



DATA DISPLAY GROUP

RMA-Abwicklung

Kurzanleitung

Stand 10.12.2010

The information contained in this document has been carefully researched and is, to the best of our knowledge, accurate. However, we assume no liability for any product failures or damages, immediate or consequential, resulting from the use of the information provided herein. Our products are not intended for use in systems in which failures of product could result in personal injury. All trademarks mentioned herein are property of their respective owners. All specifications are subject to change without notice.



Kurzanleitung Wie funktioniert die RMA-Abwicklung

1. Beantragen Sie bitte für die Rücksendung defekter Waren stets vor Einsendung eine **RMA-Nummer**. Angelieferte Waren ohne RMA-Nummer werden nicht bearbeitet und max. 6 Monate eingelagert. Sollte innerhalb dieser 6 Monate keine Klärung möglich sein, wird das Material kostenpflichtig zurückgesandt.

Bitte füllen Sie die erste Seite (Antrag) unseres **RMA-Formulars** (Excel-Datei, 100 KB) vollständig aus und senden Sie das Formular per Fax oder E-Mail an unten stehende Kontaktadresse.

Der RMA-Prozess für defekte Displays kann wesentlich beschleunigt werden, wenn Sie dem RMA-Formular **Fotos** beifügen, die den Defekt, bzw. die Fehlfunktion darstellen. Unsere Techniker können aufgrund der Fotos eine erste Abschätzung bezüglich der Reparaturfähigkeit abgeben und im günstigsten Fall bereits eine Austauschlieferung veranlassen noch bevor die defekte Ware bei uns eintrifft.

Hinweise zur Ermittlung der Seriennummer finden Sie in unserem Dokument **RMA Seriennummern**. Bitte geben Sie unbedingt eine genaue Fehlerbeschreibung an. Hilfestellung dabei gibt unser **Fehlerkatalog**. Sollten wiederholt Rücksendungen von Ihnen ohne genaue Fehlerbeschreibung eingehen, berechnen wir eine Pauschale von 25€/Bauteil, unabhängig von einem Gewährleistungsanspruch. Bitte haben Sie Verständnis, dass unvollständig ausgefüllte Anträge nicht bearbeitet werden können und Ihnen zur Vervollständigung zurück gesandt werden.

2. Ihr Antrag wird daraufhin geprüft und **Sie erhalten eine RMA-Nummer** oder eine Benachrichtigung, falls Ihr Antrag nicht angenommen werden kann. Wir prüfen für Sie, ob es sich um eine kostenfreie Gewährleistungsreparatur oder um eine kostenpflichtige Reparatur außerhalb der Gewährleistung handelt. Waren, die mechanische Beschädigungen aufweisen, oder vom Kunden geöffnet bzw. verändert wurden, haben keinen Gewährleistungsanspruch.
3. Senden Sie nach Zuteilung der RMA-Nummer den defekten Artikel mit der **RMA-Nummer auf dem Rücklieferschein** Ihrer Sendung und **Ihrem RMA-Antrag "frei Haus"** an unten stehende Adresse. Bitte haben Sie Verständnis, dass nur Lieferungen "frei Haus" angenommen werden können und alle auf Kosten der Distec GmbH angelieferten Sendungen auf Kosten des Absenders wieder zurück gesandt werden, ohne Transporthaftung für diese Sendungen (lesen Sie hierzu auch unsere **AGBs**).



Achten Sie bitte darauf, dass die Ware transportsicher und ESD-gerecht verpackt ist. Für Schäden, die aus unsachgemäßer Verpackung der Ware resultieren, übernehmen wir keine Haftung.

Belastungs- und Buchungsanzeigen zu einer Rücksendung können aus systemtechnischen Gründen nicht angenommen werden und lösen eine Gegenbelastung aus.

- Wir bieten Ihnen alternativ einen kostenpflichtigen "**2 AT-Express-Service**" an. Mit diesem Service garantieren wir die Begutachtung der eingesandten Ware und erste Stellungnahme innerhalb von 2 Arbeitstagen nach Wareneingang.

Wenn möglich wird Ihnen natürlich auch die Ware nach 2 Arbeitstagen wieder zurückgesandt. Den Express-Service können Sie mit dem RMA-Antrag anfordern. Die zusätzlichen Kosten liegen bei € 50,- pro zurückgesandtes Bauteil unabhängig vom Gewährleistungsanspruch. Der Express Service ist auf maximal 3 Bauteile beschränkt.

Für den Express Service erhalten Sie eine gesonderte RMA-Nummer.

- Produkte **mit** Gewährleistungsanspruch werden repariert oder ersetzt.

Produkte **ohne** Gewährleistungsanspruch (Ware befindet sich außerhalb der Garantie, Defekt wurde durch den Kunden verursacht, kein Defekt feststellbar, etc.) werden kostenpflichtig repariert. Dabei werden sowohl die hierzu nötigen Ersatzteile als auch der angefallene Arbeitsaufwand (90,- € / Std. zzgl. MwSt.) berechnet. **Bitte prüfen Sie daher im Vorfeld, ob sich der technische Mangel auch ohne Rücksendung beheben** lässt.

Defekte Ware wird von uns zum Hersteller weitergeleitet. Sollte der Hersteller die Gewährleistung nicht anerkennen, werden alle entstandenen Kosten weiterbelastet. Waren, die keinen Fehler aufweisen, werden zurückgeschickt und der Arbeitsaufwand in Rechnung gestellt.

- Sollten Sie systembedingt nicht in der Lage sein, die für die RMA notwendigen Informationen bzgl. der Anlieferung (Lieferschein- bzw. Rechnungsnummer) zu beschaffen, können wir das als Dienstleistung für Sie erledigen.

⇒ Zuordnung Lieferschein- bzw. Rechnungsnummer: 5€ / Bauteil



7. Allgemeine RMA-Kosten für Reparaturen außerhalb der Gewährleistung (€1,50/Minute zzgl. MwSt.)

- Minimumgebühr: € 50,-- für Displays und Boards
- Displays bis 19.0": min. € 75,-- zzgl. Material
- Displays bis 46.0": min. € 100,-- zzgl. Material
- Displays > 46.0": min. € 150,-- zzgl. Material

8. Für Retouren außerhalb der Gewährleistung, deren Reparatur den Neupreis übersteigen würde oder die nicht reparabel sind, wird eine Analyse-Pauschale von € 50,- / Bauteil veranschlagt.

Qualität von der Produktion bis in Ihre Applikation ist unsere Maxime. Um dies sicherzustellen und gegebenenfalls Mängel schnell abstellen zu können, brauchen wir und unsere Zulieferer von Ihnen diese Unterstützung.

Danke für Ihre Kooperation!

Bernhard Staller
Geschäftsführung
Tel.: 0049/89/894450-200

Kontakt RMA-Abteilung:

Distec GmbH
Frau Brigit Nemeth
Augsburger Str. 2b
D-82110 Germering

E-Mail: RMA@datadisplay-group.de
Tel.: +49 (0)89/ 89 43 63 - 805
Fax: +49 (0)89/ 89 43 63 - 131