

## RMA Procedure

10 / 2020

Seite 1 / 2

Dieses Dokument beschreibt die ad notam Warenrücknahme (RMA).

### 1. Standard Hardware Garantie Richtlinie

Die Dauer der Garantie kann zwischen Produktlinien abweichen. Für genauere Angaben lesen Sie bitte die konkreten Garantiebedingungen Ihres Produktes.

### 2. Technischer Support Kontakt

Falls Sie Unterstützung benötigen oder einen Artikel an ad notam zurücksenden möchten, kontaktieren Sie bitte unseren Kundensupport über das Kontaktformular, welches auf unserer Website verfügbar ist, um den Fehler zu verifizieren. Für jede Supportanfrage stellt der Kundenberater eine Support Informationsnummer (SI) aus. Jede SI-Nummer wird einmalig vergeben und dient dazu jeden RMA- und Support-Fall zu identifizieren.

Falls der Kundenberater die Störung mit einer Fernunterstützung per Telefon oder E-Mail nicht beseitigen

kann, wird der Kunde informiert, dass das Produkt zur Inspektion und/oder zur Reparatur retourniert werden sollte. Der Kundenberater sendet dem Kunden einen Rücksendeschein, der bei der Rücksendung verwendet werden muss.

### 3. Zuweisung einer Support Informationsnummer (SI)

Folgende Informationen sind zum Erhalt einer Support Informationsnummer (SI) notwendig

- Händlerinformation - bei dem der Artikel gekauft wurde
- Ihre Telefonnummer
- Ihre E-Mail Adresse
- Modellbezeichnung, Artikel oder Teilenummer
- Seriennummer des Produktes
- Kaufdatum
- Quittung/Kaufbeleg
- Genauere Störungs- oder Problembeschreibung

Falls das Antragsformular nicht komplett oder gar nicht ausgefüllt ist oder die Beschreibung des Problems unzureichend ist, kann mit längerer Wartezeit auf Bearbeitung gerechnet werden. Außerdem wird der Kundenberater in den meisten Fällen eine Vervollständigung der Daten verlangen, bevor er eine Support Informationsnummer (SI) erstellt und mit dem Support beginnt.

Falls vor der Warenankunft bei ad notam keine Support Informationsnummer (SI) zugewiesen wurde oder der Rücksendeschein nicht auf der Außenseite des Packstücks aufgeführt wurde, kann ad notam eine Bearbeitungsgebühr von 75 Euro erheben.

### 4. (RMA) Rücknahmebestätigung

Rücknahmeanträge für RMA werden normalerweise am selben Arbeitstag bearbeitet, zwischen 9:00 und 18:00 CET. Die Bestätigung des Rücknahmeantrags (RMA) erfolgt per E-Mail. Der ad notam Kundenberater sendet dem Kunden den Rücksendeschein mit zugewiesener SI Nummer zu. Eine Kopie des Rücksendescheins muss der Sendung beigelegt werden.

### 5. Rückversand (RMA)

#### 5.1. Verpackung

Falls vorhanden sollte die Originalverpackung wieder benutzt werden, um mögliche Schäden beim Versand zu vermeiden. Falls die Ware während des Rückversands durch unzureichende Verpackung beschädigt wird, liegt es im Ermessen von ad notam, ob die Ware reparierfähig ist oder nicht. Befolgen Sie bitte diese Richtlinien beim Rückversand an ad notam:

- Benutzen Sie die Originalverpackung, falls noch vorhanden.
- Versenden Sie die Rücknahmeware auf verfolgbarem Weg.
- Legen Sie den Rücksendeschein dem Paket bei und schreiben Sie die Support Informationsnummer (SI) auf mindestens zwei (2) Außenflächen jeder Verpackung.
- Schreiben Sie die Support Informationsnummer (SI) auf den Luftfrachtbrief oder den Frachtbrief.

#### 5.2. Adresse

Alle Verpackungen des Rückversands müssen an die auf dem Rücksendeschein angegebene Adresse geschickt werden, sofern nicht anders mit dem Kundenberater besprochen.

#### 5.3. Rückverfolgung

Jede rückversandte Ware muss auf verfolgbarem Weg versendet werden. Bewahren Sie die Rückverfolgungsinformation bei Ihren Unterlagen auf. Der Kunde ist für die Ware bis zur Ankunft bei ad notam verantwortlich.

#### 5.4. Lieferkosten

Der Kunde zahlt die Versandkosten für den Rückversand der Ware. ad notam zahlt für die Versandkosten der reparierten Ware zurück an den Kunden, falls diese innerhalb der Garantie ist.

### 6. Bearbeitungszeit (RMA)

#### 6.1. Standard

Befindet sich die Ware innerhalb der Garantiezeit, repariert ad notam das Produkt innerhalb der kürzest möglichen Zeit.

#### 6.2 Ausnahmen

In außergewöhnlichen Fällen kann die Bearbeitungszeit, in Abhängigkeit des Schadens oder anderen Faktoren mehrere Wochen dauern.

#### 6.3. Bei Ankunft defektes Produkt (DOA)

Werden bei Ankunft Defekte Produkte (DOA) innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Erhalt reklamiert, werden die defekten Teile innerhalb von zwei (2) Wochen nach Erhalt repariert oder ausgetauscht.

### 7. EOL - Richtlinien „End of life“

Der Produktlebenszyklus ist auf der ad notam Webseite verfügbar.

### 8. Vorab-Austausch

Vorab-Austausch gilt nur für Komponenten wie Monitore oder Netzteile und nicht für „Tailored Solutions“. Die Entscheidung ob ein Vorabaustausch durchgeführt wird bleibt ad notam vorbehalten. Das Produkt, welches zum Kunden gesendet wird, kann neu oder instandgesetzt sein, ist aber dem Originalprodukt als ebenbürtig zertifiziert und ist für die Restdauer der Originalgarantie oder für neunzig (90) Tage garantiert, je nachdem was später eintritt. Jede im Voraus ausgetauschte Komponente wird dem Kunden/Verbraucher gemäß seiner Zahlungsbedingungen in Rechnung gestellt. Defekte Komponenten müssen innerhalb von fünfzehn (15) Werktagen nach Erhalt des Ersatzes zurückgesendet werden. Ist dies nicht der Fall behält sich ad notam vor, die im Voraus ausgetauschte Komponente nicht gutzuschreiben. Falls die Rücksendung einen Schaden aufweist der unter die Garantiebestimmungen fällt, wird dem Kunden innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt eine Gutschrift erstellt. Transportkosten sowie weitere Kosten einschließlich Steuern in Bezug auf den Vorabaustausch Prozess gehen zu Lasten des Kunden. Das zurückgesendete Produkt muss frei von mechanischen Schäden und mit dem kompletten Originalzubehör ausgestattet sein, sofern nicht anders mit dem Kundenberater besprochen.

### 9. Reparatur und Prüfverfahren (RMA)

#### 9.1 Inspektion (RMA)

Alle Ware, die im Rücknahmeverfahren mit gültiger SI-Nummer erhalten wird, wird repariert, oder nach ad notam Ermessen mit neuen oder instandgesetzten Teilen ersetzt. Falls ein zurückgesandtes Teil als beschädigt oder missbräuchlich verwendet angesehen wird, wird es wie im unten beschriebenen - außerhalb der Garantie- Verfahren behandelt. Teile die - außerhalb der Garantie-repariert werden, haben eine neunzig (90) Tage Garantie. Innerhalb der Garantie reparierte Teile haben die Garantie der Restlaufzeit der ursprünglichen Garantie oder neunzig (90) Tage, je nachdem, was später eintritt.

#### 9.2 Rückverfolgung und Feedback (RMA)

## **RMA Procedure**

**10 / 2020**

**Seite 2 / 2**

Haben Sie bitte die Support Informationsnummer (SI) zur Hand, wenn Sie wegen Informationen zur Reparatur mit uns Kontakt aufnehmen.

Informationen zur Reparatur finden sie auf dem der Reparatur beiliegendem Supportinformation Dokument und wird Ihnen auf Anfrage per E-Mail zugesendet.

### **9.3 Ausfallfrei (RMA)**

Falls keine Störung beim zurückgesandten Teil gefunden wird, kann ad notam eine Inspektionsgebühr von 75 Euro erheben. In diesem Falle ist der Kunde dazu verpflichtet die Ware auf eigene Kosten abholen zu lassen.

### **10. Abschlussprozedur (RMA)**

Falls ad notam die Teile, zu denen ein Rücksendschein ausgestellt wurde, oder angeforderte Informationen vom Kunden nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen, ab dem Ausstelldatum, erhalten hat, wird der Rücknahmeantrag geschlossen. ad notam behält sich vor keine Pakete ohne offene, gültige Support Informationsnummer (SI) anzunehmen. Die gültige Support Informationsnummer (SI) muss auf mindestens 2 Außenflächen der Kiste/Paket erscheinen und die Anmerkung der Support Informationsnummer (SI) auf dem Frachtbrief oder Luftfrachtbrief erfolgen. Angenommen werden nur die im Rücksendschein spezifizierten Teile. Alle sonstigen Teile werden dem Kunden zu seinen Lasten zurückgeschickt oder der Kunde wird aufgefordert seine Ware bei ad notam abzuholen. Innerhalb der Garantie reparierte Teile werden an die bestätigte Absenderadresse gesendet nur wenn diese von ad notam in der Originalverpackung oder in einer Verpackung in der die Transportsicherheit gewährleistet ist erhalten wurden. Ist die Transportsicherheit mit der gegebenen Verpackung nicht gewährleistet, kann ad notam Sie bitten, die Teile bei ad notam abzuholen. Im Falle von Teilen die sich außerhalb der Garantie befinden wird der Kunde dazu aufgefordert seine Ware bei ad notam abzuholen. ad notam schließt den Rücknahmevorgang (SI) nach Rückversand oder Abholung der reparierten/ausgetauschten Teile an den Kunden. Gegenstände werden nach 3 Monaten verschrottet, falls sie nicht vorher abgeholt wurden oder ein Kostenvoranschlag nicht in diesem Zeitraum akzeptiert wurde.

### **11. Außerhalb-der-Garantie (RMA)**

Ein Produkt, dessen Garantiezeit abgelaufen ist, das beschädigt oder missbräuchlich verwendet wurde, wird als außerhalb-der-Garantie, erklärt werden. Falls sich Ihr Produkt außerhalb der Garantie befindet, gelten die folgenden Richtlinien. Für nähere Informationen prüfen Sie bitte unsere „Richtlinie zu defekten oder beschädigten Produkten“.

ad notam kann ein Produkt, das sich außerhalb-der-Garantie befindet, gegen eine Gebühr mit einem neuen oder instandgesetzten Teil reparieren oder austauschen. Ein Reparaturkostenvoranschlag wird Ihnen zur Freigabe zugesendet. ad notam beginnt keine Reparatur, bevor der Kostenvoranschlag nicht seitens des Kunden freigegeben wurde.

Falls ein Reparaturkostenvoranschlag nicht freigegeben wurde, oder ein Produkt als nicht reparierbar eingestuft wird, wird ad notam eine Inspektionsgebühr von 75 Euro berechnen. In solch einem Fall ist der Kunde verpflichtet die Ware bei ad notam abzuholen.

Nach ad notam Ermessen können beschädigte oder missbräuchlich verwendete Produkte als nicht reparierbar eingestuft werden. Produkte die außerhalb-der-Garantie repariert oder ausgetauscht wurden, haben eine 90 Tage Garantie. Der Kunde trägt die Verantwortung für alle Versandkosten der Ware die außerhalb-der-Garantie repariert oder ausgetauscht wurde.