

Reklamation bei INDEXA

Ihre Ware funktioniert nicht wie gewünscht? Unsere Mitarbeiter sind für Sie da. Wir prüfen, ob es sich um einen technischen Defekt handelt, versuchen diesen ggf. zu beheben und stehen Ihnen bei Fragen zur Installation und Bedienung zur Verfügung.

Bitte gehen Sie wie folgt vor:



Schritt 1: Support anrufen

Bitte kontaktieren Sie unseren telefonischen Support: **+49 (0) 7136 9810-0**. Bitte halten Sie Ihre Service-Nr. bzw. die Service-Nr. Ihres Kunden bereit. Wir versuchen, den Fehler herauszufinden und ggf. zu beheben. Ist dies nicht möglich, folgt Schritt 2.



Schritt 2: Ware reklamieren

Bitte füllen Sie das RMA-Formular auf Seite 2 vollständig aus und senden es per E-Mail an retouren@indexa.de oder per Fax an **+49 (0) 7136 22579**



Schritt 3: Auf Rückmeldung warten

Bitte warten Sie bis wir Ihnen einen Retouren-Rücksendeschein mit RMA-Nummer zusenden.



Schritt 4: Ware einsenden

Nun können Sie uns defekte Ware zurücksenden. Bitte legen Sie das RMA-Formular bzw. die RMA-Nr. und einen Bezugsnachweis bei.



Schritt 5: Bearbeitung

Wir prüfen die eingegangene Ware. Je nach Fall erfolgt beispielsweise eine Reparatur (ggf. mit Kostenvoranschlag), Ersatzlieferung oder Gutschrift.



Rückwarenschein (RMA-Formular)

Mit diesem Formular beantragen Sie eine RMA-Nr. Bitte senden Sie dieses Formular ausgefüllt per E-Mail (retouren@indexa.de) oder Fax (+49 (0) 7136 22579) an uns zurück. Zur Speicherung des Dokuments wird der Foxit Reader empfohlen.

(Nach Eingang und Prüfung Ihres Rückwarenscheins erhalten Sie einen Retouren-Rücksendeschein mit Ihrer RMA-Nummer. Bitte geben Sie bei der Rücksendung Ihrer Ware die RMA-Nr. an bzw. legen Sie das RMA-Formular sowie als Bezugsnachweis den von Ihnen an Ihren Kunden ausgestellten Lieferschein bei. Ohne Bezugsnachweis, genaue Fehlerbeschreibung und Service-Nr. ist keine Bearbeitung möglich.)

Installationsbetrieb

Indexa Kunden-Nr. / **Service-Nr.**

Firma

Bearbeiter

Straße

PLZ/Ort

Telefon

E-Mail/Fax

Ware gekauft bei

Indexa Kunden-Nr. / Service-Nr.

Firma

Bearbeiter

Straße

PLZ/Ort

Telefon

E-Mail/Fax

Vorgangsbezeichnung (falls gewünscht):

Ware wurde bereits als kostenpflichtiges Service-Material bestellt. Bitte um GUTSCHRIFT.

Art.Nr./ Bezeichnung	Menge	Rücksen- degrund	Indexa Lieferschein (LS) / Rechnungs-Nr. (RE)	Fehlerbeschreibung (bitte detailliert; „defekt“ oder „wie tel. besprochen“ ist keine Fehlerbeschreibung) Welcher Fehler? Wann tritt er auf? (beim Einschalten? Sporadisch? Ständig? Nach ... Tagen/Wochen?)
Bsp.: NG350	1	<input type="text"/>	<input type="text"/> 1708764	Netzteil bricht unter Last zusammen
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Rücksendegrund:

- 1 = Reparatur innerhalb der Gewährleistung
- 2 = Reparatur/Überprüfung (ggf. kostenpflichtig)
- 3 = Reparatur → Kostenvoranschlag gewünscht
- 4 = originalverpackt, unbeschriftete Neuware zur Gutschrift (Bearbeitungskosten)
- 5 = Ware/Verpackung mit Gebrauchsspuren zur Gutschrift (Bearbeitungskosten)
- 6 = Falschlieferrung durch INDEXA
- 7 = Sonstiges (bitte bei tel. Absprachen Ansprechpartner mit Datum und Servicenummer angeben)

Mit der Erteilung der RMA-Nr. erhalten Sie von uns die Kennung für die direkte Rücksendung augenscheinlich defekter Ware auf eigene Kosten und eigenes Risiko. Es handelt sich hierbei nicht um die Beauftragung von Arbeitsleistungen oder von weiterführenden Handlungen, sondern um die interne Zuordnungsnummer dieses Vorgangs. Die Erteilung einer RMA-Nr. entspricht keiner Anerkennung weiterer Rechte und Pflichten. Wir werden die retournierte Ware prüfen und ggf. reparieren oder ersetzen. Für nachweislich funktionsfähige Ware oder bei durch den Kunden/Nutzer oder bei der Montage/Inbetriebnahme herbeigeführten Mängeln übernehmen wir keine Kosten für mit der Retournierung verbundene Aufwendungen.