

# Afhandeling Sony Interactive Entertainment Benelux (SIE) Defecten

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	- 1 -
Procesbeschrijving.....	- 1 -
Gebruikte termen en hun verklaring.....	- 1 -
Accessoires .....	- 2 -
Consoles en VR-apparatuur.....	- 4 -
DOA.....	- 4 -
Reparatie .....	- 5 -

## Procesbeschrijving

Indien een consument een defect Sony Interactive Entertainment Benelux (verder te noemen SIE) product heeft, dan zijn dit de te nemen stappen.

Adviseer de consument altijd eerst contact op te nemen met de helpdesk van SIE:

<https://www.playstation.com/nl-nl/support/>

Op deze wijze wordt de consument direct en op de snelst mogelijke wijze geholpen.

Indien de consument geen directe afhandeling wenst, is onderstaande van toepassing.

Let op, de [garantievoorwaarden](#) van SIE zijn van toepassing.

Let op, commerciële retouraanvragen voor SIE producten moet u indienen bij uw contactpersoon bij Micromedia en kunnen niet via onderstaande methode worden aangevraagd.

## Gebruikte termen en hun verklaring

**Accessoire:** een los item dat bij een groter geheel hoort. Bijvoorbeeld een controller is een accessoire van een Playstation.

**Beschadiging:** bij beschadiging is er aan de buitenkant zichtbare schade.

**Commerciële retouraanvragen:** retouren die bijvoorbeeld vanwege overtollige voorraad worden aangevraagd.

**Console:** een computersysteem, specifiek gemaakt om spellen te spelen.

**Dead on arrival (DOA):** wordt in de technische- en computerwereld gebruikt om aan te geven dat hardware al (volledig of gedeeltelijk) stuk is bij of vlak na de levering.

**Defect:** bij een defect werkt het apparaat niet en dat is aan de buitenkant niet te zien.

**DOA-termijn:** de termijn waarbinnen een defect artikel dat binnen de garantievoorwaarden valt, onder het DOA-traject valt.

**Garantievoorwaarden:** de voorwaarden van SIE waaraan een artikel en het gebruik ervan moeten voldoen om gegarandeerd gecrediteerd, vervangen of gerepareerd te kunnen worden.

**Garantietermijn:** de termijn die SIE hanteert waarbinnen een defect door SIE wordt gecrediteerd, gratis vervangen of gratis gerepareerd.

**Micromedia:** overal waar Micromedia staat, wordt Micromedia BV bedoeld.

**Reparatie:** een defecte console of VR-apparaat die buiten de DOA-termijn valt en binnen de garantievoorwaarden.

**SIE:** Sony Interactive Entertainment Benelux

**VR-apparatuur:** Virtual Reality apparatuur, zoals een VR-bril en bijbehorende VR-controllers.

Er zijn 2 productgroepen met ieder een verschillende afhandeling.

1. Accessoires
2. Consoles en VR-apparatuur

## Accessoires

### Garantietermijn SIE

Binnen 1 jaar na aankoop defect geraakt, is DOA en kunt u retour aanvragen via het reguliere Micromedia RMA-formulier. Accessoires worden niet gerepareerd.

U controleert het product bij inname op:

- Aankoopdatum en aankoopbewijs
- Beschadigingen. Als het product een zichtbare beschadiging heeft, wordt de RMA-aanvraag afgewezen.
- Compleetheid. Indien het product niet compleet is, moet de consument het missende onderdeel alsnog aanleveren voordat u de RMA-aanvraag kan indienen. Incomplete producten worden niet in behandeling genomen.
- Het defect valt onder de [garantievoorwaarden](#) van SIE.

Als aan deze voorwaarden is voldaan, kunt u een RMA-aanvraag indienen.

### RMA-aanvraag indienen

U kunt een DOA RMA-aanvraag alleen indienen via het reguliere Micromedia RMA-formulier.

U kunt meerdere SIE DOA's op één formulier aanvragen, maar wel maximaal 1 serienummer per regel. Let er op dat alléén compleet ingevulde formulieren in behandeling worden genomen.

Micromedia controleert de gegevens uit uw verzoek. Indien het accessoire nooit online is geregistreerd, wordt er naar de aankoopdatum gekeken. U bent ervoor verantwoordelijk dat het aankoopbewijs geen privacygevoelige gegevens (zoals NAW- en bankgegevens) bevat bij het verstrekken hiervan aan Micromedia.

Als deze datums buiten de garantietermijn vallen, wordt de RMA-aanvraag afgewezen.

Als deze datums binnen de garantietermijn vallen, wordt de RMA-aanvraag geaccepteerd en ontvangt u een akkoord met een RMA-nummer.

### **Product versturen na RMA-akkoord**

Na een RMA-akkoord verzendt u het defecte product compleet en goed verpakt naar Micromedia. Zorg ervoor dat uit de omdoos niet is op te maken welk product erin zit. Het door Micromedia afgegeven RMA-nummer dient duidelijk en zichtbaar op de zending te staan en het RMA-akkoord voegt u als pakbon bij.

### **De zending moet binnen 14 dagen na afgifte van het RMA-nummer franco zijn afgeleverd bij Micromedia.**

Producten waar geen RMA-akkoord en -nummer voor is afgegeven, worden teruggestuurd op uw risico en kosten.

U krijgt 14 dagen na ontvangst van uw defecte artikel bij Micromedia een credit. Mocht SIE de RMA-aanvraag van een artikel alsnog weigeren, zal het gecrediteerde bedrag met betrekking tot dat artikel terug in rekening worden gebracht.

### **RMA-aanvraag bij SIE**

Micromedia ontvangt het product en registreert het.

Als we niet de correcte artikelen ontvangen, zullen we u informeren en de foutief gestuurde artikelen terugsturen op uw risico en kosten. Ontbrekende artikelen worden niet meegenomen in deze RMA-aanvraag door Micromedia richting SIE. Daarvoor kunt u een nieuwe aanvraag starten.

Micromedia dient de RMA-aanvraag in en SIE checkt vervolgens nogmaals de datums van onlineactiviteit of de aankoopdatum. Als deze datums buiten de garantietermijn vallen, wordt de RMA-aanvraag alsnog afgewezen en wordt het product teruggestuurd op uw risico en kosten.

Indien SIE akkoord gaat met uw aanvraag, haalt SIE het product op bij Micromedia, checkt het product op compleetheid en kijkt of het voldoet aan alle [garantievoorwaarden](#). Als SIE constateert dat het product niet compleet is aangeleverd, of als niet aan de garantievoorwaarden is voldaan, zal SIE een dispuut openen. U ontvangt hiervan een mail. Mocht SIE niets vreemds hebben geconstateerd, zal SIE de aanvraag goedkeuren.

## Consoles en VR-apparatuur

- **Garantietermijn** Sony Interactive Entertainment Benelux (SIE)  
Binnen 30 dagen na aankoop defect geraakt en daarna niet meer online geweest, is **DOA** en wordt gecrediteerd als aan alle garantievoorwaarden is voldaan. Aanvraag kan alleen via het reguliere Micromedia RMA-formulier.
- Na 30 dagen, maar binnen 1 jaar na aankoop defect geraakt en na dat jaar niet meer online geweest, komt in aanmerking voor het gratis **reparatie**-traject. Aanvraag kan alleen via het Micromedia RMA-formulier – reparatie.
- Na 1 jaar vanaf aankoopdatum defect geraakt, of later dan 1 jaar na aankoop online geweest, is er de mogelijkheid tot **reparatie** tegen van tevoren bekende kosten. Aanvraag kan alleen via het Micromedia RMA-formulier – reparatie.

## DOA

### RMA-aanvraag indienen

U kunt een DOA RMA-aanvraag alleen indienen via het reguliere Micromedia RMA-formulier.

U kunt meerdere SIE DOA's op één formulier aanvragen, maar wel maximaal 1 serienummer per regel. Let er op dat alléén compleet ingevulde formulieren in behandeling worden genomen. Indien niet alles is ingevuld, nemen wij contact met u op en kunt u het verzoek na aanvulling nogmaals indienen.

Micromedia controleert de gegevens uit uw verzoek. Als het product nooit online is geregistreerd, wordt er naar de aankoopdatum gekeken. U bent ervoor verantwoordelijk dat het aankoopbewijs geen privacygevoelige gegevens (zoals NAW- en bankgegevens) bevat bij het verstrekken hiervan aan Micromedia.

Mochten bovenstaande datums buiten de garantietermijn vallen, wordt de RMA-aanvraag afgewezen. Als deze datums binnen de garantietermijn vallen, wordt de RMA-aanvraag geaccepteerd en ontvangt u een akkoord met een RMA-nummer.

### Product versturen na RMA-akkoord

Na het ontvangen van uw RMA-akkoord en -nummer verzendt u het defecte product compleet en goed verpakt naar Micromedia. Zorg ervoor dat uit de omdoos niet is op te maken welk product erin zit. Het door Micromedia afgegeven RMA-nummer dient duidelijk en zichtbaar op de zending te staan en het RMA-akkoord voegt u als pakbon bij.

### De zending moet binnen **14 dagen** na afgifte van het RMA-nummer franco zijn afgeleverd bij Micromedia.

Producten waar geen RMA-akkoord en -nummer voor is afgegeven, worden teruggestuurd op uw risico en kosten. U krijgt 14 dagen na ontvangst van uw defecte artikel bij Micromedia een credit. Mocht SIE de RMA van een artikel alsnog weigeren, zal het gecrediteerde bedrag met betrekking tot dat artikel terug in rekening worden gebracht.

### RMA-aanvraag bij SIE

Micromedia ontvangt het product en registreert het.

In het geval we bij ontvangst incorrecte artikelen aantreffen, informeren we u hierover en sturen we de foutief gestuurde producten retour op uw risico en kosten. Ontbrekende artikelen worden niet meegenomen in deze RMA-aanvraag door Micromedia richting SIE. Daarvoor kunt u een nieuwe aanvraag starten.

Micromedia dient de RMA-aanvraag in en SIE checkt vervolgens nogmaals de datums van onlineactiviteit of de aankoopdatum. Als deze datums buiten de garantietermijn vallen, wordt de RMA-aanvraag alsnog afgewezen en wordt het product teruggestuurd op uw risico en kosten. U kunt hierna voor dit product misschien wel een RMA-reparatie aanvragen. In dat geval gaat alleen het product zelf, zonder accessoires, het reparatietraject in.

Indien SIE akkoord gaat met uw aanvraag, haalt SIE het product op bij Micromedia, checkt het product op compleetheid en kijkt of het voldoet aan alle [garantievoorwaarden](#). Wanneer het compleet is en voldoet aan de garantievoorwaarden zal SIE de aanvraag goedkeuren. Als SIE constateert dat het product niet compleet is aangeleverd, of als niet aan de garantievoorwaarden is voldaan, zal SIE een dispuut openen. U ontvangt hiervan een mail.

## Reparatie

U controleert het product bij inname op:

- Aankoopdatum en aankoopbewijs
- Beschadiging. Als het product een zichtbare beschadiging heeft wordt de RMA-aanvraag afgewezen.
- Alleen het defecte product mag het reparatieproces in. De accessoires dienen niet te worden meegestuurd, want SIE geeft geen garantie op retournering hiervan.
- Het defect valt onder de [garantievoorwaarden](#) van SIE.

Als aan deze voorwaarden is voldaan, kunt u een RMA-aanvraag indienen.

SIE brengt bij producten met een eerste online datum (of een aankoopdatum) langer dan 1 jaar geleden, [reparatiekosten](#) in rekening. Er moet op het RMA-formulier akkoord worden gegeven voor die kosten.

SIE kan niet garanderen dat u een vastzittende schijf (en/of meegestuurde accessoires) terugkrijgt. Micromedia's aansprakelijkheid hierin is nadrukkelijk uitgesloten.

### **RMA-aanvraag reparatie indienen bij Micromedia**

U kunt een reparatie RMA-aanvraag alleen indienen via het Micromedia RMA-formulier-reparatie. U kunt 1 SIE reparatie per RMA-aanvraag indienen.

U geeft aan of de consument akkoord gaat met eventuele reparatiekosten indien het product buiten de garantie valt en of de consument akkoord is met het sturen van een gelijkwaardig vervangend product als het defecte product niet gerepareerd kan worden.

Let erop dat alléén compleet ingevulde formulieren in behandeling worden genomen.

Micromedia controleert de gegevens uit uw verzoek. Indien het product nooit online is geregistreerd, wordt naar de aankoopdatum gekeken. U bent ervoor verantwoordelijk dat het aankoopbewijs geen privacygevoelige gegevens (zoals NAW- en bankgegevens) bevat bij het verstrekken hiervan aan Micromedia.

Oudere consoles of VR-apparaten worden niet meer geaccepteerd voor reparatie. Op de site van de [reparatiekosten](#) staat welke producten worden gerepareerd.

Als het product aan alle door SIE gestelde garantievoorwaarden voldoet, wordt de RMA-aanvraag geaccepteerd en ontvangt u een akkoord met een RMA-nummer.

### **Product versturen na RMA-akkoord reparatie**

Na een RMA-akkoord verzendt u alleen het defecte product, zonder accessoires, goed verpakt naar Micromedia. Zorg ervoor dat uit de omdoos niet is op te maken welk product erin zit. Het door Micromedia afgegeven RMA-nummer dient duidelijk en

zichtbaar op de zending te staan en het RMA-formulier dient u als pakbon bij te voegen.

**De zending moet binnen 7 dagen na afgifte van het RMA-nummer franco zijn afgeleverd bij Micromedia.**

Producten waar geen RMA-akkoord en -nummer voor is afgegeven, worden teruggestuurd op uw risico en kosten.

**RMA-aanvraag reparatie bij SIE**

Micromedia ontvangt het product en registreert het. Indien we niet het correcte product ontvangen, informeren we u en sturen we het foutief gestuurde product terug op uw risico en kosten. Uw huidige RMA-akkoord komt te vervallen. U kunt een nieuwe RMA-aanvraag indienen per product dat gerepareerd moet worden.

Micromedia dient de RMA-aanvraag in en SIE checkt vervolgens nogmaals de datums van onlineactiviteit of de aankoopdatum. Als deze datums buiten de garantietermijn vallen, wordt de RMA-aanvraag alsnog afgewezen. Als dit gebeurt wordt het product teruggestuurd op uw risico en kosten. Indien SIE akkoord gaat met uw aanvraag, haalt SIE het product op bij Micromedia.

Valt het defect buiten de garantietermijn van 1 jaar, of wordt er niet aan de overige [garantievoorwaarden](#) voldaan, kunnen er [reparatiekosten](#) in rekening worden gebracht. Die kosten gelden ook bij vervanging van een niet te repareren product.

Er kunnen zich onderstaande scenario's voordoen:

1. SIE checkt of het product onder de [garantievoorwaarden](#) valt. Indien dit niet het geval is, opent SIE een dispuut per mail. Micromedia neemt dan contact met u op.
2. SIE doet onderzoek en constateert geen defect. Zodra Micromedia dit binnen heeft, sturen wij het product naar u retour onder vermelding van het afgegeven RMA-nummer op uw risico en kosten.
3. SIE kan het product niet repareren en de consument heeft geen akkoord gegeven voor vervanging. SIE stuurt het defecte product retour naar Micromedia. Zodra Micromedia dit binnen heeft, krijgt u het product retour onder vermelding van het afgegeven RMA-nummer.
4. SIE kan het product niet repareren en de consument heeft wel akkoord gegeven voor vervanging. SIE stuurt een vervangend product naar Micromedia. Zodra Micromedia dit binnen heeft, ontvangt u een factuur voor de reparatiekosten. Hierna wordt het product naar u gestuurd onder vermelding van het afgegeven RMA-nummer.
5. SIE kan het product wel repareren. SIE stuurt het gerepareerde product naar Micromedia. Zodra Micromedia dit binnen heeft, ontvangt u een factuur voor de reparatiekosten. Hierna krijgt u het product retour onder vermelding van het afgegeven RMA-nummer.