

Abwicklungsleitfaden für RMA-Vorgänge (Return of Material Authorization)

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: repair@bircher.com
3. Warten Sie auf die Zuweisung der RMA-Nummer durch die BBC Bircher AG.
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 **AVLBs** (Allgemeine Verkaufs- und Lieferbedingungen) 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 AVLBs.
- 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.
- Bei Rückgabe von Geräten in Folge Kunden-Fehlbestellung wird eine Gutschrift, abzüglich einer Bearbeitungspauschale, gewährt.
- Die Geräte sind von Verunreinigungen (biologisch, chemisch) gesäubert bzw. desinfiziert anzuliefern.

Rücksendung der Ware:

Bitte senden Sie das Paket an die für Sie zuständige Handels- und Kontaktadresse:

Für Kunden ausserhalb der EU:
BBC Bircher AG
RMA-Nummer als Referenz
Wiesengasse 22
CH-8222 Beringen

Kunden innerhalb der EU:
BBC Bircher Czech s.r.o.
RMA-Nummer als Referenz
Tovární 2147
CZ-753 01 Hranice

Allgemeine Hinweise:

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