

Ihr RMA-Leitfaden

Sehr geehrte Damen und Herren,

Sie sind an die Zuverlässigkeit und Robustheit unserer Produkte gewöhnt.

Ihr Kundenservice-Team der EEPD GmbH sorgt dafür, dass Ihr Produkt nach einem Schaden oder Ausfall wieder schnellstmöglich und auf lange Zeit zuverlässig Einsatzfähig ist.

Der Leitfaden enthält die wichtigen Informationen zur Eröffnung eines RMA-Verfahrens.

Ihre detaillierten Angaben zur Reklamation unterstützen die reibungslose Reparaturabwicklung.

Bitte nehmen Sie sich einen Moment Zeit.

Für Ihre Unterstützung bedanken wir uns im Voraus.

RMA Auftragsanfrage und Auftragsbestätigung

Senden Sie Ihre RMA-Anfrage bitte per E-Mail an rma@eepd.de.

Zur Bearbeitung Ihrer RMA-Anfrage nötige Angaben:

1. Vollständiger Unternehmensname
2. Kundennummer
3. Ansprechpartner mit Telefon, Email
4. Anlieferadresse (falls abweichend)
5. Rechnungsadresse (falls abweichend)
6. Ihre Referenz (optional)
7. Hersteller-Seriennummer zu jedem einzelnen Produkt
8. Detaillierte Fehler-/ Problembeschreibung
9. Umgebung und Bedingungen zum Ausfallzeitpunkt:
 - *Wareneingang, Prüffeld / Montage, Produktions-Test*
 - *Bedingungen bei Burn-In Test*
 - *Umweltbedingungen im Feld*
 - *Peripherie, verwendetes Equipment, Anwender-Software (OS)*
 - *Betriebs-/Einsatzdauer*
 - *Ausfallzeitpunkt*

Nach Prüfung Ihrer Angaben erhalten Sie innerhalb 24 Stunden nach Eingang Ihrer RMA-Anfrage eine RMA-Auftragsbestätigung. Ausgenommen von der 24 Stunden-Regel sind Sonn- / Feier- / Brückentage und Wochenenden. In diesen Zeiträumen verlängert sich die Beantwortungszeit entsprechend.

Versand

1. Verwenden Sie bitte zum Versand der reklamierten Ware eine, den geltenden ESD-Richtlinien entsprechende, Verpackung.
2. Sorgen Sie für eine transportsichere Umverpackung.
3. Versichern Sie Ihre Rücklieferung entsprechend dem Warenwert bei Ihrem Spediteur.
4. Bringen Sie die Lieferdokumente sichtbar, außen an der Transportverpackung an.
5. Vermerken Sie sichtbar und deutlich unsere RMA-Auftragsnummer (z.B. **RMA 12345/67890**) auf der Versand-Umverpackung, oder im außen angebrachten Lieferschein.
6. Geben Sie auf Ihrem Lieferschein mitgeliefertes Fremdzubehör (z.B. Speicher, Kabel etc.) an.
7. Senden Sie Ihre Reklamation innerhalb 30 Kalendertagen ab Ausstelldatum der Auftragsbestätigung an uns.
8. Informieren Sie uns unverzüglich, falls sich die Anlieferung Ihrer Reklamation verspätet.

Auftrags- und Anlieferbedingungen

1. Die RMA- Auftragsbestätigung verliert 30 Kalendertage nach Ausstelldatum ihre Gültigkeit. Innerhalb dieser Frist muss die Ware bei uns eingetroffen sein. Nach Ablauf der 30 Tage-Frist erlischt Ihr Auftrag automatisch.
2. Mit der Annahme der RMA-Auftragsbestätigung akzeptieren Sie, dass Überprüfungen, Untersuchungen, oder die Reparaturen von Waren, welche nicht die Bedingungen unserer AGBs, oder nicht die vereinbarten Garantiebedingungen erfüllen, Kostenpflichtig nach Aufwand in Rechnung gestellt werden.
3. Retouren werden ausschließlich mit gültiger RMA- Auftragsnummer angenommen. Nicht angemeldete Retouren gehen unfrei und zu Lasten des Senders zurück.
4. Retouren müssen Frachtfrei an EEPD geliefert werden. Unfrei angelieferte Retouren werden nicht angenommen und gehen zu Lasten des Senders zurück.
5. Unzureichend verpackte Waren / Retouren werden nicht angenommen.
6. Waren mit zerstörtem, oder fehlendem Original-Seriennummernlabel werden nicht bearbeitet und zu Lasten des Auftraggebers zurück gesendet.

7. Bei Fertigstellung der Reparatur werden BIOS, Soft- und Hardware auf den letzten, technisch möglichen Auslieferungszustand gebracht.

Mögliche Kosten

1. Bei Beanstandungen ohne Befund (**Kein Fehler feststellbar, Fehler nicht reproduzierbar, etc.**), berechnen wir die anfallenden Untersuchungskosten nach Aufwand und ohne Kostenangebot.
2. Der zeitliche Aufwand bei kostenpflichtigen Reparaturen wird nach Arbeitswerten (**1AW = 15 Min**) berechnet. Je angefangene 15 Minuten zählt -1- Arbeitswert.
3. Im Vorfeld kostenpflichtiger Reparaturarbeiten, welche einen Eingriff auf Bauteil- beziehungsweise Leiterplattebene erfordern, erhalten Sie ein auf Zeit- und Materialaufwand basiertes Kostenangebot.
4. Mit dem Kostenangebot können Sie zwischen der Reparatur, der Rücksendung ohne Reparatur (**98,50.- EUR net**), oder der fachgerechten Entsorgung durch die E.E.P.D. GmbH (**62,25.- EUR net**) wählen.
5. Der Aufwand zur Behebung von Softwareschäden, welche durch Dritte verursacht wurden, wird ohne Kostenangebot berechnet. Tiefgreifende Software-Analysen müssen gesondert in Auftrag gegeben werden. Der zusätzliche Aufwand wird separat berechnet.
6. Bei kostenpflichtigen Reklamationen berechnen wir den zur Wiederherstellung des Auslieferungszustandes nötigen Materialaufwand (Batterie, Temperaturindikator, Label, Software-Updates etc.), bis zu einem Wert von **15.- EUR**, ohne vorangegangenes Kostenangebot.

Rücklieferung

1. Den spätesten Rückliefertermin Ihrer Reklamation entnehmen Sie der jeweiligen Auftragsbestätigung.
2. Sollte sich die Rücklieferung absehbar und aus bestimmten Gründen verzögern, informieren wir Sie umgehend und zum frühestmöglichen Zeitpunkt.
3. Wir senden Ihre Ware Frachtfrei an Sie zurück.

Bitte geben Sie bei Fragen zu Ihrer Reklamation immer die entsprechende RMA-Auftragsnummer an.

Mit freundlichen Grüßen
Ihr E.E.P.D. Kundenservice-Team