

## LEITFADEN FÜR DIE ABWICKLUNG VON RMA-VORGÄNGEN

(RMA = englisch Return Material Authorization)

Sehr geehrte(r) Geschäftspartner/in,

um Produkte, die Sie an uns zur Überprüfung/Reparatur oder zur Gutschrift einsenden möchten, schnell und effizient bearbeiten zu können, haben wir die Abwicklung der RMA-Vorgänge systematisiert. Daher bitten wir Sie, folgenden Ablauf zu beachten.

### Ablauf RMA-Vorgang

Für die Rück-/Einsendung von Produkten benötigen Sie ein **RMA-Formular**. Dieses Formular und den Leitfaden finden Sie auf unserer Homepage unter <https://www.sano-treppensteiger.de/downloads> zum Download. Sie können das RMA-Formular als Download über den Adobe Reader öffnen und uns nach dem Ausfüllen elektronisch per E-Mail übermitteln. Mit der Übermittlung des RMA-Formulars bestätigen Sie die möglichst vollständigen und wahrheitsgetreuen Angaben.

Innerhalb von 1-2 Werktagen erhalten Sie von uns an die im RMA-Formular angegebene E-Mail-Adresse einen **Begleitschein** mit einer **RMA-Nr.**

Bitte beachten Sie: Bei unvollständigen Angaben auf dem RMA-Formular kann sich die Bearbeitung verzögern. Drucken Sie bitte den Begleitschein aus und legen Sie diesen der Rücksendung bei.

Bitte beachten Sie, dass es bei Ware, die ohne RMA-Nummer an uns gesendet wurde, zu Verzögerungen in der Bearbeitung kommen kann. Gegebenenfalls muss diese auch unbearbeitet an Sie zurückgesendet werden.

### RMA-Bedingungen

Bei Rücksendung zur Gutschrift muss die Rücksendung in technisch einwandfreien Zustand erfolgen. Eventuelle Reparaturkosten, Ersatzteile, Zubehör und Frachtkosten werden separat in Rechnung gestellt. Sie erhalten hierzu einen Kostenvoranschlag. Bitte senden Sie das Produkt innerhalb von 5 Arbeitstagen frachtfrei und ausreichend versichert an die Empfängeradresse auf dem Begleitschein. Die zugeteilte RMA-Nummer ist nur für diese Lieferung gültig.