

Hinweise zu Reklamationen und RMA-Abwicklung

(Return Material Authorization)

Sehr geehrter Kunde,

DM-System GmbH ist stets bemüht, Ihnen nur fehlerfreie Ware zu liefern. Trotzdem lassen sich Reparaturrücksendungen nie ganz vermeiden. Um die Rücksendung und RMA-Bearbeitung schnell und zügig abwickeln zu können, möchten wir Sie bitten, nachfolgenden Verfahrensweg unbedingt einzuhalten:

- Prüfen Sie bitte vor der Rücksendung gründlich, ob tatsächlich ein Defekt vorliegt. Für unberechtigte Reklamationen berechnen wir eine Test- und Bearbeitungspauschale von 100,- Euro.
- Transportschäden sind dem zuständigen Transportunternehmen sofort und unverzüglich anzuzeigen.
- Schriftliche Anforderung einer RMA-Nummer bei DMS mit unserem RMA-Formular, das im Internet per Download verfügbar ist. Bitte geben Sie immer die Lieferscheinnummer und die DMS Artikelnummer an, damit wir Ihre Reklamation einordnen können. Sie erhalten Werktags innerhalb von ca. 24 Stunden eine Bestätigung mit der RMA-Nummer von uns.
- Rücksendung der defekten Ware in einer ausreichend dicken und für den Versand geeigneten Polsterung.

Erforderliche Angaben für die Rücklieferung

1. RMA-Nummer, ausgefülltes RMA-Formular (RMA-Nummer bitte auch außen am Paket anbringen!)
 2. Ausführliche Fehlerbeschreibung (auf dem RMA-Formular oder beigelegt).
 3. Die richtige und vollständige Rechnungsnummer sowie die richtige Artikelbezeichnung.
 4. Art der gewünschten Regulierung (diese Angabe ist für uns nicht verbindlich).
- Alle unfrei bei uns eintreffenden Sendungen sowie Sendungen ohne RMA-Nummer können nicht bearbeitet werden; diese leiten wir umgehend an den Absender zurück!
 - Die Ware wird von uns geprüft und repariert bzw. ersetzt. Die Reparatur dauert ca. 10 Werktage. Diese Zeit verlängert sich, wenn z.B. Ersatzteile beschafft werden müssen bzw. unter Umständen eine Reparatur nur durch den entsprechenden Hersteller / Lieferanten möglich ist. Auskünfte über den Bearbeitungsstatus erteilt Ihnen unser Einkauf.

Die Gewährleistung erlischt, wenn:

- Die Ware unsachgemäß verpackt und versendet wurde.
- Die Spezifikationen bei der Inbetriebnahme oder im Betrieb nicht eingehalten wurden, Schäden durch Fremdeingriffe entstanden sind, eine mechanische Beschädigung der Ware vorliegt, oder die Anweisungen in der Technischen Dokumentation nicht beachtet wurden.

Für Artikel, die vom Kunden modifiziert wurden, ist im Vorfeld mit unserem technischen Vertrieb zu klären, ob diese von uns analysiert oder repariert werden können. Der Ansprechpartner vom Vertrieb und die Analysegenehmigung sind im RMA-Formular anzugeben.

Produkte, die mit gesundheitsbelastenden oder umweltschädlichen Substanzen kontaminiert sind, dürfen nicht an uns eingeschickt werden und werden von uns unbearbeitet zurückgewiesen.

mit freundlichen Grüßen
DM-System GmbH

DM-System GmbH
Verwaltung
GF: Daroslav Matekalo
Am Hasenkopf 15, 77839 Lichtenau

Lager * Kundendienst * Vorführgen
Heid 14/3 778455 Achern



Telefon: +49-7841-83105-90 Telefax: +49-7841-83105-99

RMA – Formular (Return Material Authorization)

Datum:	RMA-Nr.:
..... (Wird von DMS ausgefüllt)

Absender:

Firma:

Straße:

PLZ: Ort:

Techn. Ansprechpartner: E-Mail:

Telefon: Fax:

<u>Kaufdaten:</u>	
Kunden-Nr.:	Auftrags-/Lieferscheinnummer:
Rücklieferungsmenge:	Artikelnummer:
Wenn Artikel nicht reparabel:	Verschrotten <input type="checkbox"/> Zurückschicken <input type="checkbox"/>
Sonstiges:	Zubehör:

Vorab-Ersatz bereits erhalten angefordert

Genauere Fehlerbeschreibung, eventuell Bilder beilegen:

Regulierungswunsch: Reparatur Umtausch Analyse Gutschrift

Fehlerart: Garantiefall Eigenverschulden Transportschaden

Kostenvoranschlag gewünscht? Ja Nein

Der Artikel wurde modifiziert	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>
Rücksendeaufkleber wird benötigt	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>
Bitte fordern Sie die RMA-Nr. an	

Sie bekommen mit Anforderung der RMA-Nr. **bei Bedarf** einen Rücksendeaufkleber zugeschickt.

Anlagen: RMA-Formular Kundenlieferschein Foto Sonstiges

Bei Umtausch/Gutschrift: Hiermit bestätigen wir, dass die Ware nicht benutzt wurde.

Unbedenklichkeitserklärung im Reparaturfall

Hiermit bestätigen wir, dass das zurückgelieferte Produkt weder mit gesundheitsgefährdenden noch mit umweltgefährdenden Substanzen belastet ist.

Hinweise:

- **Der Versand wird nur nach vorheriger Rücksprache akzeptiert.**
- **Wir berechnen für nicht berechnete Reklamationen eine Bearbeitungsgebühr von 100,- Euro.**

Bitte unbedingt das vollständig ausgefüllte RMA-Formular der Rücklieferung beilegen und die RMA-Nr. außen auf dem Paket anbringen!