

RMA (Return of Material Authorization) Ablauf & Verpackungshinweise

Sehr geehrter Kunde,

um eine möglichst kostengünstige und schnelle Reparatur/Kalibrierung zu gewährleisten, bitten wir Sie, unser RMA-Verfahren zu benutzen. So können wir eine schnelle und reibungslose Bearbeitung Ihrer Reparatur/Kalibrierung gewährleisten.

Jedem RMA-Antrag ist eine ausführliche Fehlerbeschreibung (bei Kalibrierung Hinweis auf Factory Calibration Certificate) beizufügen. Fehlende Fehlerbeschreibungen führen zu unnötigen Mehrkosten, erhöhtem Zeitaufwand und gegebenenfalls zu unzureichenden Serviceergebnissen.

Sollte nach Prüfung des eingesandten Artikels kein Defekt vorliegen, behalten wir uns vor, die entstandenen Kosten zu berechnen.

RMA-Anträge ohne RMA-Nummer führen zu einer verzögerten und aufwändigeren Bearbeitung.

Die Reparatur/Kalibrierung der Geräte unterliegt folgendem Ablauf:

Pos.	Ablauf	Bemerkungen
1	RMA-Antrag über die Homepage anfordern.	In Ausnahmefällen können Sie die entsprechenden Dokumente unter rma@hoecherl-hackl.com anfordern.
2	Sie erhalten eine Bestätigungs-E-Mail mit allen erforderlichen Unterlagen für eine Rücksendung.	Bitte legen Sie die Dokumente und den Fehlerbericht der Rücksendung bei. Die RMA Nummer muss am Paket von außen sichtbar sein.
3	Geräte an Höcherl & Hackl versenden.	
4	Die Paketsendung kommt bei Höcherl & Hackl an.	Sie erhalten eine Eingangsbestätigung per E-Mail.
5	Prüfung des Mangels bzw. des Schadens und Erstellung eines Kostenvoranschlages oder Kalibrierung	Bei Gewährleistungsreparaturen erfolgt die Reparatur sofort. (weiter bei Punkt 7) Bei Kalibrierung weiter bei Punkt 9.
6	Der Kostenvoranschlag wird an den Kunden zur Freigabe versendet.	Die Reparatur wird erst nach Freigabe durchgeführt!
7	Reparatur des Gerätes	
8	Erstellen eines Reparaturberichtes	
9	Rückversand des Gerätes	Sie erhalten eine Versandbestätigung per E-Mail.
10	Rechnungsstellung	

Verpackungshinweise

Um Verzögerungen und Transportschäden bei der Reparatur/Kalibrierung zu vermeiden, bitten wir Sie, folgende Punkte zu beachten:

Die RMA-Nummer muss gut sichtbar an der Verpackung angebracht werden.

Einen passenden Vordruck erhalten Sie in der Bestätigungs-E-Mail.

Die Rücksendung muss in der Originalverpackung oder einer gleichwertigen Verpackung erfolgen. Geräte ab einer Größe von 5 HE müssen auf einer Palette befestigt werden. In keinem Fall dürfen Schaltschränke mit verbauten Geräten liegend transportiert werden!

Wir behalten uns vor, bei Sendungen, die bei uns mit eindeutig unzureichender Verpackung eintreffen, die Annahme zu verweigern.

RMA (Return of Material Authorization) Ablauf & Verpackungshinweise

Unfreie Sendungen werden nicht angenommen.

Überprüfungen in der Gewährleistungszeit, bei denen kein Fehler festgestellt wird, sind kostenpflichtig. Es wird eine Servicepauschale von 142,- Euro erhoben.

Für kostenpflichtige Reparaturen wird ein Kostenvoranschlag erstellt.

Wird die Reparatur nicht durchgeführt, erheben wir eine Servicepauschale von 142,- Euro für die Erstellung des Kostenvoranschlages, bzw. für die Überprüfung des Gerätes.

Es gelten unsere AGB, welche unter <https://hoecherl-hackl.de/downloads/> einsehbar sind.

Mit freundlichen Grüßen

Ihre Höcherl & Hackl GmbH

Höcherl & Hackl GmbH
Industriestr. 13
94357 Konzell
DEUTSCHLAND
Tel.: 09963/94301-0
Fax: 09963/94301-84
rma@hoecherl-hackl.com
www.hoecherl-hackl.de