

# RMA Bedingungen

## RMA – Return of Material Authorisation

Sehr geehrter Geschäftspartner,

die nachfolgenden Bedingungen gelten für alle Rücksendungen an identWERK. Dabei kann es sich um Reparaturen oder anerkannte Rücknahmen handeln. 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. Nachdem Sie die Ihre Zugangsdaten erhalten haben, melden Sie sich unter <http://identwerk-rma.cloudapp.net> im Online RMA Portal an. Sollten Sie keine Zugangsdaten nutzen, können Sie auch ohne Anmeldung einen RMA Antrag anlegen. Nutzen Sie dazu die Eingabemöglichkeit unter „Ohne Anmeldung“. Unter dem Punkt Antrag können Sie die Rücksendung oder Reparatur anmelden.
2. Nach erfolgreicher Prüfung erhalten Sie eine 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 Sales-Kits plus Fracht in Rechnung gestellt. Fehlendes Zubehör wird zum Listenpreis berechnet.

**Jeder Schaden, der nicht unter Garantie oder die 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 senden Sie zu reparierende Geräte ohne Zubehör ein und entfernen Sie sämtliche nicht zur Standardausrüstung gehörende 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 80,00 Euro, zzgl. gegebenenfalls sonstiger entstandenen Kosten, an Sie zurück.

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

Die RMA# behält 14 Tage Ihre Gültigkeit. Bitte senden Sie die Ware innerhalb dieser Frist, wie oben beschrieben, ein. Andernfalls kann eine Annahmeverweigerung oder Rücksendung zu Ihren Lasten die Folge sein.

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.

**Transportschäden:**

Bitte überprüfen Sie Ihre bestellte Ware unverzüglich bei Erhalt auf: Vollständigkeit, Transportschäden oder sonstige Mängel und setzen Sie bei einem Problem identWERK unverzüglich davon in Kenntnis. Soweit eine Beanstandung nicht innerhalb von 4 Werktagen ab Eingang beim Kunden erfolgt, gilt die Lieferung als vertragsgemäß, es sei denn, die Abweichung war trotz sorgfältiger Untersuchung nicht erkennbar. Bei der Anlieferung erkennbare Transportschäden oder Fehlmengen sind darüber hinaus auf der Empfangsbescheinigung des Spediteurs gemäß § 438 HGB zu vermerken.

**WICHTIGER HINWEIS ZU OPTICON GARANTIE - REPARATUREN:**

Wir weisen dringend darauf hin, dass der Hersteller Opticon ab Erhalt einer Reparatur Kosten in Rechnung stellt, soweit es sich nicht um einen Garantiefall handelt. Die Beurteilung, ob bei einer Reparatur ein Garantiefall vorliegt oder nicht, entscheidet allein der Hersteller. Eine Vorab-Information über eventuell entstehende Kosten erfolgt leider nicht. Aus diesem Grund kann eine Rechnungsstellung erfolgen, auch wenn der Kunde von einer kostenfreien Garantiereparatur ausgeht. Die Rechnungsstellung erfolgt nach Rücksendung des bereits wieder instand gesetzten Gerätes. Weiter weisen wir ausdrücklich darauf hin, dass Netzteile, Akkus und weiteres Zubehör, auch wenn dieses innerhalb eines Geräte Kits verkauft und geliefert wurden, verminderten oder keinen Garantieanspruch haben können. Geltende Garantiebedingungen seitens Opticon finden Sie hier: <http://www.opticon.com/terms-conditions.aspx>. Die Kostenübernahme durch identWERK schließen wir aus.

**Nebenabreden:**

Nebenabreden oder gewünschte Änderungen an den Inhalten dieses Prozesses müssen schriftlich erfolgen.

Für Garantie und Gewährleistung, sowie alle anderen Punkte, die nicht Bestandteil dieses Dokuments sind, gilt die AGB der identWERK GmbH, die Sie unter [www.identwerk.de/html/download/agb.pdf](http://www.identwerk.de/html/download/agb.pdf) einsehen können.