

CSK NETWORK

RMA Formular

Datum:

CSK NETWORK

Potsdamerstr. 4

74906 Bad Rappenau

E-Mail: rma@csknetwork.de Fax: +49 (0) 7264 8899895

Internet: www.csknetwork.de

Bitte von unseren Geschäftspartnern auszufüllen:

Absender

Firma:

Strasse:

Land/PLZ/Ort:

Kunden-Nr.: Ansprechpartner:

Telefon: Fax:

E-Mail:

Bei Rücklieferungen zur Reparatur/Garantiereparatur legen Sie bitte eine **detaillierte Fehlerbeschreibung** bei.

Der Vorgang wird dadurch erheblich beschleunigt. Die durchschnittliche Reparaturbearbeitungszeit beträgt **5** Arbeitstage und um Ersatz- bzw. Rücklieferungen werden wir uns so schnell wie möglich kümmern.

Achtung: Sollte/n die Baugruppe/n durch Fremdeinwirkung (Falschanschluss, mech. Beschädigung) zerstört worden sein, verfällt Ihr Garantieanspruch!

Menge Seriennummer Artikel-Nummer Ihre Reparatur-Nr. *Detaillierte Fehlerbeschreibung*

.....

.....

Rücksendegrund: **Reparatur**

Modifikation

Rückgabe (z.B. bei Leihstellung)

Untersuchung / Analyse

Garantie

CSK NETWORK

Richtlinie RMA-Prozedur

1. RMA-Nummern-Vergabe

Wir bitten Sie, für jede Warenrücksendung eine RMA-Nummer anzufordern. Aus systemtechnischen Gründen ist eine Bearbeitung des Vorganges ohne RMA-Nummer leider nicht möglich. Das ausgefüllte RMA-Formblatt soll **vor** Auslieferung der Ware per Fax oder E-Mail an uns gesandt werden (Fax-Nr. und E-Mail Adresse siehe Vorderseite).

Auf eine kurze, möglichst genaue Fehlerbeschreibung ist dabei zu achten, da Sie dadurch die Reparaturzeit erheblich verringern können - „defekt“ ist nicht aussagekräftig genug. Sie erhalten dann umgehend eine RMA-Nummer. Um bereits vorab eine Garantieprüfung machen zu können, benötigen wir die Seriennummer(n) der Baugruppe(n). Dieses RMA-Formular finden Sie auch im Internet unter: www.csknetwork.de

2. Gewährleistungsverlust

Bei mechanischen Beschädigungen wie z.B. Brüche, Risse, Dellen, Kratzer etc. oder Überspannungsschäden erlischt jegliche Gewährleistung, sofern diese nach Übergabe entstand! Im Falle einer unberechtigten Reklamation ist die Rücksendung der von Ihnen reklamierten Ware kostenpflichtig.

3. Rücksendung zur Reparatur

- Das **vollständig ausgefüllte** RMA-Formular muss unbedingt der Warensendung beigelegt werden, ansonsten kann der Vorgang nicht bearbeitet werden.
- Die RMA-Nummer bitte **nicht** auf die Originalverpackung des Produktes schreiben.
- Die RMA-Nummer bitte **außen** am Paket gut sichtbar vermerken.
- Nicht vergessen, die RMA-Nummer auf dem Rücklieferungsschein zu vermerken.
- Bitte unbedingt die **Seriennummer** mit angeben, ansonsten ist keine Bearbeitung möglich.
- Rücksendungen ohne **detaillierte Fehlerbeschreibung** können nicht bearbeitet werden - „defekt“ ist nicht aussagekräftig genug.
- Die Reparaturware muss fachgerecht verpackt sein.

Transportschäden müssen beim Zusteller geltend gemacht werden.

- Unfrei eingesandte Waren oder Rücksendungen werden von uns nicht angenommen.
- Stecken Sie einfach das RMA-Formular in ein DIN-Lang-Fensterkuvert als Lieferschein.

4. Rücksendung/Einsendung zur Untersuchung

In bestimmten Fällen kann es nötig sein, Waren zur Untersuchung an uns zurückzuliefern oder Fremd-Hardware einzuschicken. Dies geschieht in der Regel nach Absprache mit einem Mitarbeiter unseres technischen Supports. Bitte kreuzen Sie in diesem Fall das Feld Untersuchung/Analyse an und geben Sie, wenn möglich, den Namen des zuständigen Mitarbeiters an. Dieses Vorgehen verhindert Irrläufer und verkürzt die Bearbeitungszeit. Sollte das zu untersuchende Problem nicht durch Verschulden der CSK NETWORK entstanden sein, behalten wir uns eine Verrechnung des entstandenen Aufwandes vor.

5. ESD-Schutz

Bitte schicken Sie die Produkte möglichst in Originalverpackung. Wenn dies nicht mehr möglich ist, erwarten wir eine ähnliche Verpackung, die Transportschäden verhindert.

6. Eventuell anfallende Kosten

- Für an uns zurückgesandte Ware aus Falschbestellungen Ihrerseits (oder ähnlichem), berechnen wir eine Bearbeitungsgebühr von **EUR 40,- zzgl. Transportkosten und gesetzl. MwSt.**
- Für an uns zurückgesandte Ware, die trotz eingehender Tests keine Fehler aufweist, berechnen wir eine Testpauschale von **EUR 80,- zzgl. Transportkosten und gesetzl. MwSt.** bzw. berechnen die Testpauschale unserer Lieferanten an Sie weiter.