

# REKLAMATIONSABWICKLUNG

Liebe Kundin, lieber Kunde,

auch bei uns kann es vorkommen, dass ein Artikel mal nicht in Ordnung ist oder eine Lieferung nicht korrekt bei Ihnen eintrifft. Doch mit Hilfe dieses RMA-Formulars sind Sie auch in solch einem Fall bei uns bestens aufgehoben.

Wir möchten uns jetzt schon für eventuelle Unannehmlichkeiten entschuldigen und werden alles tun um Ihnen schnellstmöglich zu helfen.

## ALLGEMEINES

Um Produkte, 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.

- » Installateure können eine Retoure nur beim Elektrogroßhandel geltend machen.
- » Kundenspezifisch gefertigte Produkte sind generell von Rückgaben ausgeschlossen.
- » Die Ware darf nicht älter als 12 Monate ab Kaufdatum sein.
- » Bei vereinbarten Rücknahmen wird nachstehende Bearbeitungsgebühr verrechnet [außer gesonderte vertragliche Regelung]:
  - a. originalverpackte, unbeschädigte Ware: Standard-Bearbeitungsgebühr 30 % des damaligen Warenwertes  
[Diese kann auch höher ausfallen, z.B. bei unbrauchbarer/beschädigter Verpackung.]
  - b. originalverpackte, unbeschädigte Ware mit einem Warenwert unter 100,00 EUR: Bearbeitungsgebühr 15,00 EUR
- » Wird nach Abschluss der technischen Überprüfung festgestellt, dass kein Defekt vorliegt, wird die Ware zur Entlastung an den Kunden kostenpflichtig zurückgesendet.
- » Liegt ein Kundenverschulden vor, erfolgt ein technischer Bericht an den Kunden. Innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt des technischen Berichts ist eine Rückmeldung seitens des Kunden über den Verbleib erforderlich. Andernfalls behalten wir uns vor, die Ware nach Ablauf der Frist fachgerecht zu entsorgen.
- » Die Bearbeitungszeit der Reklamation kann bis zu 4 Wochen betragen.

## WARENZUSTAND

- » Bei nicht mehr benötigter Ware, sowie Fehllieferungen, Doppellieferungen, Falschbestellung und bei Lagerbereinigung muss die Ware in einem einwandfreien Zustand sein.
- » Die Fehlerstelle ist vor der Demontage mit einem abwaschbaren Stift zu markieren. Nur so kann eine Beurteilung des Fehlers gewährleistet werden.
- » Demontieren Sie das Produkt erst jetzt und gehen sie hierbei so vorsichtig wie möglich vor, um Beschädigungen zu vermeiden. Treffen Sie außerdem Vorkehrungen zum Schutz gegen ESD beim Ausbau.
- » **ACHTUNG:** Bitte beachten Sie, das wir durch unsachgemäßen Ausbau beschädigte Ware nicht als Reklamation anerkennen können. Dies gilt ebenso für nicht ESD gerecht verpackte Ware.
- » Die Ware muss nach Möglichkeit originalverpackt sein sowie einen ausreichenden Schutz vor ESD-Schäden gewährleisten.

## SICHERSTELLEN DER FEHLERBEURTEILUNG

- » Wenn möglich, bitte fotografieren Sie das Produkt im eingebauten Zustand.
- » Beschreiben Sie den Fehler so detailliert wie möglich [„defekt“ ist nicht ausreichend].
- » Erfassen Sie bitte alle verwendeten Komponenten. Hierbei sind sowohl Artikel aus unserem Portfolio von Interesse, als auch Geräte, die sich im installierten System befinden und nicht von uns geliefert wurden.

## RÜCKSENDUNGEN BITTE MIT AUSGEFÜLLTEM RMA – FORMULAR AN FOLGENDE ANSCHRIFT:

Josef Barthelme GmbH & Co. KG  
 Kundenservice  
 Logistikpark Kirchhoffstraße Halle 2 Tor 41A  
 Kirchhoffstraße 5  
 90431 Nürnberg



# REKLAMATIONSBERICHT - NETZTEILE

## ALLGEMEINE ANGABEN

SERVICE NUMMER [NACH VERGABE BITTE EINTRAGEN]:

DATUM REKLAMATIONSEINGANG:

ELEKTRIKER | ENDKUNDE:

ELEKTROGROSSHANDEL | OEM KUNDE:

KUNDENUMMER:

ANSPRECHPARTNER:

TELEFON | E-MAIL:

LIEFERSCHEIN-AB- | RECHNUNGSNUMMER:

REKLAMierter ARTIKEL | ARTIKELNUMMER:

GELIEFERTE STÜCKZAHL:

REKLAMIERTE STÜCKZAHL:

EINBAUSITUATION BITTE GENAU BESCHREIBEN:

VERBAU IM SCHALTSCHRANK:

WURDE AUSREICHEND AUF KÜHLUNG GEACHTET:

VERBAU IM AUSSENBEREICH:

IP67-GEHÄUSE VERWENDET IM AUSSENBEREICH:

ANGESCHLOSSENE WATTAGE GESAMT:

FEHLER TRITT SOFORT AUF

 JA NEIN

FEHLER TRITT SPORADISCH AUF

 JA NEIN

24H BETRIEBSZEIT

 JA NEIN

AUSFALL DES NETZTEILS NACH CA. ....

STUNDEN

INSTALLATIONSSKIZZE BEIGEFÜGT

 JA NEIN

EINGESTELLTER DIMMWERT .....

PROZENT

GENAUE FEHLERBESCHREIBUNG:

Bitte dokumentieren sie die Fehlerstelle per Bildaufnahme, damit ein einwandfreier Blick auf die unmittelbare Installationsumgebung gewährleistet ist

BILDER DER EINBAUSITUATION

 JA NEIN

BILDER DER AUSFALLSTÜCKE

 JA NEIN

ERSTATTUNGSWUNSCH

ERSATZLIEFERUNG

GUTSCHRIFT