

## RMA-Bearbeitung

Sehr geehrter CEP Kunde,

Die Bearbeitung von Retouren (RMA) wurde neu organisiert um diese schneller und effizienter durchführen zu können, wovon Sie als Kunde mit profitieren.

Der Ablauf sieht wie folgt aus:

1. Sie haben ein Problem mit einem unserer CEP-Produkte und konnten dieses auch nach Rücksprache mit unserem Support ([support@cepag.de](mailto:support@cepag.de); Tel. +49-89-450292-11) nicht lösen.
2. Um ein Gerät einschicken zu können, benötigen Sie eine RMA-Nummer. Hierzu bitten wir Sie, das Antragsformular von unserer Internetseite im "Support"-Bereich <http://www.cepag.de/support/support.html> herunter zu laden, dieses mit Fehlerbild und IMEI-Nummer auszufüllen und uns elektronisch an folgende E-Mail-Adresse zu senden: RMA@CEPAG.DE. Die RMA-Nummer wird ausschließlich vom zuständigen Support-Mitarbeiter vergeben.
3. Anschließend prüfen wir, ob sich die Geräte innerhalb der Gewährleistung befinden und informieren Sie entsprechend.
4. Bei Geräten außerhalb der Gewährleistungsfrist können Sie entscheiden, ob diese zur kostenpflichtigen Überprüfung an die CEP geschickt werden sollen. Die Überprüfung der Geräte kostet pauschal 60,- EUR netto pro Gerät (unabhängig vom Gerätetyp).
5. Nach Erhalt der RMA-Nummer schicken Sie die Geräte zurück.

**WICHTIG: RÜCKSENDUNGEN OHNE RMA-NUMMER WERDEN NICHT BEARBEITET UND UNFREI RETOURNIERT !!!**

6. Falls bei der Überprüfung festgestellt wird, dass die Reparaturkosten die 60,- EUR überschreiten, senden wir Ihnen einen Kostenvoranschlag. Sie können dann selbst entscheiden, ob die kostenpflichtige Reparatur durchgeführt werden soll oder ob das Gerät entsorgt oder unrepariert zurückgeschickt werden soll. (Wichtig: die 60,- EUR Bearbeitungsgebühr pro zu überprüfendem Gerät fallen in jedem Fall an!)
7. Bei Geräten, deren Defekt auf eine Fehlbehandlung des Kunden zurück zu führen ist, erlischt der Gewährleistungsanspruch. Wir erstellen in diesem Fall ebenfalls einen Kostenvoranschlag für die Reparatur. Sie können dann wiederum selbst entscheiden, ob die Reparatur durchgeführt werden soll oder ob das Gerät entsorgt oder unrepariert zurückgeschickt werden soll. **Akzeptierte Garantiefälle (ohne Fehlbehandlung des Kunden) werden selbstverständlich kostenfrei bearbeitet.**
8. Nach Abschluss der Reparatur bzw. Überprüfung senden wir Ihnen die Geräte zurück und stellen gegebenenfalls eine Rechnung.
9. Die anfallenden Transportkosten trägt jeweils der Versender.

Für eventuelle Rückfragen stehen wir Ihnen selbstverständlich jederzeit zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

CEP AG