



Leveringsvoorwaarden XeloQ Communications Ltd.

Over deze leveringsvoorwaarden kan niet worden gecorrespondeerd en gaan in op het moment dat u een account aanmaakt danwel hardware product, beltegoed en/of een gewoon telefoonnummer aanschaft.

XeloQ Communications Ltd. houdt zich het recht voor om deze voorwaarden te allen tijde en zonder vooraankondiging te wijzigen.

Hardware leveringen

XeloQ Communications Ltd. levert behoudens overmacht uit voorraad (producten).

Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen vindt levering plaats af magazijn XeloQ Communications Ltd.

Vanaf het moment van levering gaan alle risico's van verlies, beschadigingen, configuratieproblemen door externe factoren etc., ongeacht de oorzaak, over op de afnemer.

Wij hanteren € 9,95 * order/verzendkosten bij pakketten tot 5kg. Daarboven geldt een toeslag van € 1,- per kg.*

Dit geldt zowel bij vooruitbetaling of machtiging tot automatische incasso.

Bij versturen onder rembours wordt er € 5,- extra in rekening gebracht op de order/verzendkosten van € 9,95 tot 5kg. Daarboven geldt een toeslag van € 1,- per kg.*

Gebruik van VoIP / Internet Telefonie diensten

U dient ten alle tijde in het land waar u gebruik maakt van onze VoIP diensten te verifiëren of het gebruik van VoIP diensten (Voice over IP / Internet Telefonie) bij de lokale wetgeving is toegestaan.

U bent zelf persoonlijk aansprakelijk voor het gebruik van VoIP / Internet Telefonie in het land waar u deze dienst gebruikt. Door kennisneming van deze voorwaarden stemt u hier mee in dat u dit daadwerkelijk heeft geverifieerd.

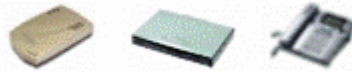
Uw Internetverbinding versus uw telefoongesprekken

Realiseert u zich goed dat met VoIP / Internet Telefonie de telefoongesprekken over uw Internetverbinding gaan.

Dit heeft de volgende consequenties:

- geen Internet = niet bellen & niet gebeld worden
- slechte of haperende Internetverbinding = slechte of haperende gesprekken

Alle diensten welke XeloQ aanbiedt komen over uw Internetverbinding binnen; is telefonie voor u van 'levensbelang' dan adviseren we u altijd één of meerdere **KPN lijnen** als reserve / backup aan te houden. Zeker zakelijk gezien een vereiste.



Aansprakelijkheid

XeloQ Communications Ltd. is **nimmer aansprakelijk** voor enige geleden schade in welke vorm dan ook door het niet beschikbaar zijn van de XeloQ Communications VoIP / Internet Telefonesystemen en de daaraan verwante diensten zoals lokale telefoonnummers, websites, resellersystemen en eventuele hard- en software waaronder ook de SoftPhone(s).

Aan het niet beschikbaar zijn van het XeloQ Communicatie VoIP / Internet Telefonesysteem en de daaraan verwante diensten kunnen geen enkele rechten worden ontleend.

Tekortkomingen van andere aanbieders van elektronische communicatienetwerken en elektronische communicatiediensten waarmee het elektronische communicatienetwerk van XeloQ is verbonden, zijn niet aan XeloQ toerekenbaar (dit zou uw Internetverbinding danwel de Telecommunicatiepartners van XeloQ Communications Ltd. kunnen zijn).

Telefoongidsen of nummerinformatiediensten

Lokaal aangevraagde nieuwe danwel geporteerde telefoonnummers worden **niet** opgenomen in enige telefoongids danwel nummerinformatiedienst.

Voorwaarden ten aanzien van de PrePay beltegoeden, tarieven en abonnementen

-De beltarieven om te bellen naar het gewone telefoonnet welke staan vermeld op onze website en binnen uw account wanneer u bent ingelogd, zijn **DAGPRIJZEN**.

XeloQ Communications Ltd. houdt zich het recht voor om deze tarieven ten allen tijde en zonder vooraankondiging te wijzigen. De werkelijke ACTUELE tarieven kunt u vinden als u op de website bent ingelogd onder 'Mijn Account'.

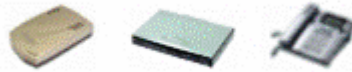
Aan de op de website beschikbaar gestelde tarieven-lijst kunnen geen rechten worden ontleend. Dit is een tarievenlijst welke dient als globale prijsindicatie.

-Beltegoeden zijn 9 maanden geldig gerekend vanaf de datum van de laatste betaling.
(dit gaat in per 15 september 2005)

-Voor oude SIP accounts gaat de 9 maanden termijn in op 15 september 2005
(de oude SIP accounts verliezen na 15 juni 2006 het nog openstaande beltegoed tenzij er daarvoor weer wordt gestort).

-Accounts welke nog beltegoed hebben, verliezen dit beltegoed na deze 9 maanden gerekend vanaf de laatste betaling.

-XeloQ Communications Ltd. houdt zich het recht voor om deze geldigheid en voorwaarden ten aanzien van deze geldigheidsduur te allen tijde en zonder vooraankondiging te wijzigen.



-Er geldt géén opzegtermijn voor onze dienst en van het ingelegde PrePay beltegoed vindt géén restitutie plaats.

Voorwaarden SIP accounts & beltegoeden

-Minimale inleg per account is € 12,50 (incl 19% BTW / € 10,50 ex BTW)

-Herinleg binnen 9 maanden na de laatste betaling minimaal € 12,50 (incl 19% BTW / € 10,50 ex BTW)

-Zonder beltegoed op een SIP account kan men **niet** onderling gratis bellen.

-Zonder beltegoed op een SIP account kan men **niet** naar het gewone telefoonnet bellen.

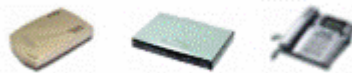
-SIP accounts welke binnen 24 uur na registreren niet bevestigd worden, worden verwijderd.

-SIP accounts welke binnen 10 dagen na registreren en bevestigen niet van een PrePay beltegoed worden voorzien, worden verwijderd

-SIP accounts waarvan de 9 maanden geldigheidsduur is verstreken, verliezen het aanwezige beltegoed, het account wordt disabled en het bedrag op 0 EURO gesteld.

-SIP accounts welke binnen 10 dagen na afloop van de 9 maanden geldigheidsduur NIET meer worden voorzien van een nieuw beltegoed, worden verwijderd.

-Elk geregistreerd SIP account wordt automatisch op onze email nieuwsbrief lijst geplaatst (als u dit niet wilt, geeft u dit dan aan. Wij vinden het echter niet meer dan normaal om onze klanten blijvend te informeren over acties, nieuwe producten en eventuele storingen).



Voorwaarden onderling bellen

Particuliere gebruikers van het VoIP telefoonsysteem welke een actief (d.w.z. betaald) account hebben waarvoor Pre-Pay beltegoed is ingelegd kunnen momenteel gratis onderling bellen.

XeloQ Communications Ltd. houdt zich het recht voor om deze gratis gesprekken in de toekomst te belasten met een 'per minuut' prijs. Over de hoogte van deze 'onderlinge tarieven' alsmede het ingangstijdstip van deze onderlinge tarieven kunnen geen uitspraken worden gedaan. Nieuws hieromtrent zal op de website en per nieuwsbrief worden verstrekt.

Hierover kan niet worden gecorrespondeerd.

Voorwaarden ten aanzien van de PrePay beltegoeden bij de zakelijke abonnementen

De zakelijke abonnementsprijs welke per de eerste van iedere nieuwe maand van het ingelegde beltegoed wordt ingehouden, kan ten allen tijde door XeloQ Communications Ltd. worden gewijzigd.

Iedere afnemer krijgt hiervan één maand van te voren per e-Mail bericht.

Deze abonnementsprijs geldt alléén voor zakelijke gebruikers welke via VoIP onderling bellen, is actief per 1 maart 2005.

Voorwaarden gewone telefoonnummers

XeloQ Communications Ltd. levert momenteel ook gewone telefoonnummers om vanaf het gewone 'KPN' telefoonnet bereikbaar te zijn op uw IP Telefoon / SIP Account.

De voorwaarden voor deze telefoonnummers zijn als volgt:

- € 2,99 per maand* (voor regionale en/of geporteerde nummers)
- aansluitkosten nieuw nummer € 12,50
- porteringskosten (uw nummer meenemen naar XeloQ) bedragen € 52,50 éénmalig / per nummer
- afsluitkosten bedragen € 25,- (als u in een lopend termijn opzegt / geen restitutie!)
- minimale termijn 12 maanden / opzegtermijn 2 maanden / vervolgtermijnen ook 12 maanden
- zonder opzeggen wordt het nummer automatisch met 12 maanden verlengd
- betaling per automatische incasso / vooruitbetaling voorafgaande aan elke termijn
- bij uitblijving of storneren van betalingen worden nummers **direct** afgesloten
- aantal 'lijnen' per nummer: 4 (extra kanalen bedragen € 2,50 per kanaal / maand)
- beschikbaarheid gebaseerd op best effort
- continuïteit t.a.v. van het gebruik van de nummers gebaseerd op best effort
- geen garanties van aflevering op SIP / IP telefoons aangezien dit over het 'open' Internet gaat
- verplaatsen van de IP Telefoon / ATA / VoIP gateway / SpftPhone naar een andere lokatie dan het bij registratie opgegeven adres is niet toegestaan volgens de OPTA (u neemt hiervoor zelf de verantwoording)
- bij 088 en 0900 nummers dienen de OPTA vergoedingen voldaan te zijn; wanneer de OPTA een 088 of 0900 nummer(blok) afsluit, zal dit ook bij XeloQ gebeuren



Engelse en Spaanse inbelnummers

Sedert juni 2005 levert XeloQ Communications Ltd. Engelse (UK) en Spaanse (DID) telefoonnummers. Voorwaarden voor het gebruik van deze nummers:

- nummers leverbaar vanaf EUR 5,- per maand / per nummer / setupkosten EUR 10,-
- betaling voor Engelse inbelnummer(s) geschiedt door inhouding van het (voldoende) beltegoed
- setupkosten en eerste maand (EUR 15,-) wordt van het beltegoed ingehouden bij aanvraag
- over het algemeen geldt: 1 Engels inbelnummer op 1 SIP account
- beschikbaarheid van de Engelse inbelnummers: zolang de voorraad strekt
- bereikbaarheid Engelse inbelnummers en doorschakeling gebeurt op een permanente basis op basis van 'best effort' ; er worden geen garanties gegeven ten aanzien van de Engelse inbelnummers en doorschakeling daarvan naar een SIP telefoon op ons systeem
- onze algemene voorwaarden ten aanzien van de beschikbaarheid van het telefoonsysteem zijn ook van toepassing op de beschikbaarheid van de Engelse inbelnummers
- opzegtermijn van Engelse inbelnummer(s) bedraagt 1 maand
- minimum contractduur voor een Engels inbelnummer is 3 maanden

Alarmnummers

Alarmnummers zoals 112, 911 of ambulance/dokter telefoons zijn via het XeloQ VoIP systeem **niet te bereiken**.

Gelieve hier rekening mee te houden en deze diensten met de bestaande KPN lijn danwel GSM telefoons te bellen.

0800 en 0900 servicenummers

De in Nederland bestaande 0800 + 0900 telefoonnummers zijn via het XeloQ VoIP belsysteem **niet te bereiken**. Dit geldt ook voor veel buitenlandse 0800 + 0900 telefoondiensten.

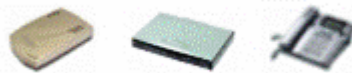
Gelieve hier rekening mee te houden en deze diensten met de bestaande KPN lijn danwel GSM telefoons te bellen.

Beschikbaarheid telefoonsysteem

Het XeloQ Communications VoIP telefoonsysteem met al zijn aanverwante diensten zoals bijvoorbeeld gewone telefoonnummers is zonder uitzondering 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar op basis van '**Best effort**'.

Storingen en onderhoud aan het telefoonsysteem of andere omstandigheden welke niet binnen het bereik van XeloQ Communications Ltd. liggen zijn uitdrukkelijk uitgesloten.

Bij storingen aan het telefoonsysteem dient de afnemer dit te melden aan de helpdesk van **XeloQ**.



Communications Ltd. met behulp van het Support Formulier ([klik hier](#)).

Na ontvangst van de storingsmelding zal de technische dienst van XeloQ Communications pogen om de storing zo spoedig mogelijk te verhelpen.

Gebruik VoIP hardware

Het XeloQ Communications VoIP telefoonsysteem werkt met de SIP (RFC3261) standaard. Klanten welke gebruik maken van het XeloQ Communications VoIP telefoonsysteem, dienen over een SIP compatible apparaat danwel SIP compatible software te beschikken om met ons systeem te kunnen bellen.

XeloQ houdt zich het recht voor om niet compatible SIP apparatuur of apparatuur welke storingen op ons systeem veroorzaken, te mijden danwel te verwijderen van ons systeem.

Gebruik VoIP software

Met betrekking tot de betaalde VoIP bel-software (softPhones zoals XPRO en SJPhone) dient de gebruiker een **officiële** software licentie van de desbetreffende softwarefabrikant in zijn/haar bezit te hebben voordat er op het XeloQ systeem mee gebeld mag worden.

Gebruik van illegale software-licenties op het VoIP belsysteem van XeloQ is te allen tijde de verantwoordelijkheid van de gebruiker van die software.

XeloQ Communications Ltd. is nimmer aansprakelijk voor eventuele schadeclaims die door de software-fabrikant(en) aan de gebruiker van illegale belsoftware (softphones) worden opgelegd

Onderhoud telefoonsysteem

XeloQ Communications Ltd. houdt zich het recht voor om wanneer daar redenen voor zijn, onderhoud aan het VoIP telefoonsysteem uit te voeren. Deze zullen doorgaans van te voren aan de afnemer worden doorgegeven. Er kunnen echter situaties zijn waardoor direct onderhoud aan het systeem noodzakelijk is en waardoor de dienst tijdelijk niet beschikbaar is. Dit wordt niet gemeld maar wordt per direct door de technische dienst van XeloQ Communications opgelost.

Hierover kan niet worden gecorrespondeerd.

Betalingsvoorwaarden hard- en software

Tenzij anders overeengekomen dient de betaling **vooraf** te geschieden door storting of overmaking op een door XeloQ Communications aangewezen bank- of girorekening voorafgaand aan de verzending. Na ontvangst van het verschuldigde bedrag worden de artikelen verstuurd.

Dit geldt niet voor rembours-zendingen; deze dienen contant te worden voldaan aan de postbode bij ontvangst van de goederen.



Wanneer er wordt betaald met PayPal of een Creditcard worden de goederen verstuurd zodra er een goedkeuring van de betaling door de creditcardmaatschappij is ontvangen.

Wederverkopers betalen de eerste 3 bestellingen zonder uitzondering vooruit of onder rembours. Daarna wordt overgegaan op kopen op rekening (automatische incasso binnen 7 werkdagen). Wanneer de wederverkoper niet op rekening (automatische incasso) wenst te kopen, dan blijft de wederverkoper vooruitgaande aan iedere bestelling betalen. Na ontvangst van het verschuldigde bedrag worden de artikelen verstuurd.

Over het algemeen geldt dat indien de afnemer de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, dan zal de afnemer van rechtswege in verzuim zijn en heeft XeloQ Communications het recht alle bijkomende rente- en incassokosten op de afnemer te verhalen, door middel van het uit handen geven aan een incassobureau. Een incasso volgt automatisch na 2 betalingsherinneringen en aanmaning.

Betalingsvoorwaarden VoIP telefoonsysteem

Ten aanzien van het telefoonsysteem, dient iedere afnemer een voldoende saldo (beltegoed) in depot te hebben. Zonder beltegoed kan er niet worden gebeld.

Het beltegoed voor het telefoonsysteem dient op Pre-Pay basis (vooruitbetaling) te worden voldaan. Van het ingelegde beltegoed wordt voor de zakelijke gebruikers per de eerste van iedere nieuwe maand het op dat moment geldende abonnementsgeld ingehouden.

Betalingsmethoden

U kunt het Pre-Pay beltegoed per bank, PayPal of per creditcard betalen. Zie de juiste betalingsgegevens op de website.

Het bedrag dat u zowel per bank of per credit card betaalt, is inclusief de 19% BTW. In uw account wordt **zonder** BTW gewerkt.

Wenst u met PayPal of met uw credit card te betalen dan wordt hierin het volgende verrekend:

1. 5% kosten voor de credit card transactie
2. van het bedrag dat dan overblijft wordt de 19% BTW afgehaald
3. het bedrag welke dan over is wordt in uw account bijgestort.

LET OP: PayPal en credit card betalingen kunnen tot 48 uur duren iv.m. fraude checks!

Automatische incasso

Bij nieuwe relaties worden de eerste 3 bestellingen onder rembours danwel op vooruitbetaling geleverd. Zolang XeloQ Communications geen kredietlimiet voor automatisch incasso danwel eenmalige machtiging heeft toegestaan, worden opvolgende opdrachten alleen onder rembours/vooruitbetaling geleverd.



Na het invullen, ondertekenen en terugfaxen van een van de [machtigingsformulieren](#), kan XeloQ Communications overgaan tot eenmalige machtiging danwel automatische doorlopende incasso.

Over het algemeen geldt dat indien de afnemer de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, dan zal de afnemer van rechtswege in verzuim zijn en heeft XeloQ Communications het recht alle bijkomende rente- en incassokosten op de afnemer te verhalen, door middel van het uit handen geven aan een incassobureau. Een incasso volgt automatisch na 2 betalingsherinneringen en aanmaning.

Hierover kan niet worden gecorrespondeerd.

Eigendomsvoorbehoud

De geleverde goederen blijven eigendom van XeloQ Communications totdat de afnemer aan alle verplichtingen jegens haar heeft voldaan. De afnemer is gehouden voor zorgvuldige behandeling van de goederen zorg te dragen en mist het recht de geleverde goederen anders dan na schriftelijke toestemming van XeloQ Communications in onderpand te geven.

Retourzendingen

XeloQ Communications maakt een onderscheid tussen commerciële retourzendingen en afhandeling van defecten.

Voor beide retourzendingen geldt dat XeloQ Communications geen zendingen accepteert welke niet zijn voorzien van een door XeloQ Communications "RMA" nummer.

We verwijzen **expliciet** naar de onderstaande exoneratie clausules onder welke voorwaarden wij retouren van zowel hard- als software uitsluiten.

Afhandeling van defecten (voor zowel consumenten als bedrijven)

Wij onderscheiden verschillende soorten defecten:

DOA. (Dead On Arrival) Er wordt binnen acht dagen na facturering gemeld dat het product niet functioneert. Het product wordt compleet en verder onbeschadigd teruggenomen of vooruit geruild. Bij vooruitruilen moet het defect gemelde apparaat binnen tien werkdagen na de melding binnen zijn, anders wordt het vervangende apparaat alsnog gefactureerd (mits dit niet al gebeurt is dan volgt na de tien dagen een credit minus de kosten - [zie beneden](#))

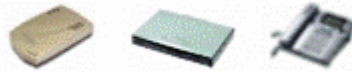
GARANTIE. Binnen één jaar na facturering door XeloQ Communications wordt een defect gemeld. Het product wordt gerepareerd of vervangen (door een ander reeds gerepareerd exemplaar). Het streven is dat dit niet langer dan een week, maar zeker niet meer dan twee weken duurt.

REPARATIE. Meer dan één jaar na facturering wordt een defect gemeld. Het product wordt onderzocht en er wordt een prijsopgave gemaakt van eventuele reparatie of vervanging.



Exhoneratie clausules t.a.v. het bovenstaande : (dit geldt voor alle afnemers!)

1. Afhandeling wordt alleen verricht voor apparaten die direct of indirect door XeloQ Communications geleverd zijn en waarvoor geen expliciete andere afspraken met de wederverkoper zijn gemaakt. De bewijsvoering hiervan ligt bij de wederverkoper.
2. Indien het probleem niet door de technische dienst kan worden gereproduceerd worden er onderzoeks- en verzendkosten in rekening gebracht.
3. Indien het probleem kan worden opgelost door de firmware (software) in het apparaat te vervangen worden er onderzoeks- en verzendkosten in rekening gebracht.
4. Indien het probleem kan worden opgelost door de instellingen in het apparaat te veranderen worden er onderzoeks- en verzendkosten in rekening gebracht.
5. Indien het product retour is gestuurd op uitdrukkelijk verzoek van één van de helpdeskmedewerkers van XeloQ Communications, worden er nooit onderzoeks- en verzendkosten in rekening gebracht. Dit is een uitzondering op punt 2, 3 en 4.
6. Defecten veroorzaakt door blikseminslag, waterschade e.d. vallen niet onder garantie. Daaruit voortvloeiende kosten moeten door de klant op zijn of haar verzekering worden verhaald.
7. Configuratieproblemen vallen niet onder de garantie.
8. Schade aan de producten danwel aan andere apparatuur welke de oorzaak zijn van verkeerde configuraties van onze producten valt niet onder de garantie.
9. Schade aan onze producten danwel aan andere apparatuur welke zijn aangesloten aan onze producten welke de oorzaak is van oneigenlijk gebruik, valt niet onder de garantie.
10. Schade aan onze producten welke wordt veroorzaakt door andere aangesloten apparatuur, valt niet onder de garantie.
11. Verkeerde aanschaffen betreffende hard- danwel software welke zijn gemaakt door onjuist inzicht in de materie, door een onjuist gebruik/toepassing of een verkeerde configuratie van de Internetverbinding, vallen niet onder de garantie. Hiervoor geldt **geen** retour-procedure. U kunt dit voorkomen door alle informatie op de website te lezen en informatie in te winnen bij XeloQ Communications voordat u een product aanschaft. Kijk hiervoor op de website bij de [Vraag & Antwoord](#) pagina.
12. Bestelde en geleverde software wordt nimmer teruggenomen. Dit geldt ook voor software waarvan de softwarelicentie op naam van de klant/wederverkoper is uitgeleverd. U kunt de op de website of door XeloQ Communications aangeleverde evaluatie-versies proberen alvorens tot aanschaf over te gaan.
13. Wanneer een product na oplevering en installatie door **XeloQ Communications** door configuratie-problemen / veranderingen door de eigenaar/klant danwel derden onbruikbaar wordt, valt dit niet onder de garantie en kan de apparatuur **niet** worden geretourneerd.
14. De producten welke door **XeloQ Communications** op locatie worden geïnstalleerd en geconfigureerd door één van onze medewerkers, worden geconfigureerd en geheel werkend opgeleverd. Wanneer er nadien een configuratieverandering in een van onze producten optreedt door handmatige aanpassingen van de klant / eigenaar danwel een verandering in de infrastructuur waarop onze producten zijn aangesloten heeft plaatsgevonden ofwel een verandering / overbelasting van de Internetverbinding, dan kan er **geen** aanspraak op de garantie worden gemaakt en kan de apparatuur **niet** worden geretourneerd. Deze clausule gaat in op moment van oplevering na de installatie en configuratie.
15. **XeloQ Communications** is **nooit** verantwoordelijk voor de infrastructuur en Internetverbinding van de klant. Veranderingen hieraan en overbelastingen van Internetverbindingen zijn **nooit** de verantwoordelijkheid van XeloQ Communications of van de werking van onze producten en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Als één van deze gevallen zich voordoet kan er **geen** aanspraak op de garantie worden gemaakt en kan de apparatuur **niet** worden geretourneerd.

**Procedure:**

De klant (consument, bedrijf of wederverkoper) meldt het defect per e-mail naar RMA@XeloQ.Com. Hierbij moeten de volgende gegevens worden opgenomen:

- Merk, type en serienummer van het product
- Probleemomschrijving
- Aanschafdatum

Na controle en goedkeuring door XeloQ Communications voor de retourzending wordt de klant (consument, bedrijf of wederverkoper) een "RMA"-formulier met de opgegeven gegevens gemaild of gefaxt. De klant ondertekent het RMA formulier en stuurt het mee met het product. Het product dient goed verpakt en aan de buitenkant van de doos voorzien van het RMA nummer gestuurd te worden aan:

XeloQ Communications Ltd.
T.a.v. Support afdeling, RMA nummer
Postbus 592
2130 AN Hoofddorp

De kosten van het verzenden van het product naar XeloQ Communications zijn voor rekening van de klant. De kosten voor het verzenden van het product van XeloQ Communications naar de klant zijn voor XeloQ Communications, behoudens de uitzonderingen genoemd in de exoneratie clausule.

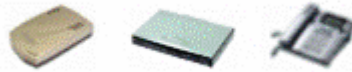
Over het verloop van de procedure wordt uitsluitend per email gecorrespondeerd (rma@xeloq.com)

Commerciële retourzendingen hardware (alleen voor wederverkopers)

Een wederverkoper kan foutief bestelde of geleverde hardwareproducten binnen **zeven** werkdagen na factuurdatum terug zenden naar XeloQ Communications. Hiertoe dient de wederverkoper een e-Mail te sturen naar RMA@xeloq.com , met in de e-Mail:

- Merk, type en serienummer van de betrokken producten.
- De vermelding dat het hier gaat om een commerciële RMA.
- Een omschrijving van de reden van de retourzending (dit moet een goed beargumenteerde reden zijn!)

Na controle en [goedkeuring](#) door XeloQ Communications voor deze retourzending wordt de wederverkoper een "RMA"-formulier met de opgegeven gegevens gemaild of gefaxt. De wederverkoper ondertekent het RMA formulier en stuurt het mee met het product. Het product dient volledig, in werkende staat en in de originele verpakking terug te worden gezonden. Maak gebruik van een omdoos of andere extra verpakking, plak geen verzendstickers op de oorspronkelijke verpakking en zend het apparaat toe aan:



XeloQ Communications Ltd.
T.a.v. Support afdeling, RMA nummer
Postbus 592
2130 AN Hoofddorp

Vermeldt altijd het afgegeven RMA nummer op de buitenkant van het pakket.
De kosten van het verzenden van het product naar XeloQ Communications zijn voor rekening van de wederverkoper.

De wederverkoper ontvangt na ontvangst een credit ter waarde van de inkoopprijs op het moment van de aanvraag van de commerciële RMA, minus door XeloQ Communications in rekening gebrachte kosten. Software is uitgesloten van retourzending.

Goedkeuring commerciële retourzending (voor wederverkopers)

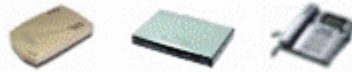
Hard- en software producten welke door wederverkopers (resellers) worden afgenomen zijn bedoeld voor (kleinschalige) voorraad bij de wederverkoper of voor directe verkoop na een bestelling bij de wederverkoper. Aangezien wij onze toegevoegde waarde ook halen uit de commerciële en technische kwaliteit van onze wederverkopers, ligt er voor de wederverkopers een bepaalde taak weggelegd. Deze taak houdt ook in het op voorraad houden van bepaalde producten uit onze productlijn. Om die reden worden producten nooit teruggenomen als zij onderdeel maken van de voorraad van de wederverkoper. Overvoorraad bij de wederverkoper is dus niet bespreekbaar als commerciële retourzending.

Tevens door de wederverkoper verkeerd aanbevolen technische oplossingen vallen buiten de commerciële retourzending. De website voorziet in voldoende technische kennis om een verkeerde 'wederverkoop' vóór te zijn. Ook de op aanvraag verkrijgbare technische trainingen op onze productlijn voorzien hierin. Om deze redenen wordt een commerciële retourzending ook geweigerd.

Terugname kosten NIEUWE hardware (software is uitgesloten van terugname)

Voor alle klanten (consumenten, bedrijven en wederverkopers) behoudt XeloQ Communications zich het recht voor per teruggezonden product 10% van de waarde van het product als kosten voor terugname in rekening te brengen, met een minimum van € 25,- * per product.

Dit alleen wanneer er onder de bovengenoemde voorwaarden een retour plaatsvindt en deze apparatuur NIEUW en ONGEBRUIKT is en compleet wordt teruggestuurd in onbeschadigde verpakking. Als aan deze voorwaarden niet wordt voldaan, wordt na een nadere inspectie de credit-waarde bepaald.



Inruilacties

Wanneer een klant gebruikte VoIP apparatuur wil inruilen voor nieuwe apparatuur, dan geldt hiervoor de volgende regeling.

Leeftijd VoIP apparatuur / retourgelden in % van de **actuele nieuwprijs** prijs:

- < 1 jaar: 50%
- 1-2 jaar: 35%
- 2-3 jaar: 25%
- > 3 jaar: 10%

Dit geldt alleen bij INRUIL op nieuwe producten.
Alle genoemde prijzen zijn exclusief 19% BTW.

U ontvangt deze voorwaarden bij elk product dat u besteld.

* **exclusief** 19% BTW / zie ook: [Hoe zit dat met de BTW?](#)

DISCLAIMER:

Aan informatie op in deze voorwaarden kunnen geen rechten worden verleend t.a.v. beschikbaarheid of prijzen van bepaalde diensten. Prijzen, verstrekking van informatie en voorwaarden genoemd op deze pagina zijn 'onder voorbehoud'.