

RMA-Dokument

Sehr geehrte Damen und Herren,

um Ersatzteile, die Sie an uns zurücksenden möchten, schnell und effizient bearbeiten zu können, haben wir die Abwicklung der RMA-Vorgänge systematisiert.

Daher bitten wir Sie, folgenden Ablauf zu beachten:

Ablauf RMA-Vorgang

- Für die Rücksendung von Ersatzteilen benötigen Sie ein RMA-Formular. Dieses Formular finden Sie auf unserer Homepage unter <https://www.kurtzera.de/moulding-machines/aktuelles-medien/medien-downloads/service-support-formular.html> zum Download.
- Bitte füllen Sie das Formular vollständig und wahrheitsgetreu aus.
- Senden Sie das ausgefüllte Formular an Hotline-MaFa@kurtzera.de.
- Innerhalb von 2 Werktagen erhalten Sie das von uns mit der RMA-Nummer versehene Dokument zurück. Bitte beachten Sie: Bei unvollständigen Angaben auf dem RMA-Formular kann sich die Bearbeitung verzögern.
- Zu jedem zu retournierenden Ersatzteil wird ein Formular benötigt, welches der Sendung beigelegt werden muss. Pro Sendung genügt eine RMA-Nummer.

Bitte beachten Sie: Senden Sie die Ware immer in versandgerechter Verpackung zusammen mit dem RMA-Dokument und mit dem Retourenlieferschein zurück, da dadurch Transportschäden verhindert werden können, für welche wir nicht haften und keinen Ersatz leisten. Rücksendungen ohne ausgefülltes RMA-Dokument behalten wir uns vor, unfrei an den Absender zu retournieren. Mangelfreie Waren werden nur nach schriftlicher Bestätigung des Ersatzteilmanagements zurückgenommen. Für die Bearbeitung und Rücklagerung werden wir eine pauschale Bearbeitungsgebühr in Höhe von EUR 150,- in Abzug bringen.

RMA-Bedingungen

- Bei Rücksendung zur Gutschrift muss die Rücksendung in unbeschädigter und ungeöffneter Originalverpackung erfolgen.
- Transportschäden sind dem zuständigen Transportunternehmen sofort zu melden.
- Achten Sie bitte auf eine ESD-taugliche Verpackung bei elektronischen Komponenten.
- Reparatur-/Prüfkosten, Neuverpackung werden separat in Rechnung gestellt. Sie erhalten einen kostenpflichtigen Kostenvoranschlag. Dieser wird selbstverständlich mit der Reparaturleistung verrechnet.
- Bitte senden Sie das Ersatzteil inkl. des RMA-Dokuments innerhalb von 5 Arbeitstagen frachtfrei und ausreichend versichert an folgende Anschrift:

*Kurtz GmbH & Co. KG
- Customer Service -
Frankenstr. 2
Industriegebiet Wiebelbach
97892 Kreuzwertheim
DEUTSCHLAND*

- Die zugeteilte RMA-Nummer ist jeweils nur für eine Lieferung gültig.