

## RMA - Rahmenbedingungen

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

vielen Dank, dass Sie sich für unsere Servicedienstleistungen interessieren. Damit wir Ihnen eine bestmögliche Unterstützung anbieten zu können, bitten wir Sie um Beachtung nachfolgender Hinweise:

1. Für eine schnelle und reibungslose Abwicklung Ihrer Einsendung verwenden Sie bitte das Online RMA - Formular. Bitte füllen Sie dieses vollständig aus. Je detaillierter Ihre Angaben sind, desto einfacher und schneller kann Ihr Auftrag bearbeitet werden. Unvollständig ausgefüllte Formulare können zu Fragen führen und verlängern die Bearbeitungszeit.
2. Pro Artikel benötigen wir ein vollständig ausgefülltes Online RMA - Formular. Für die eindeutige Zuordnung von weiteren Einsendungen verwenden Sie bitte ein neues Online RMA - Formular.
3. Bitte tragen Sie, sofern vorhanden, die vollständige Siegelnummer/ Seriennummer in das entsprechende Feld ein. Optional können Sie uns ein Produktfoto bzw. das dazugehörige Typenschild als Bild zusenden.
4. Eine RMA-Nummer wird automatisiert durch das Systemformular vergeben und Ihnen per Mail nach Absenden des Formulars mitgeteilt. Eine Einsendung ohne RMA-Nummer kann grundsätzlich nicht angenommen werden. In begründeten Ausnahmefällen behält sich die mechatron GmbH das Recht vor, Einsendungen ohne RMA-Nummer nicht entgegenzunehmen.
5. Die zugewiesene RMA-Nummer hat eine Gültigkeit von 4 Wochen ab Ausstellungsdatum. Sofern in diesem Zeitraum kein Produkt retourniert wurde, verfällt die Ihnen zugewiesene RMA-Nummer und muss bei Bedarf neu beantragt werden.
6. Wir empfehlen das Produkt vor Zusendung an die mechatron GmbH vorzugsweise in der Originalverpackung oder einer vergleichbaren

Verpackung mit ausreichender Polsterung vor äußeren Einflüssen transportsicher zu schützen.

7. Das Transportrisiko zum Auftragnehmer liegt beim Auftraggeber. Produktschäden aufgrund ungenügender Verpackung gehen zu Lasten des Absenders. Wir empfehlen die Ware beim Transporteur ausreichend zu versichern.
8. Bitte senden Sie das zu reklamierende Produkt ohne weiteres Zubehör ein. In begründeten Ausnahmefällen, sofern der Mangel im Zusammenhang mit dem Zubehör steht, kann das zusätzliche Einsenden von Zubehör erforderlich sein. Hierfür nehmen Sie bitte vorab Kontakt mit unserem Serviceteam auf.
9. Die Einsendung an uns hat frei Haus zu erfolgen. Die mechatron GmbH behält sich vor, unfreie Ware nach eigenem Ermessen anzunehmen und die daraus resultierenden Kosten der Rücksendung an den Absender weiterzuleiten.
10. Zur Beschleunigung der Abwicklung bitten wir Sie, einen entsprechenden Kaufbeleg oder eine Rechnung als Kopie dem Paket beizulegen.
11. Das vollständig ausgefüllte Online RMA-Formular ist der Rücksendung beizulegen.
12. Durch Annahme der Rücksendung (Wareneingang) können keinerlei Ansprüche bzw. Forderungen abgeleitet werden. Dies gilt insbesondere für Fremdfabrikate. Erst nach einer vollumfänglichen Produktüberprüfung durch das Serviceteam und Zusendung eines verbindlichen Angebots kann über die genaue Abwicklung je nach Sachlage der RMA gesondert entschieden werden.
13. Erfahrungsgemäß ist es notwendig die retournierten Produkte vor Angebotserstellung einer Überprüfung zu unterziehen. Hierbei bleibt es nicht aus, die Geräte zu öffnen und Eingriffe diesbezüglich vorzunehmen (Demontage etc.). Bei Nichtannahme des Angebots besteht kein Anspruch darauf, dass das eingesandte Produkt in den Ursprungzustand

zurückversetzt wird. Eine Retoure zum Kunden findet demnach in Einzelteilen statt.

14. Im Falle einer unberechtigten Reklamation ist die gesamte Rücksendung der von Ihnen beanstandeten Ware kostenpflichtig.

15. Die Bearbeitungszeit des Vorganges kann bis zu 4 Wochen in Anspruch nehmen.

16. Die Rücksendung an den Kunden erfolgt ausschließlich an die im Online RMA - Formular angegebene Adresse.

17. Lieferanschrift für Ihre Rücksendung:

mechatron GmbH  
Werner-von-Siemens-Straße 35  
D - 64319 Pfungstadt

Bei auftretenden Problemen oder Fragen zur Einsendung können Sie sich gerne jederzeit an das Serviceteam der mechatron GmbH wenden. Dieses erreichen Sie unter [info@mechatron-gmbh.de](mailto:info@mechatron-gmbh.de) oder rufen Sie uns an: +49 6151 49244 70

### **Hinweis für Kunden aus nicht EU-Mitgliedstaaten:**

Die Zollpapiere für Einsendungen wegen Reparaturen müssen den Hinweis enthalten, dass es sich lediglich um einen Warentransit handelt. Dieser Hinweis ist zwingend, um Einfuhrzölle zu vermeiden. Bei Rücksendungen, die vom Kunden falsch deklariert wurden, behält sich die mechatron GmbH das Recht vor, diese ungeöffnet zurückzusenden.

Zur Bestimmung des Zollwerts der defekten Ware können objektive Kriterien wie z.B. Abnutzungsgrad, Nutzungsdauer oder auch Reparaturkosten aus der Vergangenheit behilflich sein. Die mechatron GmbH rät dem Kunden grundsätzlich zur Bestimmung von realistischen Zollwerten. Gerne sind wir Ihnen bei der Ermittlung des Zollwerts und auch bei sonstigen Fragen im Zusammenhang mit der Zollabwicklung behilflich.