

# RMA- /Retoureformular

Herbert Neundörfer Werksvertretungen GmbH & Co. KG



RMA-Nummer*:	
--------------	--

Kunden-Nr.:		<b>*Bitte um Beachtung:</b> Den ausgefüllten Retourenschein bitte per Fax oder E-Mail an uns senden, um eine RMA-Nr. zu beantragen. (weiteres siehe Folgeblatt**)  Fax: 06897 – 9545-99 E-Mail: info@herbert-neundoerfer.de
Vorname / Name:		
Firma:		
PLZ /Ort		
Telefon:		
E-Mail		
Paketschein-Nr.:		

## Rücksendungen:

Füllen Sie diesen Rücklieferschein aus und legen Sie eine Kopie des Lieferscheins der Sendung bei.

Menge	Art. Nr.:	Artikelbezeichnung	Auftrags.- bzw./ Lieferscheinnummer	Grund

## Rücksendegrund hier eintragen



- Gelieferte Menge falsch: **01**      Lieferung erfolgte doppelt: **02**      Falscher Artikel geliefert: **03**  
Transportschaden: **04\*\*\***      Technischer Defekt (Fehlerbeschreibung): **05**  
Rücklieferung Bemusterung: **06**      Andere Gründe, bitte angeben: **07**

## Beschreibung Transportschaden / Fehlerbeschreibung / Andere Gründe:


\*\*\* bei Transportschäden bitte immer Bilder und eine Beschreibung des Schadens mitsenden!

Ersatz bereits erhalten, mit Lieferschein-Nr.: \_\_\_\_\_ vom: \_\_\_\_\_

Wir bitten um Ersatzlieferung.



\*\* Tragen Sie die von uns erhaltene RMA-Nr. oben im Formular ein und legen dieses auch unbedingt der Rücksendung bei! Unvollständige Angaben oder eine fehlende RMA-Nr. erschweren die Zuordnung/Bearbeitung und erfordern somit eine längere Bearbeitungszeit!

- Bemusterte Artikel oder Produkte die zur Gutschrift zurückgesendet werden, müssen inkl. allem Zubehör in der originalen Produktverpackung retourniert werden. Für die Rücksendung verwenden Sie bitte eine geeignete Versandverpackung (Produktverpackungen sind keine Versandverpackungen!!!). Beschädigte, beschriftete oder beklebte Produkte/Verpackungen, sowie Produkte mit Gebrauchsspuren oder sich nicht mehr im Originalzustand befindliche Waren werden nicht mehr zurückgenommen. Sonderartikel, die ausschließlich auf Kundenwunsch geordert/gefertigt werden, sind generell von einer Rücknahme ausgeschlossen.
- Die Ware muss Frei Haus versendet werden. Unfrei eintreffende Ware wird nicht angenommen und unmittelbar zurückgesendet.
- Wurden an den Produkten selbstständig Reparaturversuche unternommen, oder die Ware unsachgemäß / zweckentfremdend verbaut oder behandelt, erlischt die Gewährleistung/Garantie!
- Anfallende Wiedereinlagerungskosten werden abhängig vom Produkt und/oder des Herstellers fällig.

### Umgang mit Transportschäden

Leider kommt es hin und wieder vor, dass Lieferungen durch einen unsachgemäßen Transport, beschädigt beim Empfänger ankommen. Nachfolgend möchten wir Sie informieren, wie bei einem Transportschaden verfahren werden muss, um eine schnelle Abwicklung zu gewährleisten.

- Zunächst ist zu unterscheiden zwischen einem **offenen Schaden** (beschädigte Umverpackung) und einem **verdeckten Schaden** (Umverpackung in Ordnung / Inhalt beschädigt). Daher die Bitte, öffnen Sie die Sendungen immer umgehend und vergewissern Sie sich, dass kein verdeckter Transportschaden vorliegt.
- Falls eine äußerliche Beschädigung der Sendung zu erkennen ist, **MUSS** diese beim Fahrer des Paketdienstes (i. d. R. DPD) unverzüglich angezeigt werden. Er wird den Schaden in seinem Handheld (tragbarer Computer) zum Paket registrieren. Dies ist notwendig, damit ein Schadensfall beim Transporteur geltend gemacht werden kann.
- Des Weiteren bitte das ausgefüllte RMA-Formular, umgehend an uns zurück senden. Zusätzlich benötigen wir eine Kopie des Lieferscheines sowie Fotos der beschädigten Verpackung, und/oder Ware. **Verdeckte Schäden** sind bitte innerhalb von 6 Kalendertagen bei uns zu melden.

Natürlich steht Ihnen das gesamte Neundörfer-Team für alle Fragen zu diesem Thema, oder darüber hinaus gerne unter der Rufnummer: 06825 / 9545-0 oder per Email: [info@herbert-neundoerfer.de](mailto:info@herbert-neundoerfer.de) zur Verfügung.