WARENRÜCKSENDUNG (RMA) UND GEWÄHRLEISTUNG

I. ALLGEMEINE BEDINGUNGEN FÜR WARENRÜCKSENDUNGEN

1. Jede Anfrage hinsichtlich einer Warenrücksendung (RMA) ist per E-Mail (cust.services.europe@scansource.com) oder anhand des Warenrücksendungformulars unter folgendem Link:
   http://www2.scansource.com/Internet/ScanForm.nsf/RMAEuro?OpenForm
   an den Kundenservice von ScanSource zu richten.
2. Die Ware kann nur dann zurückgesendet werden, wenn der Kundenservice zuvor eine gültige RMA-Nummer ausgestellt hat.
3. Eine RMA –Nummer ist bis zu 15 Tagen nach Ausstellung durch den Kundenservice gültig. Folglich ist die Ware innerhalb dieses Zeitraums an Scansource zurückzusenden.
4. Nur bei ScanSource erworbene Waren können zurückgesendet werden. Dies wird anhand der Seriennummer und ggf. auch anhand der Rechnungsnummer und des Datum überprüft.
5. Zurückgesendete Waren müssen in der Original-Herstellerverpackung und mit allem Packmaterial eintreffen. Frachtkosten der Warenrücksendungen sollten im Voraus bezahlt werden, oder entsprechend den Angaben in der RMA.
6. Schreiben Sie nicht auf die Originalverpackung.
   Die RMA-Nummer sollte auf der Aussenverpackung als auch auf dem Lieferschein sichtbar sein.
7. Ware wird unter folgenden Umständen nicht akzeptiert:
   - Wenn eine Komponente bei der Warenrücksendung fehlt, welche mit der Originalbestellung verschickt wurde.
   - Wenn der Zustand der zurückgesendeten Ware in irgendeiner Weise falsch dargelegt wurde.
   - Wenn die zurückgesendete Ware in irgendeiner Weise beschädigt ist.
   - Wenn keine gültige und sichtbare RMA-Nummer vorhanden ist.
   - Wenn ein Produkt, welches aufgrund von DOA zurückgesendet wurde, beim Test vollständig funktionstüchtig ist.
   - Wenn ein Produkt über 20 Tage nach dem Datum der Austellung der RMA-Nummer eintrifft.
   - Wenn die Ware nicht in der Originalverpackung und/oder –paket retourniert wird.
8. Der Kunde ist letztendlich für den Zustand der zurückgesendenten Ware verantwortlich. Diese Richtlinien sollten dem Endkunden mitgeteilt werden.
9. Produkte, bei denen die Produktion vom Hersteller eingestellt wurde oder die veraltet sind, ergeben keine Berechtigung auf Rücksendung. Scansource akzeptiert keine Rücksendungen von Druckköpfen, Datenträger (Aufkleber und Bänder), Software oder Serviceverträgen.
10. In Fällen, bei denen ein Ersatzprodukt bereitgestellt werden muss, wird dies anhand der Standard-Lieferbedingungen verschickt.. Dieser Vorgang und die Kosten werden von Scansource übernommen.
    Anmerkung: Express-Lieferung ist möglich, wenn der Antragsteller die erhöhten Kosten dafür akzeptiert.

II. GRÜNDE FÜR WARENRÜCKSENDUNGEN

1. DOA (dead on arrival, defekt bei Ankunft)

- Dieses Problem muss innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Rechnungsausstellung bei ScanSource gemeldet werden. Dabei kommt der DOA-Prozess des Herstellers zum Einsatz.
- Wenn das Produkt getestet wurde und das Problem nicht gefunden werden kann, wird dem Kunden dafür eine entsprechende Gebühr von 15 % des Kaufpreises in Rechnung gestellt.

2. Defekte Produkte

- ScanSource bietet seinen Kunden Gewährleistungsansprüche nur für die Mängel, die auch durch die Gewährleistung des Herstellers gedeckt sind. Folglich sind die von ScanSource definierten Gewährleistungsbedingungen identisch mit denen des jeweiligen Herstellers. Diese finden Sie auf unserer Website unter http://www.scansource.eu/en/warranty-info-98.htm
  Bei Reparaturen muss die Ware an die Addresse des Herstellers geschickt werden.
  Anmerkung: Falls der Kunde Ware mit Forderung auf Gewährleistung zurücksendet und die Ware als fehlerfrei befunden wird, muss der Kunde alle Kosten im Zusammenhang mit dieser ungerechtfertigten Forderung auf Gewährleistung tragen, inklusive Transportkosten, Bearbeitungskosten und Kosten für die Prüfung.

3. Falsche Lieferung durch ScanSource

- Der Kundenservice ist über alle Falschlieferungen innerhalb von 15 Tagen nach Rechnungsaustellung in Kenntnis zu setzen.
- Es werden nur Produkte in ihrem ursprünglichen Zustand und in ihrer unversehrten Originalverpackung akzeptiert.
- Die Transportkosten für die Warenrücksendung werden von ScanSource übernommen.
- ScanSource unternimmt grundsätzlich nur einen Versuch, um die Ware abzuholen. Ist der Kunde oder der Endverbraucher zum Zeitpunkt der Abholung nicht anwesend, fallen die Kosten zu Lasten des Kunden oder des Endverbrauchers.

4. Beschädigte Produkte bei Lieferung durch ScanSource

- Der Kundenservice ist über alle beschädigte Produkte innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsaustellung in Kenntnis zu setzen. Der Schaden ist dem Zusteller bei der Entgegennahme der Ware mitzuteilen. Bilder des Schadens müssen Scansource zur Verfügung gestellt werden: Bitte halten Sie alle Verpackungen zur Einsichtnahme durch den Zusteller bereit.
- Die Transportkosten für die Warenrücksendung werden von ScanSource übernommen.

5. Falsche Kundenbestellung

- Alle Anfragen sind innerhalb von 15 Tagen nach Rechnungsaustellung an Scansource zu richten.
- ScanSource behält sich das Recht vor, die Ausstellung einer RMA-Nummer zu verweigern, wenn der Kunde eine falsche Bestellung aufgegeben hat.

- ScanSource behält sich das Recht vor, dem Kunden eine Wiedereinlagerungsgebühr von 15 % des Kaufpreises, jedoch mindestens € 40/ £40, in Rechnung zu stellen.
- Die Rücksendung folgender Waren wird von ScanSource nicht akzeptiert:
  – Datenträger (Aufkleber und Bänder)
  – Druckköpfe
  – Software
  – Inaktive Produkte
  – Serviceverträge
  – Speziell für den Kunden bestellte Ware
- Transportkosten für die Rücksendung müssen vom Kunden übernommen werden.

Warenrücksendung

Waren sind unversehrt und in ihrer Originalverpackung ohne beschriftetem Klebeband oder Aufschrift an die folgende Adresse zu senden:

ScanSource Return Centre
ScanSource Europe
Zoning Industriel Liege Logistics
Rue Louis Bleriot 5
B – 4460 Grace-Hollogne
Belgien

Versandhinweise

Die Warenrücksendung wird nur mit einer RMA-Nummer akzeptiert.
Diese Nummer ist deutlich lesbar auf die Oberseite der Verpackung zu schreiben, ohne dabei die Verpackung zu beschädigen. Bitte vermerken Sie die RMA-Nummer immer auch auf dem Lieferschein, vor allem dann, wenn Sie die Waren selber zurücksenden.

Kontakt und Öffnungszeiten

Kundenservice: Öffnungszeiten Montag – Freitag 08.30 – 17.30 CET

- Telefon: +32 (0) 2 763 4073
- Fax: +32 (0) 2 763 4089
- Email: cust.services.europe@scansource.eu