

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, können wir nicht garantieren, dass diese in einem vertraglich zugesicherten Zeitraum bearbeitet werden.

Ablauf des RMA-Vorgangs

1. Füllen Sie bitte das RMA-Formular vollständig aus. Es steht auf unserer Website <http://www.bartec.de/rma> (Rubrik Qualität und Kultur) zum Download zur Verfügung. Nur vollständig ausgefüllte Formulare ermöglichen es uns, Ihr Anliegen effizient zu bearbeiten.
Ausgefüllt und unterschrieben senden Sie es bitte an **services@bartec.de**, alternativ per Fax an die **+49 7931 597-119**.
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. Kopieren Sie als letzten Schritt das bestätigte RMA-Formular mit der erteilten RMA-Nummer zweimal: eine Ausfertigung bitte deutlich sichtbar an der Außenseite der Verpackung all Ihrer Rücksendungen anbringen, die zweite Ausfertigung dem Produkt beilegen.

RMA-Bedingungen

- **Originalverpackungen der Ware/n bitte nicht bekleben oder beschädigen!**
(Fensterumschlag und Umverpackung benutzen)
- 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 **ohne Zubehör und entfernen Sie z. B. sämtliche nicht zur Standardausrüstung gehörenden Speichererweiterungen, Module u.s.w.**
- Bei Verlust zusätzlich retournierter, nicht zur Standardausrüstung gehörender Teile und Zubehör, übernehmen wir keine Haftung!
- Die Geräte müssen in den Auslieferungszustand zurückversetzt werden, etwaige fremde Software muss entfernt werden. Sollte dies nicht möglich sein, bitte unter Sonstiges angeben, welche Software auf dem Gerät installiert ist.
- Falls wir trotz eingehender Tests den von Ihnen angegebenen Fehler nicht nachvollziehen können, senden wir die beanstandete Ware gegen eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 90,00 Euro und Berechnung gegebenenfalls zusätzlich entstandener Kosten zurück.
- Die erteilte RMA-Nummer ist nur für die Retoure eines Produktes 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:
BARTEC GmbH, Retouren Center, Max-Eyth-Straße 16, 97980 Bad Mergentheim, Deutschland.