

RMA-ABWICKLUNG / RÜCKSENDEBESTIMMUNGEN

Die RMA-Abwicklung ermöglicht eine *sofortige, schnelle und lückenlose* Bearbeitung Ihrer Rücksendung.

Rücksendebestimmungen für:

1. Reparaturen

Melden Sie bitte jede Rücksendung vorher an:

RMA@imes-icore.de

Für die Erstellung des RMA-Begleitscheins benötigen wir folgende Informationen:

- Kundennummer/Firmenadresse
- Name/Kontakt Daten Sachbearbeiter
- Artikelnummer und -bezeichnung des defekten Artikels
- Seriennummer (falls vorhanden)
- Ursprünglicher Lieferbeleg des reklamierten Artikels (Lieferschein/Rechnung)
(falls es sich um ein eingebautes Teil einer Maschine handelt, benötigen wir den Lieferbeleg der Maschine oder Maschinen-Seriennummer)
- Fehlerbeschreibung

2. Rückgaben

- aus Leih-, Muster & Teststellungen
- aus Falschlieferungen
- aus Austauschlieferungen
- versiegelter Ware

Rückversand mit bereits **erstelltem RMA-Begleitschein** zum offenen Vorgang.

Wenn nicht vorhanden, bitte anfordern unter:

RMA@imes-icore.de

- Fügen Sie den vollständig ausgefüllten RMA-Begleitschein der Ware bei.
- Versenden Sie die Ware frei Haus an angegebene Adresse.

3. Erläuterung - Achtung!

- Mängelrügen hat der Auftraggeber innerhalb von sieben Tagen nach Erhalt der Ware am Bestimmungsort bei der imes-icore GmbH eingehend schriftlich geltend zu machen.
- Eine Rücksendung der beanstandeten Ware ist nur mit vorheriger Rücksprache/Vereinbarung zulässig.

- Für Rückgaben, die nicht auf ein Verschulden von imes-icore zurückzuführen sind, wird eine Wiedereinlagerungspauschale von 20% des Verkaufspreises berechnet, bzw. von der Gutschrift abgezogen.
- Sonderanfertigungen und Software sind grundsätzlich von der Rücknahme ausgeschlossen.
- Rückgaben von auftragsbezogener kommissionierter Ware ist nur mit vorheriger Rücksprache möglich.
- Unfrei versendete Waren werden nicht angenommen (nur nach vorheriger Absprache).
- Der Rückversand muss in einer geeigneten Verpackung erfolgen, um Transportschäden zu vermeiden.
- Rücksendungen von Mustersendungen müssen vollständig und unbeschädigt sein, da sonst keine Bearbeitung möglich ist bzw. keine Gutschrift erfolgen kann.
- Im Falle eines Umtauschs oder Widerrufs muss sich die Ware in einem verkaufsfähigen Zustand befinden. Bei Rücksendung von beschädigten Artikeln sowie beschädigter Verkaufsverpackung, angebrochenen Verpackungen oder Handelseinheiten können wir möglicherweise keine Gutschrift erstellen.
- Rückgabe - Versiegelte Ware/Verpackung
Durch das Öffnen einer mit Sicherheitssiegel versehenen Ware/Verpackung verpflichten Sie sich zum Kauf. Eine Rückgabe ist nur mit vorheriger Sondergenehmigung und evtl. Abschlägen möglich.
- Die Rückgabe von ELEKTRONIK-Ersatzteilen mit geöffneter Versiegelung, die nicht durch die imes-icore Serviceabteilung autorisiert wurde, wird abgelehnt.
- Reparaturen außerhalb der Gewährleistung sind kostenpflichtig.

Reklamationen innerhalb der Gewährleistung:

- Bitte senden Sie Ihre defekte Ware unter Verwendung unseres RMA-Begleitscheins zur **Überprüfung/Reparatur** ein.
- Austauschlieferungen werden von uns nur in Ausnahmefällen getätigt, und zwar dann, wenn wir über entsprechend generalüberholte Serviceteile verfügen.
- Ein vereinbarter Austausch innerhalb der Gewährleistung erfolgt mit Berechnung. Aussagen zur Gewährleistung können erst nach Sichtung der reklamierten Ware getroffen werden (im Falle der Gewährleistung erfolgt Gutschrift). Bitte senden Sie uns den reklamierten Artikel innerhalb der im Lieferschein angegebenen **Frist** unter Verwendung unseres RMA-Begleitscheins zurück.
- Die Frachtkosten sind vom Auftraggeber vorzulegen.