

---

## Hinweise zu Reklamationen und RMA – Abwicklung

---

Sehr geehrte(r) Geschäftspartner/in,  
sehr geehrter Kunde,

die Konzept... GmbH ist stets bemüht Ihnen nur fehlerfreie Ware zu liefern. Aber leider lassen sich Reparaturrücksendungen nie ganz vermeiden. Die folgende Darstellung bezieht sich auf unsere interaktiven Tafelprodukte (Tafeln, Displays, Beamer, Baugruppen, Zubehör)

Um die Rücksendung und RMA-Bearbeitung schnell und zügig abwickeln zu können, möchten wir Sie bitten, nachfolgenden Verfahrensweg unbedingt einzuhalten:

1. Transportschäden sind dem zuständigen Transportunternehmen sofort anzuzeigen
2. Prüfen Sie bitte vor der Rücksendung gründlich, ob tatsächlich ein Defekt vorliegt. Für unberechtigte Reklamationen berechnen wir eine Test- und Bearbeitungspauschale von 105,- € zzgl. entstehender Versandkosten und MwSt.
3. Bei der Reklamation von interaktiven Tafeln prüfen Sie bitte unbedingt vorher, ob
  - a. eine äußere Beschädigung oder Verschmutzung der Sensorleiste / des Sensors, benutzter Kabel etc. vorliegt. Ggf. reinigen Sie bitte vorsichtig und sachgerecht die Sensoren / Sensorleiste oder tauschen Sie defekte Kabel aus.
  - b. Kalibrierungsprobleme oder Schreibausschreiber bei interaktiven Tafeln, Displays oder Tafelsystemen mit interaktiven Beamern durch einen fehlerhaften Kalibrierungsvorgang verursacht wurden. Bitte kalibrieren Sie die Geräte neu.
  - c. eine ev. eingestellte Kalibrierung unter dem Betriebssystem Windows abgestellt wurde.
  - d. der neuste Treiber oder bei Geräten mit HID-Standard ein zusätzliches Kalibrierungstool vom Hersteller angeboten und installiert wurden.
  - e. eine Testsoftware zur Ermittlung eines Sensorschadens vom Hersteller angeboten und eingesetzt wurde.
4. Schriftliche Anforderung einer RMA-Nummer sind per E-Mail ([info@konzept-berlin.de](mailto:info@konzept-berlin.de)) oder per Fax Nr.: **+49 (30) 84174817** unter Benutzung unseres RMA-Formulars einzureichen.
5. Bitte geben Sie immer die Rechnungsnummer, die Seriennummer des reklamierten Produkts und die Konzept-Artikelnummer an, damit wir Ihre Reklamation einordnen können. Sie erhalten innerhalb von 5 Werktagen eine Bestätigung mit der RMA-Nummer von uns.

6. Die Vergabe einer RMA-Nummer stellt keine Anerkennungsgrundlage für einen versteckten Mangel dar und berechtigt nicht automatisch zum Erhalt einer Gutschrift.
7. Bei der Rücksendung der als defekt erachteten Ware achten Sie bei elektronischen Baugruppen auf eine ESD - gerechte Schutzhülle in einer ausreichend dicken und für den Versand geeigneten Polsterung an die Konzept... GmbH.
8. Bitte fügen Sie der Sendung folgende Unterlagen bei:
  - a. RMA Formular mit ausgefüllter RMA-Nummer (RMA Nummer bitte auch außen am Paket anbringen!)
  - b. Eine ausführliche Fehlerbeschreibung (auf dem RMA Formular oder beigelegte Fehlerdokumentation; bei interaktiven Tafeln, interaktiven Displays oder Beamer bitte auch Fotos einsenden oder per E-Mail mit der RMA-Nr an die Konzept...GmbH senden).
  - c. den Rechnungsbeleg und den Lieferschein; die richtige und vollständige Rechnungsnummer vermerken Sie bitte im RMA-Formular).
9. Füllen Sie bitte RMA Formular vollständig aus. Wir benötigen:
  - a. die Seriennummer und die richtige Artikelbezeichnung
  - b. Art der gewünschten Regulierung (diese Angabe ist für uns nicht verbindlich).
  - c. Angabe eines Ansprechpartners im RMA-Formular.
  - d. Unterschrift und Stempel
10. Haben Sie bitte Verständnis dafür, dass wir die Annahme von unfreien Sendungen ablehnen müssen. Alle unfrei bei uns eintreffenden Sendungen sowie Sendungen ohne RMA -Nummer können wir leider nicht bearbeiten und leiten diese daher umgehend an den Absender zurück!
11. Gewährleistungsansprüche regeln sich nach geltendem Recht. Die Gewährleistung erlischt grundsätzlich, wenn
  - a. die Ware unsachgemäß verpackt und versendet wurde.
  - b. die Spezifikationen bei der Inbetriebnahme oder im Betrieb nicht eingehalten wurden.
  - c. Schäden durch Fremdeingriffe entstanden sind oder benutzerspezifische Eingriffe in die Hardware vorliegen.
  - d. falsche oder fehlende Treiber für den Schaden oder falsche, schadhafte oder korrumpierte Software schadensursächlich sind,
  - e. eine mechanische Beschädigung der Ware vorliegt.
12. Wir unterziehen die an uns zurückgesandte RMA-Ware einem eingehenden Test. Für den Fall, dass die Ware den beschriebenen Fehler nicht aufweist oder anderweitige



Weiterbildung, Beratung und Betreuung GmbH

mechanische Beschädigungen vorliegen, behalten wir uns ebenfalls die Berechnung einer Kostenpauschale von 105 € zzgl. Nebenkosten und USt. vor.

13. Geprüfte RMA-Ware wird von uns im Anspruchsfall repariert bzw. ersetzt. Die Reparatur dauert ca. 14 Werkzeuge. Diese Zeit verlängert sich, wenn z.B. Ersatzteile beschafft werden müssen bzw. unter Umständen eine Reparatur nur durch den Hersteller möglich ist. Auskünfte über den Bearbeitungsstatus erteilt Ihnen unsere Auftragsbearbeitung.
14. Sollte sich die RMA-Ware außerhalb der Gewährleistung befinden, wird die Konzept...GmbH auf Wunsch vor einer Instandsetzung einen Kostenvoranschlag erstellen.
15. Für Artikel, die vom Kunden modifiziert wurden, ist im Vorfeld mit unserem technischen Vertrieb zu klären, ob diese von uns analysiert oder repariert werden können.
16. Bei berechtigten Reklamationen verschicken wir die reparierte Ware / den Warenersatz kostenfrei an Sie zurück.

Mit freundlichen Grüßen

Support, Konzept...GmbH

E-Mail: [info@konzept-berlin.de](mailto:info@konzept-berlin.de)

Konzept..GmbH  
Hortensienstr. 27  
GGF Robert Teske  
Berlin HRB 43542

Tel.:030 841 748 11  
12203 Berlin

Fax 030 841 748 17

[info@konzept-berlin.de](mailto:info@konzept-berlin.de)  
[www.konzept-berlin.de](http://www.konzept-berlin.de)

RMA-K2020

| <b>RMA – Formular (interaktive Produkte)</b>   |   |
|--|---|
| Datum:   | RMA-Nr.:<br>(Wird von Konzept...GmbH ausgefüllt)  |
| <b>Absender:</b>   |   |
| Firma/Schule: .....  |   |
| Straße: .....  |   |
| PLZ..... Ort:.....   |   |
| Techn. Ansprechpartner: .....  |   |
| Email: .....   |   |
| Telefon: ..... Fax.....  |   |
| e-Mail.....  |   |
| <b>Kaufdaten:</b>  |   |
| Kunden-Nr.:  | Auftrags-/Lieferscheinnummer:   |
| SerienNr.:   | Artikelnummer:  |
| Artikel nicht reparabel: <input type="checkbox"/>  | verschrotten <input type="checkbox"/> zurückschicken <input type="checkbox"/> sonstiges: <input type="checkbox"/> |
| Vorabersatz bereits erhalten <input type="checkbox"/> angefordert <input type="checkbox"/>   |   |
| <b>Fehlerbeschreibung:</b>   |   |
|  |   |
| Regulierungswunsch: Reparatur <input type="checkbox"/> Umtausch <input type="checkbox"/> Analyse <input type="checkbox"/> Gutschrift <input type="checkbox"/>                  |   |
| Fehlerart:    Garantiefall <input type="checkbox"/> Eigenverschulden <input type="checkbox"/> Transportschaden <input type="checkbox"/><br>(bitte Foto/s vom Schaden beifügen) |   |
| Kostenvoranschlag gewünscht? Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>   |   |
| Der Artikel wurde modifiziert?    Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>  |   |
| Anlagen: RMA-Formular <input type="checkbox"/> Kundenlieferschein <input type="checkbox"/> Foto <input type="checkbox"/> Sonstiges <input type="checkbox"/>                    |   |
| Unterschrift   | Stempel   |

**Hinweis:** Wir berechnen für nicht berechnete Reklamationen 105,00 Euro Bearbeitungsgebühr zzgl. ev. anfallender Transportkosten.