

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 Service-Ergebnissen.

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

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

Die Reparatur/Kalibrierung der Geräte unterliegt folgendem Ablauf:

Pos.	Ablauf	Bemerkungen
1	RMA-Antrag ggf. mit Gutschein-Nr. 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 <u>von außen sichtbar</u> sein!
3	Geräte an Höcherl & Hackl versenden. Hinweise (s. u.) beachten!	
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	

Hinweise zu Verpackung und Bearbeitung

Um Verzögerungen und Transportschäden bei der Reparatur/Kalibrierung zu vermeiden, beachten Sie bitte folgendes:

- Die RMA-Nummer muss gut sichtbar außen 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. Die Geräte sind in jedem Fall auf dem Geräteboden bzw. auf den Gerätefüßen stehend zu verpacken. Das verpackte Gerät ab einer Größe von 5 HE unbedingt auf Palette befestigen! Wir

RMA (Return of Material Authorization) Ablauf & Verpackungshinweise

empfehlen bereits ab 2 HE eine Palettenbefestigung.

Keinesfalls Schaltschränke mit verbauten Geräten liegend transportieren!

- Wir behalten uns vor, bei Sendungen, die bei uns mit eindeutig unzureichender Verpackung eintreffen, die Annahme zu verweigern.
- Unfreie Sendungen nehmen wir nicht an.
- Überprüfungen in der Gewährleistungszeit, bei denen kein Fehler festgestellt wird, sind kostenpflichtig. Wir erheben dann eine Servicepauschale von 142,- Euro.
- Für kostenpflichtige Reparaturen erstellen wir einen Kostenvoranschlag.
- 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.: +49 9963/94301-0
Fax: +49 9963/94301-84
rma@hoecherl-hackl.com
www.hoecherl-hackl.de