

RMA-Bedingungen

I. Leistungen, die eine RMA-Nummer erfordern:

Für die Einsendungen Ihrer Produkte für folgende Leistungen benötigen Sie zwingend eine RMA-Nummer (POG Retouren Nummer).

- **Reklamations-Service** (bei Defekten **innerhalb** der Gewährleistungsfrist)
- **Reparatur-Service / kostenpflichtige Überprüfung** (bei Defekten **außerhalb** der Gewährleistungspflicht)

Bitte beachten Sie unsere Überprüfungspauschalen

- Für die Überprüfung/Analyse des eingesandten Produktes stellen wir Ihnen für unsere geleistete Arbeitszeit eine Überprüfungspauschale in Rechnung, deren Höhe je nach Produkt variiert.
- Entscheiden Sie sich für die Reparatur Ihres defekten Produkts, wird Ihnen ausschließlich der angebotene Reparaturpreis berechnet. Die Berechnung der Überprüfung entfällt. Ebenso entfällt die Überprüfungspauschale bei Neukauf.

Für **berechtigte** Reklamationen (=innerhalb der Gewährleistungszeit und Fehlerursache beim POG) werden **keine** Überprüfungspauschalen berechnet.

II. Wann besteht Reklamationsanspruch

Bevor Sie die Ware retournieren, prüfen Sie bitte entsprechend der Produktspezifikationen (Zeichnungen, Angebote, Datenblätter etc.), ob wirklich ein Defekt oder eine Abweichung vorliegt, welche nicht den **vereinbarten** Spezifikationen entspricht.

- **Reklamationsanspruch besteht ausschließlich innerhalb der Gewährleistungsfrist von 6 Monaten, gerechnet ab dem Datum der ursprünglichen Warenauslieferung oder entsprechend individueller Vereinbarungen.**
- Bei Fremdeingriffen, entfernten Seriennummern/Typenschildern oder unsachgemäßer Handhabung ist grundsätzlich keine Garantieleistung möglich.
- Bitte senden Sie die Reklamationsware in der Originalverpackung an uns zurück.

III. RMA-Nummer anfordern

- Zur Anforderung der RMA-Nummer füllen Sie bitte einen RMA-Antrag aus.
- Sofern Sie Ihren RMA-Antrag vollständig und korrekt ausgefüllt haben, prüfen wir die Angaben und erteilen Ihnen eine RMA-Nummer. Diese RMA-Nummer ist für 60 Tage gültig, danach wird diese Nummer geschlossen und Rücklieferungen können nicht mehr akzeptiert werden.

IV. RMA-Versand

- Die von uns erhaltene **RMA-Rückbestätigung legen Sie bitte der Rücksendung bei.** Die **RMA-Nummer notieren Sie bitte** deutlich lesbar **außen auf dem Adressaufkleber** der Rücksendung.
- Wareneinsendungen **ohne entsprechende Kennzeichnung mit RMA-Nummer können wir leider nicht bearbeiten und senden diese deshalb unfrei zurück.**
- *Für Rücksendungen im Rahmen des Reklamationservice teilen wir Ihnen mit der RMA-Nummer genaue Anweisungen für eine Rücksendung mit. Für Ihre Rücksendungen zur Reparatur und zur kostenpflichtigen Überprüfung übernimmt POG keine Frachtkosten. Bitte senden Sie diese Sendungen DDP Löbichau, Deutschland Incoterms 2015.*

Version: 01.12.2020