

Richtlinie für die ordnungsgemäße Abwicklung von Reklamationen (RMA-Prozess)

Kontaktadresse:

CProjekt GmbH

Christian Haselbauer
Herrendamm 43a
23556 Lübeck
Tel.: +49 (0) 451 / 29 0 66 14
E-Mail: ch@cprojekt.net

Vor jeder Rücklieferung von Produkten ist die Beantragung einer RMA-Nummer (Return Materials Authorization) notwendig. Hierfür ist ein ausgefülltes RMA-Formular per E-Mail an die oben genannte Kontaktperson zu schicken. Für die Vergabe der RMA-Nummer ist darauf zu achten, dass alle wichtigen Informationen im RMA-Formular enthalten sind, wie die Produktbezeichnung, Seriennummer und eine detaillierte Fehlerbeschreibung (unsere Distributionspartner sind verpflichtet, die Geräte vorher noch einmal zu testen).

Bei Eingang in unserem Hause wird das Formular auf Vollständigkeit geprüft. Anschließend wird anhand des Verkaufsdatums festgestellt, ob bei dem benannten Gerät Anspruch auf eine kostenlose Reparatur (Gewährleistung) besteht. Ist dies nicht mehr der Fall, wird darauf extra verwiesen, so dass vom Kunden im Voraus entschieden werden kann, ob er eine kostenpflichtige Reparatur wünscht.

Die entsprechende RMA-Nummer wird dem Kunden innerhalb von 2 Werktagen per E-Mail zugesandt.

Rücklieferung der Produkte an die CProjekt GmbH

(mit Hinweis auf die entsprechende RMA-Nummer,
Lieferschein und Fehlerbeschreibung)

Lieferadresse CProjekt GmbH:

CProjekt GmbH

RMA-Abteilung
Herrendamm 43a
23556 Lübeck

Bitte senden sie Produkte möglichst in Originalverpackung. Wenn dies nicht mehr möglich ist, erwarten wir eine ähnliche Verpackung, die Transportschäden ausschließt. Sollte die Verpackung der zurückgesendeten Waren nicht unseren Vorgaben entsprechen, erlischt automatisch die Gewährleistung, da wir nicht ausschließen können, dass ein Schaden durch den Rücktransport entstanden ist.

Bei der Rücksendung mehrerer RMA-Nummern in einer Lieferung ist darauf zu achten, dass einzelne Geräte so verpackt werden, dass eine eindeutige Zuordnung zu den einzelnen Nummern möglich ist.

Bei Rücklieferungen aus Ländern, die ursprünglich in Deutschland dem Zoll und/oder der Einfuhrumsatzsteuer unterliegen, sind die rückzuliefernden Waren derart zu deklarieren, dass weder Zoll noch Einfuhrumsatzsteuer in Deutschland gezahlt werden muss. Falls derartige Kosten entstehen, sind diese vom Versender zu tragen. Die CProjekt GmbH wird diese Kosten nicht übernehmen.

Die CProjekt GmbH behält sich vor, Lieferungen zurückzuschicken, die nicht adäquat verpackt waren bzw. ohne RMA-Nummer angeliefert wurden.

Die Kosten für den Transport der Ware zur CProjekt GmbH übernimmt der Kunde

Richtlinie für die ordnungsgemäße Abwicklung von Reklamationen (RMA-Prozess)

Geräteeingang / RMA-Antragsformular

Nach Eingang der Geräte bei der CProjekt GmbH wird eine Wareneingangsprüfung vorgenommen. Diese beinhaltet:

- Prüfung der Verpackung
- Vollständigkeit der Geräte
- Übereinstimmung der IMEI- bzw. Seriennummern der Geräte
Mit den Angaben des Antragsformulars
- Ist das Antragsformular vollständig ausgefüllt?

Bei mangelhafter Verpackung (Erhalt kaputter Kartons) und/oder auffällig verdreckt bzw. zerstörten Geräten, werden Fotografien zu Dokumentationszwecken angefertigt.

Der Erhalt der Rücklieferung wird dem Kunden innerhalb von 5 Werktagen per E-Mail bestätigt.

Analyse der zurückgeschickten Produkte

Als erstes werden die Produkte auf ihren äußeren Zustand geprüft (extreme Verschmutzung, Schäden am Gehäuse). Alle zurückgeschickten Produkte werden unter Berücksichtigung der in der Fehlerbeschreibung aufgeführten Fehler einem Standardtest unterzogen. Dieser Test entspricht dem Produktionstest neuer Produkte. Die mitgelieferte Fehlerbeschreibung beschleunigt den Testvorgang und führt auch zur Auffindung sehr spezieller Fehler, die mit dem Standardtest eventuell nicht entdeckt werden könnten.

Der Fehler wird innerbetrieblich analysiert, ausgewertet und dokumentiert. Die Auswertung erhält der Kunde in Form eines Reparaturberichtes, welcher der Rücksendung beigelegt wird.

Für den Test der Geräte wird grundsätzlich eine Reparaturgrundpauschale in Höhe von 50€ pro Gerät berechnet. Diese entfällt nur für Geräte, die noch der Gewährleistung unterliegen und bei denen im Test ein Fehler entdeckt wird. Kann kein Fehler festgestellt werden, wird die Reparaturpauschale A generell berechnet, auch wenn die Gewährleistungsfrist noch nicht abgelaufen ist.

Reparatur der Geräte

Im Ergebnis der Analyse erfolgt eine Mitteilung an den Kunden, aus der hervorgeht, ob die Reklamation berechtigt war oder nicht. Im Falle einer gerechtfertigten Reklamation wird eine Nachbesserung bzw. ein Austausch des Produktes im Rahmen der AGB der CProjekt GmbH vorgenommen. Es fallen keine Reparaturkosten an.

Sollten bei den Geräten keine Gewährleistungsrechte mehr bestehen, fallen zusätzlich zur Reparaturpauschale A Kosten für die Reparatur an. Dem Kunden wird ein Kostenvoranschlag zugeschickt. Anhand dieses Kostenvoranschlages kann der Kunde entscheiden, ob er die Reparatur und die damit anfallenden Kosten akzeptiert oder nicht. Falls der Kunde eine Reparatur wünscht, hat er eine Reparaturfreigabe per E-Mail an die CProjekt GmbH (ch@cprojekt.net) zu schicken.

Richtlinie für die ordnungsgemäße Abwicklung von Reklamationen

Richtlinie für die ordnungsgemäße Abwicklung von Reklamationen (RMA-Prozess)

Sollte der Kunde den Kostenvoranschlag nicht innerhalb von 4 Wochen bestätigen bzw. die Reparatur ablehnen, behält sich die CProjekt GmbH vor, die Geräte nicht repariert zurückzuschicken.

Geräte, bei denen sich eine Reparatur wirtschaftlich nicht rechtfertigen lässt, werden als Gerätetyp „NR“ gekennzeichnet. Hierbei handelt es sich um Geräte, die für eine eventuelle Reparatur zerstört werden müssten (verschweißte Gehäuse) bzw. bei denen eine Reparatur den Aufwand nicht rechtfertigen würde. Diese Geräte können in Absprache mit dem Kunden durch neuwertige Geräte ersetzt werden.

Rücksendung der Geräte zum Kunden

Die reparierten Geräte werden mit der Reparaturrechnung an den Kunden zurückgeschickt. Die Kosten für den Rücktransport übernimmt der Kunde, es sei denn, die Geräte unterlagen einem Sachmangelanspruch.

Erläuterung der Reparaturpauschalen

Reparaturpauschale	Fehlerbeschreibung	Kosten in €	Bemerkung
Reparaturgrundpauschale		50,-	
Verminderte Grundpauschale (Bearbeitungsgebühr)		25,-	
A	Tausch der Grundplatine SAMBA55 / 56 / 75	30,-	
B	Tausch der Grundplatine STEPP / STEPPII	50,-	Zusätzlich zur Grundpauschale von 50,-
C	Tausch der Grundplatine MAMBO55/56 / XF55-AVL in STEPPII	75,-	Zusätzlich zur Grundpauschale von 50,-
D	Tausch der Grundplatine BOLERO-QUAD / STEPPIII-QUAD	95,-	Zusätzlich zur Grundpauschale von 50,-
E	Tausch des GSM Moduls	50,-	Zusätzlich zur Grundpauschale von 50,-
F	Tausch des GPS Empfängers	35,-	Zusätzlich zur Grundpauschale von 50,-
NR	Nicht reparierbar - Austausch durch Neugeräte	170,-	Festpreis pro Gerätetyp
GR	Geringfügige Reparaturen (Zubehör, Antennen)	50,-	