

Vorgehensweise bei Rücksendungen an die tec5 AG / RMA Prozess

Im Fall einer Rücksendung (Reparaturen / Reklamationen / Beistellungen) an die tec5 AG dient der RMA Prozess dazu, den Ablauf des Vorgangs für Sie möglichst transparent und nachvollziehbar zu gestalten. Gleichzeitig können Reparatur- und Reklamationsvorgänge noch schneller und kosteneffizienter abgewickelt werden.

Bitte gehen Sie bei Rücksendungen in folgenden Schritten vor:

1. Halten Sie die Informationen zum Gerätetyp, ggf. Artikelnummer, Seriennummer und Nummer des Lieferscheins bereit und kontaktieren Sie tec5:

per E-Mail an service@tec5.com oder per Telefon: **+49 (0)6171 9758 99**

2. Sie erhalten von tec5 auf dem gleichen Weg eine RMA-Nummer, die die Rücksendung autorisiert. Diese vermerken Sie bitte auf Lieferschein und - deutlich von außen sichtbar - auf der Versandverpackung. Bitte legen Sie auch eine detaillierte Fehlerbeschreibung bei.
3. In Ausnahmefällen und nach Absprache ist eine Zusendung auf Kosten der tec5 AG möglich. In diesen Fällen senden wir Ihnen per Email einen Link zu, über den Sie die entsprechenden Versanddokumente ausdrucken können und einen Abholtermin vereinbaren können. Im Falle einer kostenpflichtigen Reparatur oder bei sonstigem ungerechtfertigtem Einsenden auf Kosten der tec5 AG, behalten wir uns die Berechnung der entstandenen Kosten vor.
4. Nach Eingang in unserem Hause tragen wir Sorge dafür, dass Sie umgehend eine Bestätigung über den Eingang erhalten und Ihr Produkt auf dem schnellsten Wege instandgesetzt wird.
5. Sollten Sie einen Kostenvoranschlag wünschen, so bitten wir Sie, uns dies im Vorfeld oder in den mitgelieferten Dokumenten mitzuteilen. Gerne können Sie uns bereits auch eine Freigabegrenze für die Reparaturkosten angeben.

Bitte beachten Sie folgende Hinweise:

- Kostenvoranschläge für kleinere Baugruppen, wie Elektronikmodule, können nur in Ausnahmefällen erstellt werden, da eine genaue Abschätzung der Kosten erst nach dem Lokalisieren und Ersetzen des defekten Bauteiles möglich ist.
- Bei der Rücksendung der Ware verwenden Sie nach Möglichkeit die Originalverpackung, jedoch in jedem Fall eine angemessene Verpackung, um Transportschäden zu vermeiden.
- Lichtleiter und sonstige Kabel sind getrennt von Geräten zu verpacken, um eine Beschädigung zu vermeiden.
- Rücksendungen, die ohne gültige RMA-Nummer bzw. ohne Fehlerbeschreibung eingesandt werden, werden nicht angenommen und auf Kosten des Einsenders zurückgesandt.