

RMA Rücklieferbedingungen

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

um Rücksendungen innerhalb der Gewährleistung schnell und fehlerfrei bearbeiten zu können, beachten Sie bitte folgende Hinweise:

- Bitte füllen Sie das RMA-Formular von der Homepage vollständig aus. Vergessen Sie bitte nicht zu bestätigen, dass Sie die Rücklieferbestimmungen RMA gelesen haben und diese auch akzeptieren.
- Soweit möglich, senden Sie bitte ein Bild im operativen Zustand zur Beurteilung des Fehlers.
- Nachdem die Angaben im RMA-Antrag von uns überprüft wurden, erhalten Sie eine Rücksendenummer.
- Tragen Sie bitte die Rücksendenummer / RMA-Nummer ins RMA-Formular ein und drucken Sie das RMA-Formular aus.
- Senden Sie die fehlerhafte Ware zusammen mit dem ausgefüllten RMA-Formular bitte an die angegebene Adresse.

Bitte beachten Sie für den Versand und Gewährleistung:

- Bitte halten Sie sich an den vorgegebenen Prozess. Das hilft unnötige Kosten zu vermeiden und wir können den Vorgang effizient bearbeiten damit Sie Ihre Waren schnell zurückbekommen.
- Bitte beachten Sie, dass alle Bildschirme ab 27" nur stehend transportiert werden dürfen. Sie sind auf Palette zu packen, mit Spannband oder anderem geeigneten Material zu sichern und nicht für den Versand mit Paketdiensten zugelassen. Bei Nichteinhaltung dieser Transportanweisung, sind wir gezwungen, alle entstehenden Schäden an Sie zu berechnen.
- Bitte achten Sie auf eine sichere Verpackung der zurückgesendeten Waren und auf die Einhaltung evtl. erforderlicher ESD-Anforderungen bei Umgang und Verpackung von Waren. Wir übernehmen keinerlei Haftung für Transportschäden bei unzureichender Verpackung der zurückgesendeten Produkte.
- Bitte schicken Sie die Ware **Frei Haus** an die angegebene Adresse.
- Unfrei zurückgesandte Ware nehmen wir nicht an.
- Bitte achten Sie darauf, dass das vollständig ausgefüllte RMA-Formular der Warensendung bei liegt. Ein nicht vollständig ausgefülltes RMA-Formular verzögert die Bearbeitung.
- Die Bearbeitung des Vorgangs beginnt, wenn alle Informationen vorliegen.
- Bitte beachten Sie, dass die Rückliefernummer / RMA-Nummer für 4 Wochen gültig ist. Sollte die Rücksendung der Ware länger dauern, bitten wir darum, einen erneuten Antrag auf Rücklieferung zu stellen, damit eine neue Vorgangsnummer vergeben werden kann.
- Produkte, die sich innerhalb der Gewährleistung befinden und bei denen ein Fehler feststellbar ist, werden repariert oder ersetzt.
- Gutschriften werden nur in Ausnahmefällen erstellt, wenn eine Reparatur oder ein Ersatz nicht möglich sind.

- Die Gewährleistungsdauer beträgt bei Komponenten gewöhnlich 12 Monate, bei Monitoren und Endgeräten 24 Monate, jeweils ab Lieferdatum.
- Falls wir einen Gewährleistungsanspruch nicht akzeptieren können, werden wir uns mit Ihnen in Verbindung setzen, um das weitere Vorgehen abzustimmen.

Bitte beachten Sie: Keine Gewährleistung, wenn:

- die Artikel außerhalb des Gewährleistungszeitraums liegen.
- die Verpackung bei Anlieferung beim Kunden einen Schaden aufweist. Transportschäden müssen beim Zusteller geltend gemacht werden, insbesondere, wenn Produkte mechanisch beschädigt sind.
- bei uns ankommende Ware durch unsachgemäße Verpackung beschädigt wurde (erforderlich sind: antistatische Tüte, Schaumstoff, schlagfeste Außenverpackung).
- die Produkte verändert oder beschädigt wurden (oder Software eingespielt wurde, die nicht Bestandteil des Lieferumfangs war).
- das Produkt durch Kunden oder einem Dritten unautorisiert geöffnet wurde
- das Produkt falsch verwendet wurde oder bei Missbrauch des Produktes (Nichtbeachtung der Betriebs- und Installationsanweisungen, unsachgemäße Lagerung oder Reinigung des Produktes)
- eine permanente Darstellung von Standbildern oder Bildteilen (Burn-in-Effekte) vorliegt
- es sich um Zubehörteile oder andere Komponenten handelt, die nicht Bestandteil des Produktes sind (z.B.: Verpackungen, Batterien).

Falls bei zurückgesendeten Waren innerhalb des Gewährleistungszeitraums kein Fehler feststellbar ist, entstehen folgende Kosten:

- Überprüfungskosten € 150,00
- Eventuell anfallende Testpauschale des Lieferanten
- Frachtkosten

Folgende Kosten entstehen für Sie bei Produkten ohne Gewährleistung:

- Reparaturkosten nach Aufwand zuzüglich Materialkosten gemäß Angebot (falls Reparatur möglich)
- Überprüfungskosten € 150,00 (für Kostenvoranschlag falls keine Reparatur gewünscht)
- Fracht- und Verpackungskosten
- Sollte uns innerhalb von 4 Wochen nach Zugang des Kostenvoranschlags für eine Reparatur keine Entscheidung bzgl. der Reparatur vorliegen, werden wir die Ware unrepariert an Sie zurückliefern.

Wir sind immer bestrebt, die Vorgänge so schnell wie möglich zu bearbeiten. Bitte beachten Sie aber, dass in einigen Fällen, falls Produkte oder Ersatzteile nicht auf Lager sind, mit einer Bearbeitungsdauer von bis zu 12 Wochen zu rechnen ist.

Danke für die Beachtung und Kenntnisnahme
FORTEC Integrated GmbH

FORTEC

GROUP

Our company network supports you worldwide with offices in Germany, Austria, Switzerland, the UK and the USA. For more information please contact:

FORTEC

GROUP

FORTEC Elektronik AG | Augsburgener Straße 2b | 82110 Germering
+49 89 894450-0
info@fortecag.de | www.fortecag.de

FORTEC

INTEGRATED

FORTEC Integrated GmbH | Augsburgener Straße 2b | 82110 Germering
+49 89 894363-0
info@fortec-integrated.de | www.fortec-integrated.de

FORTEC

POWER

FORTEC Power GmbH | Lise-Meitner-Straße 3 | 64560 Riedstadt
+49 6158 8285-0
weborder@fortec-power.de | www.fortec-power.de

FORTEC

EGYPT

FORTEC Electronic Design and Solution Egypt SMLC | Linx Business Park
Unit B318 | Smart Village | Giza Governorate
info@fortec-integrated.de | www.fortec-integrated.de

Autronic Steuer- und Regeltechnik GmbH | Siemensstraße 17
74343 Sachsenheim
+49 7147 24-0
vertrieb@autronic.de | www.autronic.de

FORTEC

CZECH REPUBLIC

FORTEC Czech Republic s.r.o. | Přátelství 275 | 330 02 Dýšina
+49 89 894363-0
info@fortec.cz | www.fortec.cz

FORTEC

UNITED STATES

FORTEC United States, Corp. | 87 Raynor Avenue Unit 1 | Ronkonkoma
NY | 11779 | +1 631 5804360
info@fortec.us | www.fortec.us

FORTEC

SWITZERLAND

FORTEC Switzerland AG | Bahnhofstraße 3 | 5436 Würenlos
+41 44 7446111
info@fortec.ch | www.fortec.ch

FORTEC

UNITED KINGDOM

FORTEC Technology UK Ltd. | Osprey House | 1 Osprey Court
Hinchingsbrooke Business Park | Huntingdon | Cambridgeshire | PE29 6FN
+44 1480 411600
info@fortec.uk | www.fortec.uk