

Abwicklungsleitfaden

RMA – Return of Material Authorisation

Sehr geehrter Geschäftspartner,

trotz größter Sorgfalt kann es passieren, dass sie Waren an uns zurückschicken müssen. Um diese Rücklieferungen aufgrund von Reklamationen oder Reparaturen schnell und effizient bearbeiten zu können möchten wir Sie bitten den nachfolgenden RMA-Ablauf zu beachten.

Retouren, die ohne unsere RMA-Bestätigung eingesandt werden, können von uns nicht angenommen und bearbeitet werden.

Ablauf der RMA Abwicklung

1. Bitte füllen Sie das Online-Formular, welches auf unserer Website www.identware.de/html/rma.html zu finden ist, komplett aus und senden es ab.
2. Als Nächstes erhalten Sie von uns ein Bestätigungsmail mit dem RMA-Vorgang.
3. Prüfen Sie die Daten im RMA-Formular (Mailanhang).
4. Drucken Sie das RMA-Formular zweifach aus und legen ein Exemplar der Ware bei. Der zweite Ausdruck ist für Ihre Unterlagen.
5. Senden Sie die Ware an die angegebene Adresse (frei)

RMA Bedingungen

BITTE BEKLEBEN ODER BESCHÄDIGEN SIE NIEMALS DIE ORIGINALKARTONS DER WARE/N!!!

(Fensterumschlag und Umverpackung benutzen)

Bei Einsendungen zur Gutschrift, deren Verpackung nicht ordnungsgemäß ist (bzw. beschädigt, beklebt oder verschlissen) und wir daher ersetzen müssen, wird eine Aufwandspauschale von 15% des Warenettowertes oder ggf. der Preis eines Saleskits plus Fracht in Rechnung gestellt. Fehlendes Zubehör wird zum Listenpreis berechnet.

Jeder Schaden, der nicht unter die Garantie- oder Gewährleistungspflicht fällt, wird bis zu einem Betrag von 120,00 Euro netto ohne vorherigen Kostenvoranschlag zu Ihren Lasten repariert. Liegen die Reparaturkosten darüber, erhalten Sie einen kostenpflichtigen Kostenvoranschlag, welcher im Falle eines Reparaturauftrags erstattet wird.

Bitte retournieren Sie die Geräte ohne Zubehör und entfernen Sie sämtliche nicht zur Standardausrüstung gehörenden Speichererweiterungen, Module usw., es sei denn diese Teile könnten ursächlich zum Fehler beitragen (evtl. defekte Datenkabel, Akkus, etc.).

Bei Verlust unnötig retournierter, nicht zur Standardausrüstung gehörender Teile und Zubehör, übernehmen wir keine Haftung.

Falls wir trotz eingehender Tests den von Ihnen angegebenen Fehler nicht nachvollziehen können, senden wir die beanstandete Ware gegen eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 60,00 Euro und Berechnung gegebenenfalls zusätzlich entstandener Kosten zurück.

Bitte beachten Sie, dass die Geräte bei der Reparatur in den Urzustand zurückversetzt werden können und etwaige fremde Software entfernt wird.

Bitte retournieren Sie die Ware/n innerhalb von 10 Arbeitstagen frachtfrei und ausreichend versichert an die auf dem Formular genannte Adresse.

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass Rücksendungen ohne unsere Zustimmung leider von uns abgelehnt werden müssen. Senden Sie daher keine Ware zurück, bevor Sie die Zustimmung erhalten haben.

Rechtliche Ansprüche bleiben von diesen Bedingungen unberührt.