

## RMA-Antrag (Rücksendeantrag)

Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Kunden,

trotz unserer Qualitätskontrollen kommt es vor, dass Sie mit einem unserer Produkte nicht zufrieden sind.

Wir möchten Ihnen in diesem Fall natürlich entgegenkommen und bitten Sie, bei Ihrer Reklamation wie folgt vorzugehen:

### Bekanntgabe Reklamation

1. Bitte teilen Sie uns die Reklamation vorab per E-Mail an sales@lumatec.de mit.
2. Schreiben Sie in die Betreffzeile bitte nur das Stichwort „RMA“ sowie die Produktbezeichnung und Seriennummer des betroffenen Gerätes.
3. Im Falle mehrerer betroffener Geräte schreiben Sie für jedes einzelne Gerät eine separate E-Mail mit dem Stichwort „RMA“.

Sobald Ihre E-Mail bei uns eingegangen ist, erhalten Sie schnellstmöglich einen Anruf zur Besprechung Ihres Anliegens oder eine Antwort-E-Mail mit einer „RMA-Nummer“. Diese RMA-Nummer ist die Auftragsnummer, unter der wir Ihre Zusendung bearbeiten.

4. Um Ihre Zusendung möglichst schnell bearbeiten zu können, bitten wir Sie, uns das Gerät erst nach Erhalt der RMA-Nummer zuzusenden.

### Zusendung und Beurteilung des defekten Gerätes

1. Um Ihre Reklamation beurteilen zu können, benötigen wir eine Beschreibung des Fehlers bzw. aller als fehlerhaft auffälligen Komponenten.
2. Bitte senden Sie alle fehlerhaften Komponenten innerhalb einer Woche nach Erhalt der RMA-Nummer ausreichend frankiert und versichert an:

LUMATEC GmbH, Linienstraße 9-13, 82041 Deisenhofen, Deutschland

3. Ob oder in welchem Umfang eine Reparatur erfolgt, teilen wir Ihnen in Form eines kurzen Berichts oder eines Kostenvoranschlags mit.
4. Um sicherzustellen, dass die Geräte keine Transportschäden erleiden, verwenden Sie bitte die Originalverpackung. Falls Sie die Originalverpackung nicht mehr vorrätig haben, fordern Sie diese bitte bei uns an. Wir liefern Ihnen dann maßgeschneidertes Verpackungsmaterial (Originalverpackung).
5. Für Ware, die nicht ordnungsgemäß verpackt bei uns eintrifft, können wir leider keine Gewährleistung übernehmen. In diesem Fall erhalten Sie eine Rechnung über die entstandenen Versand- und Bearbeitungskosten.
6. Falls wir trotz umfangreicher Tests den von Ihnen beschriebenen Fehler nicht bestätigen können, senden wir Ihnen die bemängelte Ware gegen eine Bearbeitungspauschale von 75,00 Euro zurück.