

Abwicklungsleitfaden für RMA-Vorgänge

(Return of Material Authorisation)

Sehr geehrte(r) Geschäftspartner/in,

um Geräte oder Material, die aufgrund von Reklamationen oder Reparaturen an uns zurückgesendet werden, schnell und effizient bearbeiten zu können, möchten wir Sie bitten, den nachfolgenden Ablauf zu beachten.

Hinweis:

Bei Rücklieferungen, die ohne RMA-Nummer an uns zurückgesendet werden, kann es zu Verzögerungen in der Abwicklung kommen.

Bitte beachten Sie, dass eine ausführliche Fehlerbeschreibung die Suche nach der Ursache enorm erleichtert und die Kosten auch für Sie niedrig hält. Bitte geben Sie daher bei der Fehlerbeschreibung den genauen Fehler (z.B. Fehlermeldung auf dem Display) an und auch, ob der Fehler generell oder nur unter bestimmten Bedingungen auftritt (z.B. Fehler nach Update oder Fehler tritt erst nach 2 Stunden Betriebszeit auf).

Ablauf des RMA-Vorganges

1. Füllen Sie bitte das RMA-Formular vollständig aus. Nur vollständig ausgefüllte Formulare ermöglichen es uns, Ihr Anliegen effizient zu bearbeiten. Senden Sie dieses Formular bitte ausgefüllt an **order@cash-companies.com**, alternativ per Fax an die **+49 8382 – 943 15 – 20**, zurück.
2. Sie erhalten das RMA-Formular mit gültiger RMA-Nummer innerhalb von 2 Werktagen von unserem Retouren-Center zurück. Bitte beachten Sie: Bei unvollständig ausgefüllten RMA-Formularen können Verzögerungen bei der Bearbeitung entstehen.
3. Sollten Sie von CashConcepts ein Formular mit RMA Nummer erhalten haben, ist ein erneutes Einsenden nicht notwendig.
4. Legen Sie das zurückerhaltene Formular der Sendung bei und schreiben Sie die RMA Nummer gut sichtbar auf den Versandkarton.

RMA-Bedingungen

- Originalverpackungen der Ware/n bitte nicht bekleben oder beschädigen!
- Bei Einsendungen zur Gutschrift (z. B. bei Falschlieferung) hat die Rücksendung in unbeschädigter Originalverpackung zu erfolgen. Für beschädigte Verpackungen, die wir ersetzen müssen, sowie Geräteüberprüfungen wird eine Pauschale von 15 % des Warennettowertes in Rechnung gestellt. Fehlendes Zubehör wird zum Listenpreis berechnet.
- Zur Reparatur retournieren Sie bitte die Geräte inklusive dem Netzteil, weiteres Zubehör bitte nicht mit einsenden. Bei Verlust zusätzlich retourniertem Zubehör, übernehmen wir keine Haftung!
- Falls wir trotz eingehender Tests den von Ihnen angegebenen Fehler nicht nachvollziehen können, senden wir die beanstandete Ware gegen eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 20,00 Euro (bei Falschgeldprüfgeräten) bzw. 40,00 Euro (Bei Banknoten- und Münzzählgeräten) zzgl. Versandkosten und MwSt. zurück.
- Bitte achten Sie auf eine sorgfältige und stoßsichere Verpackung der Ware. Wir übernehmen keine Haftung für Transportschäden. Bei Banknotenzählmaschinen ohne Originalverpackung wird eine Verpackungspauschale von 5,00 € für die Transportverpackung berechnet.
- Die erteilte RMA-Nummer ist nur für die Retoure eines Gerätes gültig und berechtigt nicht automatisch zum Erhalt einer Gutschrift.
- Bitte senden Sie die Ware/n innerhalb von 5 Arbeitstagen frachtfrei und ausreichend versichert an folgende Adresse: CashConcepts Europe GmbH, TECHNISCHER SERVICE, Kemptener Straße 99, 88131 Lindau, Deutschland

RMA-Formular

Bitte beachten Sie die Angaben und Erläuterungen im
Abwicklungsleitfaden für RMA-Vorgänge

RMA – Nummer (wird von CashConcepts vergeben)

	Rechnungsadresse	Abweichende Lieferadresse
Firma		
Kundennummer		
Straße, Nr.		
PLZ, Ort		
Land		
	Ansprechpartner	Ansprechpartner
Name		
Telefon		
Fax		
Email		

Geräteinformationen

Gerätebezeichnung	Seriennummer
Fehlerbeschreibung <ul style="list-style-type: none"> • Welcher Fehler? • Häufigkeit? • Ab wann trat der Fehler auf? 	

Rücksendegrund

<input type="checkbox"/> Reparatur	<input type="checkbox"/> Falschlieferung	<input type="checkbox"/> Transportschaden
<input type="checkbox"/> Updateservice	<input type="checkbox"/> Wartung / Reinigung	<input type="checkbox"/> Rückgabe Muster
<input type="checkbox"/> Erneute Reparatur, bitte alte RMA-Nr. angeben		

Kostenpflichtige Optionen bitte bei Bedarf ankreuzen

<input type="checkbox"/> Updateservice Euro – Serie 2 (5,00 - 50,00 €)	Optional wird gegen Berechnung (15,95 € / Prüfgerät und Geldwaage, 80,00 € / normale Banknotenzähler, 118,90 € / „Professional“ Zähler 148,00 € / Mehrpocket-Banknotenzähler**) die neue Euro Software mit der 5,00 Euro, 10,00 Euro, 20,00 Euro und 20,00 Euro Note installiert. Das Gerät wird zusätzlich gereinigt und kalibriert. Software-Verfügbarkeit bitte vor dem Einsenden online unter www.cce.tm prüfen.
<input type="checkbox"/> Express-Service	Express Geräte werden vorrangig behandelt und dem Standard Service vorgezogen. Mehrkosten: Falschgeldprüfgeräte & Geldwaagen 7,50 €, Banknotenzählmaschinen 20,00 €. **
<input type="checkbox"/> VDE Prüfung	Prüfprotokoll für elektrische Geräte nach Instandsetzung, Änderung - Wiederholungsprüfung, gemäß und entsprechend den Richtlinien DIN VDE 0701-0702. Sie erhalten mit der Rücksendung der Maschine das entsprechende Formular ausgefüllt für Ihre Unterlagen. Kosten: 20,00 € / Gerät. **

Mit der Verwendung dieses Vordruckes werden die AGBs von CashConcepts und die RMA Bedingungen anerkannt.
Bei kostenpflichtigen Reparaturen erhalten Sie von uns automatisch einen Kostenvoranschlag, den Sie bitte unterschrieben per Fax (+49 – 8382 – 943 15 -20) oder per Email order@cash-companies.com an uns zurücksenden.

** Alle Preise pro Gerät netto, zzgl. Versand und MwSt.

RMA-EINGANG Wird von CashConcepts ausgefüllt	Datum:		Transportschaden	
		Netzkabel / Netzteil	Fotos gemacht	
		Typ 1 notwendig		