



Wichtige Änderungen zum Thema Warenrücksendungen an Zero 88

Zero 88 Lighting Ltd wird im kommenden Monat eine neue Verfahrensweise bei Rücksendungen von Produkten einführen. Diese neue Methode soll verhindern, dass weiterhin Rücksendungen bei uns eintreffen, die weder Begleitpapiere noch ausreichende Fehlerbeschreibungen o.ä. beinhalten.

Die Änderungen dienen ebenfalls dazu die Bearbeitungszeit zu verringern und eine schnellere Rücksendung zum Kunden zu ermöglichen. Darüber hinaus können wir Ihr Feedback dazu nutzen, unsere Qualitätskontrolle zu verbessern und mögliche Fehler schon im Vorfeld zu verhindern.

Helfen Sie uns Probleme bei zukünftigen Rücksendungen zu vermeiden und leiten Sie diese Hinweise an zuständige Personen in Ihrem Unternehmen weiter.

Einzelheiten der Änderungen

Ab dem 01. September 2006 muss zu jeder Rücksendung vorab eine RMA-Nummer (Return of Materials Authorization) bei Zero 88 angefordert werden. Ohne diese RMA-Nummer ist eine Rücksendung nicht möglich, da diese nicht bearbeitet werden kann. Der Grund für die jeweilige Rücksendung ist dabei nicht entscheidend. Die RMA-Nummer muss auf den entsprechenden Begleitpapieren und ebenfalls sichtbar auf der Verpackung vermerkt sein.

Ab dem 01. November 2006 werden sämtliche Rücksendungen ohne ersichtliche RMA-Nummer bei der Zustellung abgelehnt und dem Zusteller zur Rücksendung an den Absender mitgegeben.

Zugestellte Warenrücksendungen ohne Informationen oder Begleitpapiere, die eine Identifizierung des Absenders nicht möglich machen, werden für einen bestimmten Zeitraum eingelagert. Weitere Informationen dazu finden Sie unseren aktuellen AGB.

Für diesen Service (Identifizierung des Absenders und Einlagerung der Rücksendung) berechnen wir eine Gebühr. Die Höhe der Gebühr richtet sich nach dem Aufwand, der benötigten Lagerfläche und der Dauer der Einlagerung. Nach Ablauf von 6 Monaten, ohne Kontaktaufnahme des Absenders, wird die Warenrücksendung ordnungsgemäß entsorgt.

Anforderung einer RMA-Nummer

Bitte kontaktieren Sie unser Service- oder Verkaufsteam zur Anforderung einer RMA-Nummer. Hierfür benötigen wir den Produkt-Code, die vollständige Seriennummer, eine entsprechende Fehlerbeschreibung (bei Reparaturen oder im Falle einer Gewährleistung) oder einen anderen Rücksendungsgrund. Eine RMA-Nummer kann nur mit den genannten Angaben erteilt werden.

Bei Fehlerbeschreibungen wie z.B. 'fehlerhaft' oder 'funktioniert nicht', können wir ebenfalls keine RMA-Nummer vergeben. Jeder Hinweis ist wichtig und jede Information beschleunigt den Ablauf.

Empfangsbestätigung einer Rücksendung an Zero 88

Nach Eingang einer Rücksendung wird diese mit der RMA-Nummer im System abgeglichen. Innerhalb von 5 Werktagen wird ein möglicher Kostenvoranschlag oder ein Gewährleistungsablauf erstellt. Dieser Ablauf wird mit Ihnen abgestimmt. Nach dieser Korrespondenz müssen Sie uns innerhalb einer Woche mit Anweisungen Ihrerseits kontaktieren. Ohne Anweisungen kann der Auftrag nicht bearbeitet werden.

Wir kontaktieren Sie erneut nach zwei weiteren Wochen. Falls wir keine Antwort erhalten, versuchen wir letztmalig eine Kontaktaufnahme nach zwei weiteren Monaten. Nach Ablauf dieser Zeit wird das Gerät auf Ihre Kosten zurück geschickt. Für die Bearbeitung wird eine Gebühr erhoben.

Rücksendungen von Demogeräten oder Fehllieferungen werden ebenfalls innerhalb von 5 Werktagen bearbeitet.

Geräte zur Reparatur

Nach Ihrer Zustimmung zu einer möglichen Reparatur, sind wir bemüht, diese Arbeit innerhalb von 5 Werktagen durchzuführen. Falls Reparaturarbeiten länger dauern, werden wir Sie umgehend informieren.

Für Kunden die keine Lieferung auf Rechnung vereinbart haben, werden Reparaturen nur per Vorkasse oder mit Zahlung per Kreditkarte ausgeführt. Nach Eingang der Zahlung führen wir die Reparatur innerhalb von 5 Werktagen aus, solange nichts anderes vereinbart wurde.

Wenn wir keine Zahlung innerhalb von zwei Wochen erhalten, werden wir Sie erneut kontaktieren. Eine nochmalige Kontaktaufnahme erfolgt innerhalb einer Woche nach Ablauf dieser Zeit. Danach lagern wir das Gerät für max. 6 Monate ein. Für diese Einlagerung berechnen wir eine Gebühr. Die Höhe der Gebühr richtet sich nach dem Aufwand und der benötigten Lagerfläche. Mit Ablauf von 6 Monaten wird die Warenrücksendung ordnungsgemäß entsorgt.

Statusabfrage einer Rücksendung

Zusammen mit Ihrer RMA-Nummer können Sie den Status einer Rücksendung bei unserem unser Service- oder Verkaufsteam abfragen.

Weitere Fragen zu den Themen RMA-Nummern und Rücksendungen beantwortet Ihnen unserer Service (Keith Rogers, e-mail krogers@zero88.com).

Alternativ sprechen Sie bitte mit einem unserer Market Manager im Zero 88 Team. Kontaktinformationen finden Sie im Web unter www.zero88.com.

Vielen Dank für Ihre Mithilfe.