

Bedingungen und wichtige Hinweise für eine zügige und reibungslose Service-Abwicklung

Zur Bearbeitung Ihrer Reklamation / Reparatur ist die vorherige Vergabe einer RMA-Nummer erforderlich.

Nur durch die Zuteilung einer RMA-Nummer können wir eine zügige Bearbeitung ihrer Rücksendung gewährleisten. Diese berechtigt Sie zur Einsendung der angemeldeten Artikel an unser Haus, beinhaltet jedoch nicht automatisch den Anspruch auf eine Gutschrift, Wandlung oder ähnliches. Eine Entscheidung darüber kann erst nach Prüfung der eingesandten Ware durch uns erfolgen.

Sämtliche Waren müssen fachgerecht und unter Berücksichtigung der ESD-Richtlinien (ESD-Norm IEC/TS61340-5-1 Electrostatics), sowie der Verpackungsrichtlinien DIN EN 22248 verpackt und eingesendet werden. Waren, die nicht den o. g. Verpackungsrichtlinien entsprechen, müssen wir gemäß unseren Qualitätsrichtlinien als Totalausfälle behandeln, da eventuell hervorgerufene Schäden nicht feststellbar sind.

Nach erfolgter Prüfung der eingesendeten Ware wird Ihnen das weitere Vorgehen mitgeteilt:

- _ Ersatz oder Gutschrift bei berechtigtem Gewährleistungsanspruch
- _ Unfreie Rücksendung; Verschrottung/Entsorgung der Ware; falls eine Instandsetzung möglich ist entsprechender Kostenvorschlag bei unberechtigten oder außerhalb der Gewährleistung befindlichen Artikeln
- _ Im Falle von unberechtigten oder durch Eigenverschulden verursachten RMAs behalten wir uns eine Test/Handlingspauschale von 75,00€ vor.



Schritt 1

Formular ausfüllen

Antrag vollständig ausfüllen und Fotos der Beschädigung, sowie eine detaillierte Fehlerbeschreibung beilegen.



Schritt 2

RMS Nummer anfordern

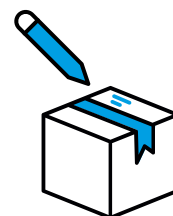
Antrag an rma-service@hy-line.de senden und RMA-Nr. anfordern



Schritt 3

HY-LINE prüft ihren Antrag

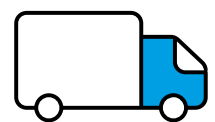
Sie erhalten von uns eine RMA-Nr. mit Angabe einer Rücksendeadresse



Schritt 4

Transportverpackung

RMA-Nr. groß und deutlich auf der Transportverpackung vermerken



Schritt 5

Paketeinsendung

Senden Sie das Paket „frei Haus“ an genannte Adresse welche Ihnen mitgeteilt wurde. Eine detaillierte Fehlerbeschreibung beilegen.

Notwendige Angaben bei Einsendung einer Reklamation/Reparatur

Firma	Kundennummer
Ort	Rechnungsnummer/Datum
Ansprechpartner/kommerziell	Ansprechpartner/technisch
Telefon	Telefon
Email	Email

Menge	HY-LINE Artikel-Nr.	Serien-Nr. / Datecode / LOT-Nr.	Detaillierte Fehlerbeschreibung
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Bei mehreren Serien-Nummern: Auflistung mittels Excel-Tabelle

Datum

Fehleranalyse-Report gewünscht
Dazu benötigen wir von Ihnen detaillierte Anwendungsbedingungen (Schaltplan, Umgebung etc.), sowie Bedingungen bei Ausfall der Artikel

Mit Einreichung des RMA-Antrages wurden die Bedingungen des Rücksendungs-Verfahrens zur Kenntnis genommen und akzeptiert.