

WICHTIGE INFORMATIONEN ZUR RMA & REKLAMATIONSABWICKLUNG

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

um Sie bei Ihrem Reklamationsprozess optimal zu unterstützen, erhalten Sie mit diesem Dokument alle notwendigen Informationen, um Ihnen eine unkomplizierte Abwicklung zu ermöglichen. Für eine reibungslose RMA-Abwicklung bitten wir Sie bei der Rücksendung von Produkten um die Einhaltung der nachfolgenden Punkte.

- Die Garantiezeit beträgt 2 Jahre ab dem Kaufdatum, sofern nicht andere Fristen der Hersteller gelten. Bitte beachten Sie, dass manche Produkte ausschließlich direkt über den jeweiligen Hersteller abgewickelt werden müssen.
- Bitte geben Sie eine genaue Fehlerbeschreibung an. „Defekt“ ist nicht ausreichend. Leer gedruckte Printer Supplies und bereits bespielte optische Speichermedien können nicht reklamiert werden.
- Bei Lieferungen die einen Transportschaden aufweisen oder offensichtlich bereits geöffnete Kartons oder beschädigte Paletten erkennen lassen, ist die Warenannahme zu verweigern bzw. gegenüber dem Frachtführer die Beschädigung schriftlich anzuzeigen. Ohne eine schriftliche Anzeige bestätigen Sie mit der Quittierung bei der Warenannahme den Erhalt der Ware in einwandfreiem Zustand. Weitere Rechtsansprüche können dann nur unter Vorbehalt erfolgen. Offene wie verdeckte Schäden müssen umgehend, jedoch spätestens bis zum 3. Tag nach Erhalt der Sendung schriftlich per E-Mail (rma@mediacom-it.de) reklamiert werden. Als Nachweis benötigen wir Fotos des Transportschadens und/oder der Beschädigung der Produkte. Hinweis: Beschädigte Produkte müssen zurückgesendet werden.
- Belastungsanzeigen können grundsätzlich nicht akzeptiert werden.
- Retouren können nur nach vorheriger Prüfung durch MediaCom genehmigt werden – nicht angemeldete Rücksendungen können nicht bearbeitet und müssen durch uns zurückgesendet werden. EOL Artikel können nicht zurückgenommen werden. Sollte die Rücksendung mehr als 14 Kalendertage nach Rechnungsstellung erfolgen, werden 20% Abschlag berechnet.
- Reklamierte Ware muss immer komplett (inklusive Zubehör, Datenträger etc.) zurückgesendet werden.
- Bei Printer Supplies (Tintenpatronen/Tonerkartuschen) müssen der Rücksendung zusätzlich ein Probeausdruck sowie ein Screenshot bzw. ein Foto der Fehlermeldung/Druckeranzeige beigelegt werden.

ABLAUF DER RMA & REKLAMATIONSABWICKLUNG

1. Bitte füllen Sie das RMA & Reklamationsformular vollständig aus. Zu jedem defekten Produkt ist die Angabe einer genauen Fehlerbeschreibung erforderlich. Senden Sie das ausgefüllte Formular entweder per E-Mail an rma@mediacom-it.de oder per Fax unter (+49) 07242 / 70245-79 an unseren Kundenservice zurück.
2. Nach Prüfung des Vorgangs erhalten Sie von unserem Kundenservice das RMA-Formular mit der dazugehörigen RMA-Nummer zurück.
3. Bitte verwenden Sie ausschließlich dieses Formular und fügen Sie es der Rücksendung von außen gut sichtbar an. Unfreie Einsendungen können nicht angenommen werden.
4. Nach Erhalt und Bearbeitung der RMA-Rücksendung erhalten Sie kurzfristig – unter Vorbehalt der technischen Prüfung – eine Gutschrift bzw. einen Austausch.

