de claim proactief claimen bij de fabrikant en u voorzien van een creditnota zodra de fabrikant de claim aan Ingram Micro gecrediteerd heeft. (zie hoofdstuk 5)

