

Begriff RMA – Return Material Authorization, zugelassenes Material zur Rückführung an den Lieferanten.

1. RMA-Prozesse

- 1.1 Bitte füllen Sie das RMA Formular bis auf die DD-Group RMA-Nummer komplett aus. Vergessen Sie bitte nicht zu bestätigen, dass Sie die RMA Bedingungen gelesen haben und diese auch akzeptieren.
- 1.2 Mailen Sie das RMA Formular an das auf dem RMA Formular angegebene Data Display Group Service Center.
- 1.3 Nachdem die Angaben im Formular überprüft wurden und ein Anspruch auf Gewährleistung besteht, oder eine kostenpflichtige Reparatur gewünscht wird, erhalten Sie eine DD-Group RMA-Nummer durch das Service Center.
- 1.4 Tragen Sie die RMA-Nummer jetzt im RMA Formular ein und drucken Sie das RMA Formular aus.
- 1.5 Senden Sie die fehlerhafte Ware zusammen mit dem ausgefüllten RMA Formular an das angegebene Service Center.

2. RMA-Bedingungen

- 2.1 Bitte halten Sie sich an den vorgegebenen RMA Prozess. Das hilft unnötige Kosten zu vermeiden und wir können den Vorgang effizient bearbeiten damit Sie Ihre Waren schnell zurückbekommen.
- 2.2 Bitte stellen Sie auch sicher, dass die Waren auch tatsächlich fehlerhaft sind und nur fehlerhafte Waren eingesendet werden. Auch das hilft, unnötige Kosten zu vermeiden.
- 2.3 Fehlerhafte Waren müssen frei, also ohne das für DD-Group Kosten entstehen, an das Service Center geschickt werden. Sendungen, die nicht bezahlt sind, können wir nicht bearbeiten und werden vom Service Center unfrei zurückgesendet.
- 2.4 Bitte achten Sie darauf, dass das vollständig ausgefüllte RMA Formular der Warensendung bei liegt. Bitte bestätigen Sie auch durch die Check Box, dass Sie die RMA Bedingungen gelesen und akzeptiert haben. Ein nicht vollständig ausgefülltes RMA Formular verzögert die Bearbeitung. Unser Service Center wird sich in einem solchen Fall mit Ihnen in Verbindung setzen und die fehlenden Informationen einholen. Die Bearbeitung des RMA Vorgangs beginnt, wenn alle Informationen vorliegen. Sollten die fehlenden Informationen nicht innerhalb von vier Wochen zugegangen sein, müssen wir die Ware zurückschicken.
- 2.5 Produkte, die sich innerhalb der Gewährleistung befinden und bei denen ein Fehler feststellbar ist, werden durch das Service Center repariert oder ersetzt. Gutschriften werden nur in Ausnahmefällen erstellt, wenn eine Reparatur oder ein Ersatz nicht möglich sind. Hinweis: Die Gewährleistungsdauer beträgt bei Komponente gewöhnlich 12 Monate, bei Monitoren und Endgeräten 24 Monate, jeweils ab Kaufdatum.
- 2.6 Falls wir einen Gewährleistungsanspruch nicht akzeptieren können (z. B wenn das Produkt zu alt ist oder durch unsachgemäße Handhabung und nicht von Data Display Group zu vertretende Außeneinwirkung beschädigt wurde), wird sich unser Service Center mit Ihnen in Verbindung setzen, um das weitere Vorgehen (kostenpflichtige Reparatur/kostenpflichtiger Ersatz oder Rücksendung) abzustimmen.

Folgende Kosten entstehen für Sie bei Produkten ohne Gewährleistung:

- Reparaturkosten nach Aufwand zuzüglich Materialkosten (falls Reparatur möglich)
- Überprüfungspauschale €69,00 (für Kostenvoranschlag und falls keine Reparatur gewünscht)
- Kosten für das Austauschprodukt (falls eine Reparatur nicht möglich)
- Frachtkosten (gemäß Aufwand)

- 2.7 Falls bei zurückgesendeten Waren kein Fehler feststellbar ist, entstehen folgende Kosten:
 - Überprüfungspauschale €69,00
 - Frachtkosten (gemäß Aufwand)

- 2.8 Wir sind immer bestrebt, Reparaturen so schnell wie möglich durchzuführen oder Ihnen so schnell wie möglich Ersatz zu liefern. Beachten Sie aber dass Sie in wenigen Fällen, falls Produkte oder Ersatzteile nicht auf Lager sind, mit einer Bearbeitungsdauer von bis zu 18 Wochen rechnen müssen.

Germering, 22. Mai 2017

Ersteller:	D. Blume	Geprüft von:	F. Alecu	Version:	4.0
Freigegeben von:	F. Alecu	Freigegeben am:	22.05.2017	Seite 1 von 1	
Dokumentname:	RMA-Bestimmungen_Monitore_DE.docx				