

## Kundeninformation zu Retouren

RMA Retourenabwicklung bei der BAG electronics GmbH

Juli 2018

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Bestellung. Sollten Sie trotz strengster Qualitätskontrollen Grund zu einer Beanstandung haben, möchten wir Sie bitten, entsprechend dem nachfolgend beschriebenen RMA Verfahren (Return Merchandise Authorization) vorzugehen, um einen schnellen und reibungslosen Ablauf zu garantieren.

**Bitte senden Sie uns die Ware nicht ohne vorherige Abstimmung zurück!**

### A. Transportschaden oder Falschlieferung

- Transportschäden sind uns innerhalb von 5 Werktagen nach Erhalt der Ware schriftlich anzuzeigen.
- Bitte vermerken Sie sichtbare Schäden auf dem Lieferschein und lassen Sie diese durch den Spediteur mit seiner Unterschrift bestätigen.
- Informieren Sie den zuständigen Sachbearbeiter im Verkaufsbüro. Die Kontaktdaten (Name, Telefon-/ Faxnummer, Email Adresse) finden Sie im Lieferschein.
- Von dem Sachbearbeiter erhalten Sie die Retourengenehmigung und das RMA Formular mit der Angabe einer Referenznummer. Das RMA Formular legen Sie bitte zusammen mit dem Lieferschein der original verpackten Ware bei.

### B. Technische Reklamationen

- Informieren Sie den zuständigen Außendienstmitarbeiter oder Sachbearbeiter im Verkaufsbüro. Die Kontaktdaten (Name, Telefon-/ Faxnummer, Email Adresse) finden Sie auf dem Lieferschein.
- Von dem Sachbearbeiter erhalten Sie die Retourengenehmigung und das RMA Formular mit der Angabe einer Referenznummer. Bitte geben Sie auf dem RMA Formular eine kurze Beschreibung für den Reklamationsgrund und die Art der Anwendung an.
- Die reklamierte Ware senden Sie bitte zusammen mit dem ausgefüllten RMA Formular zur technischen Prüfung zurück.

### C. Sonstige Beanstandungen

- Bitte beachten Sie, dass Rücksendungen von mangelfreien Waren nur innerhalb von 90 Tagen nach dem Versanddatum akzeptiert werden.
- Dies gilt ausschließlich für komplette und unbeschädigte Verpackungseinheiten in der Originalverpackung. Die Bearbeitungspauschale beträgt 20% des Warenettowerts mindestens aber 50,00 EUR. Die Frachtkosten trägt der Absender.
- Informieren Sie den zuständigen Außendienstmitarbeiter oder Sachbearbeiter im Verkaufsbüro. Die Kontaktdaten (Name, Telefon-/ Faxnummer, Email Adresse) finden Sie auf dem Lieferschein.
- Von dem Sachbearbeiter erhalten Sie die Retourengenehmigung und das RMA Formular mit der Angabe einer Referenznummer. Das RMA Formular legen Sie bitte zusammen mit dem Lieferschein der original verpackten Ware bei.

**Bitte beachten: Die Rücklieferadresse wird auf dem RMA Formular festgelegt !**