

## RMA- Prozess

Sehr geehrter m2m Germany Kunde,

um ihre Reparatur oder Rücksendung bearbeiten zu können, ist es notwendig, dass Sie vor Einsendung des Artikels bei uns eine RMA -Nummer anfordern.

- Bitte füllen Sie hierzu nachstehendes Fax-Formular aus.
- Sobald wir Ihnen die RMA -Nummer mitgeteilt haben, vermerken Sie diese bitte groß und deutlich auf der Transportverpackung Ihrer Einsendung.

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 erfolgen.

- Bei berechtigten Garantieansprüchen werden die Produkte umgehend und kostenlos instand gesetzt oder Sie erhalten kostenlos Ersatz.
- Ist die Ware defekt, aber ihre Rücksendung liegt außerhalb der Gewährleistungsfrist und/oder der Garantieanspruch ist durch Fremdeinwirkung erloschen, können wir Ihnen folgende Möglichkeiten anbieten (in jedem Fall fällt eine Bearbeitungspauschale von 29,00 EUR an):
  1. Kostenvoranschlag für Reparatur der Produkte soweit möglich
  2. Verschrottung und Entsorgung der Produkte
  3. Unfreie Rücksendung der Produkte an Sie zur Verwertung in Ihrem Hause
- Ist die Ware in Ordnung und es besteht kein Garantieanspruch senden wir diese unfrei an Sie zurück.  
Hierfür berechnen wir Ihnen eine Test/- und Bearbeitungspauschale von 75,00 EUR.

Die Reparaturware muss fachgerecht und unter Berücksichtigung der ESD -Richtlinien (ESD-Norm IEC/TS61340-5-1 Electrostatics) verpackt sein.

Waren, die nicht in ESD -konformen Verpackungen bei uns angeliefert werden, müssen wir gemäß unseren Qualitätsrichtlinien als Totalausfälle behandeln, da eventuell hervorgerufene Schäden nicht feststellbar sind. Die Ware wird zu unserer Entlastung unfrei an Sie zurück geschickt.

RMA-Nr.: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

m2m Germany GmbH  
Am Kappengraben 18  
D-61273 Wehrheim  
[www.m2mgermany.de](http://www.m2mgermany.de)

Tel.: 06081-58738-60  
Fax: 06081-58738-69

---

vom Kunden auszufüllen:

**Einsender/Rücksender**

Kunden-Nr.: \_\_\_\_\_  
Firma: \_\_\_\_\_  
Ansprechpartner: \_\_\_\_\_  
Straße: \_\_\_\_\_  
PLZ/Ort: \_\_\_\_\_  
Tel./Fax: \_\_\_\_\_  
e-mail: \_\_\_\_\_

**Notwendige Angaben zur Rücksendung**

Rechnungs-Nummer: \_\_\_\_\_ Rechnungs-Datum \_\_\_\_\_

Stück	Artikel-Nr.	Seriennummer	Datecode	Los#	Ware defekt/Art des Fehlers*	Falschlieferung

\*) bitte legen Sie eine detaillierte Fehlerbeschreibung bei

Fehleranalysereport gewünscht: ja  nein

(Dazu benötigen wir von Ihnen detaillierte Anwendungsbedingungen [Schaltplan, Umgebung, Betriebszustand etc.] sowie andere relevante Bedingungen bei Ausfall der Artikel)

Mit meiner Unterschrift habe ich die Bedingungen ihres RMA -Verfahrens zur Kenntnis genommen und akzeptiert.

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift des Einsenders