

Abwicklungsleitfaden für RMA-Vorgänge

Vorgehensweise der RMA-Anforderung:

1. Für eine effiziente Bearbeitung füllen Sie bitte das RMA-Formular möglichst **vollständig** (elektronisch oder gut leserlich in Blockschrift) aus. Falls zum betroffenen Fall bereits ein Kontakt stattgefunden hat, bitte dazu an der vorgesehenen Stelle im Formulkopf die entsprechenden Angaben eintragen.
2. Senden Sie Ihr ausgefülltes Formular an: office@meta-care.eu
3. Warten Sie auf die Zuweisung der RMA-Nummer durch die meta-care GmbH.
4. Geräterücksendung: Eine Kopie Ihres bestätigten RMA Formulars bitte deutlich sichtbar an der Aussenseite der Lieferverpackung anbringen, eine zweite Kopie dem entsprechenden Produkt beilegen.

Es gelten unsere **AGBs** (Allgemeinen Geschäftsbedingungen) in der aktuell gültigen Fassung.

RMA-Rahmenbedingungen:

- Die Originalverpackung bitte möglichst nicht bekleben, beschriften oder beschädigen.
- Verwenden Sie saubere und sichere Versandpakete.
- Bei Feststellung von Fehlern wird um fristgerechte Mitteilung gebeten. Bitte beachten Sie dazu die gültigen AGBs.
- Einsendungen zur Gutschrift müssen in unbeschädigter Originalverpackung erfolgen.
- Die erteilte RMA-Nummer berechtigt nicht automatisch zum Erhalt einer Gutschrift.
- Falls trotz eingehender Tests, der von Ihnen angegebenen Fehler nicht nachvollziehbar ist, behalten wir uns vor, eine Bearbeitungspauschale zu erheben. Diese wird gegebenenfalls vor Ausführung der Reparatur schriftlich bekanntgegeben.
- Die Geräte sind von Verunreinigungen (biologisch, chemisch) gesäubert bzw. desinfiziert anzuliefern.

**BITTE WARTEN SIE MIT DER RÜCKSENDUNG
AUF DAS OK DURCH UNSERE REPARATUR-ABTEILUNG!**

Rücksendung der Ware:

Eine Rücksendung der Ware darf nur nach Aufforderung durch die meta-care GmbH erfolgen. Die entsprechende Rücksendeadresse wird gemeinsam mit der RMA-Nummer bekannt gegeben.

Allgemeine Hinweise:

- Bei Rücklieferungen **ohne** RMA-Nummer können wir nicht garantieren, dass diese in einem angemessenen Zeitraum bearbeitet werden.
- Rücklieferungen müssen innerhalb von 30 Arbeitstagen nach Vergabe der RMA Nummer bei uns eintreffen. Danach wird der Fall wie eine Rücklieferung **ohne** RMA Nummer behandelt.