

## Reklamationsanzeige und Abwicklungsleitfaden zur Rücksendung von reklamierten Produkten

### Sehr geehrte Geschäftspartnerin, sehr geehrter Geschäftspartner,

um auf Ihre Reklamation schnell und effizient reagieren zu können, benötigen wir bitte Ihre Unterstützung: Zur Übermittlung der für die Bearbeitung wichtigen Informationen finden Sie für die Produktbereiche Elektrische Sicherheitslösungen, Automation & Enterprise Mobility oder Elektrische Begleitheizung jeweils spezifische For-

mulare auf unserer Homepage, welche wir auch als Basis zur Vergabe einer RMA-Nummer zur Koordination der Rücksendung von Produkten nutzen. Wählen Sie bitte das für Ihr Gerät oder Material passende Dokument aus und beachten Sie beim Reklamationsvorgang den nachfolgenden Ablauf.

#### Hinweis:

Bei Rücklieferungen, die ohne RMA-Nummer an uns zurückgesendet werden, können wir nicht garantieren, dass diese in einem vertraglich zugesicherten Zeitraum bearbeitet werden.

### Ablauf des RMA-Vorgangs

1. Sie können Reparaturen jederzeit und überall bequem über die BARTEC-Website initiieren, die Sie unter [www.bartec.de](http://www.bartec.de) erreichen. Unter der Rubrik „Service“ stehen die RMA-Formulare zum Download zur Verfügung, um die für eine Bearbeitung notwendigen Informationen einzugeben und eine RMA-Nummer (Return Material Authorization) anzufordern. Ausgefüllt und unterschrieben senden Sie das Formular bitte an [service-eh@bartec.com](mailto:service-eh@bartec.com), alternativ per Fax an die +49 9929 301 112.
2. Sie erhalten das RMA-Formular mit gültiger RMA-Nummer innerhalb von zwei Werktagen von unserem Retouren-Center zurück. Bitte beachten Sie: Bei unvollständig ausgefülltem RMA-Formular können Verzögerungen bei der Bearbeitung entstehen.
3. Kopieren Sie als letzten Schritt das bestätigte RMA-Formular mit der erteilten RMA-Nummer zweimal: eine Ausfertigung bitte deutlich sichtbar an der Außenseite der Verpackung all Ihrer Rücksendungen anbringen, die zweite Ausfertigung dem Produkt beilegen.

### RMA-Bedingungen

- Originalverpackungen der Ware/n bitte nicht bekleben oder beschädigen! Bitte Fensterumschlag und Umverpackung nutzen.
- Bei Einsendungen zur Gutschrift (z. B. bei Falschlieferrung) hat die Rücksendung in unbeschädigter Originalverpackung zu erfolgen. Für beschädigte Verpackungen sowie für Geräteüberprüfungen wird eine Pauschale von 15 % des Warenettowerts in Rechnung gestellt. Fehlendes Zubehör wird zum Listenpreis berechnet.
- Zur Reparatur retournieren Sie bitte die Geräte ohne Zubehör und entfernen Sie sämtliche nicht zur Standardausrüstung gehörende Teile wie z. B. Speichererweiterungen, Geräteholster etc.
- Bei Verlust zusätzlich retournierter, nicht zur Standardausrüstung gehörender Teile und Zubehör übernehmen wir keine Haftung!
- Geräte mit Software müssen in den Auslieferungszustand zurückversetzt werden, etwaige Fremdsoftware muss entfernt werden. Sollte dies nicht möglich sein, bitte unter „Sonstiges“ angeben, welche Software auf dem Gerät installiert ist.
- Falls wir trotz eingehender Tests den von Ihnen angegebenen Fehler nicht nachvollziehen können, senden wir die beanstandete Ware gegen eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 90,00 EUR und Berechnung gegebenenfalls zusätzlich entstandener Kosten zurück.
- Die erteilte RMA-Nummer ist nur für die Retoure eines Produktes gültig und berechtigt nicht automatisch zum Erhalt einer Gutschrift.

Bitte senden Sie die Ware/n innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Erhalt der RMA-Nummer frachtfrei und ausreichend versichert an folgende Adresse:

#### BARTEC Benke GmbH

Schulstr. 30  
94239 Gotteszell  
Deutschland

[service-eh@bartec.com](mailto:service-eh@bartec.com)  
Tel: +49 9929 301 154  
Fax: +49 9929 301 112

[www.bartec.com](http://www.bartec.com)