

# Vorgehensweise zum Versenden von Waren mit RMA (Rücksendegenehmigung - Return Material Authorization)

Um die Reparatur- und Austauschdienstleistungen für defekte Teile gemäß der beschränkten Produktgarantie von Alientech srl in Anspruch nehmen zu können, muss zuerst eine Rücksendegenehmigung eingeholt werden (Return Merchandise Authorization, RMA). Sie erhalten die entsprechende RMA-Nummer vom Alientech-Kundenservice über das [Ticket-Portal](#).

Die Warenrückgabe setzt die Genehmigung und den Erhalt der fortlaufenden RMA-Nummer von Seiten des Kundenservice von Alientech srl voraus.

Alle Informationen zu den Garantiebedingungen für Alientech-Hardware finden Sie unter [https://www.alientech-tools.com/docs/legals/Alientech\\_Warranty.pdf](https://www.alientech-tools.com/docs/legals/Alientech_Warranty.pdf).

**Öffnen oder zerlegen Sie das Produkt oder dessen Zubehör nicht. Das Öffnen des Produkts oder seines Zubehörs führt zum Erlöschen der Garantie.**

Richtlinien für den Versand von zu überprüfenden / reparierenden Waren:

1. Überprüfen Sie alle im Formular angegebenen Daten auf deren Richtigkeit, insbesondere:
  - Seriennummer des Instruments
  - Kundencode
  - Adresse, an die das Produkt nach Reparatur / Austausch gesendet werden muss.Wenn die angegebenen Daten nicht korrekt sind, nehmen Sie die erforderlichen Korrekturen vor, bevor Sie fortfahren.
2. Drucken Sie das Autorisierungsformular aus, um die Ware zu versenden:
  - Formblatt „A“ muss deutlich sichtbar auf der Verpackung angebracht sein
  - Das Formular „B“ muss in der Packung enthalten sein
  - Das automatisch generierte Transportdokument (DDT oder Proforma-Rechnung) muss in einen transparenten Umschlag eingelegt und gut sichtbar auf der Verpackung angebracht werdenDiese Dokumentation ist wichtig, um die Rückverfolgung und korrekte Verarbeitung der RMA-Waren in unserer Zentrale sicherzustellen. Verwenden Sie die Formulare A und B und das Transportdokument für jedes Paket in der Sendung.  
**Ohne die oben genannten Dokumente können sowohl Logistikabteilung als auch die Zollabteilung den Versand der Waren nicht abwickeln.**
3. Verpacken Sie die Waren ordnungsgemäß, einschließlich des gesamten möglichen Zubehörs des Produkts (Kabel, Netzteil, Platinen usw.).
4. Verwenden Sie einen Kurierdienst, der ein Sendungsverfolgungssystem bietet. Die mit dem Transport der Ware verbundenen Risiken trägt allein der Kunde.

Alientech srl übernimmt nicht die Kosten für den Versand der Waren. Der Kunde hat alle Kosten im Zusammenhang mit Verpackung, Transport und Zollgebühren zu tragen, falls der Kunde seinen Wohnsitz in einem Land hat, das nicht der Europäischen Union angehört. Alientech srl behält sich das Recht vor, dem Kunden Zollgebühren in Rechnung zu stellen, die für den Import der versendeten Waren anfallen.

Die Adresse für den Versand von Waren in RMA lautet:

Alientech S.r.l.  
Via Dei Cordari 1  
13039 Trino (VC) - Italy  
Tel. +39.0161.801025 – e-mail: [logistica@alientech.to](mailto:logistica@alientech.to)

**Alientech srl behält sich das Recht vor, Waren, die nicht mit den erforderlichen Unterlagen gemäß Punkt 2 dieses Dokuments versehen sind, nicht anzunehmen, zu prüfen und / oder zu reparieren.**

Ab dem Datum des Wareneingangs in unserer Zentrale führt der technische Support innerhalb von maximal zwei Tagen eine Diagnose des erhaltenen Produkts durch und gibt dem Kunden eine Rückmeldung.

### **Produkte, die unter die Garantie fallen**

Wenn das Produkt unter die Garantie fällt, wird es so schnell wie möglich repariert und an den Kunden gesendet.

### **Produkte, die nicht unter die Garantie fallen**

Für den Fall, dass das Produkt nicht mehr von der Alientech-Hardwaregarantie abgedeckt ist oder das festgestellte Problem durch versehentliche Beschädigung oder nicht autorisierte Änderungen verursacht wurde, wird der Kunde per E-Mail von Alientech srl kontaktiert und erhält Informationen zum Preis für Reparatur / Ersatz und Hinweise auf die Zahlungsmodalitäten.

Die Ware wird erst bearbeitet, wenn wir vom Kunden eine schriftliche Bestätigung über die Kosten der Reparatur / des Austauschs und die Zahlung dieser Reparatur / des Austauschs erhalten haben.

Falls der Kunde die Kosten für die Reparatur des Produkts nicht akzeptiert, muss er dennoch eine Provision für die Verwaltungsgebühren zahlen, zu der die Versandkosten und etwaige Zollgebühren hinzukommen.

### **Erkannte funktionierende Produkte**

Für ein Produkt, das nach Erhalt und Prüfung als voll funktionsfähig befunden wird, muss der Kunde eine Provision in Höhe von 30,00 Euro für die Verwaltungsgebühren zahlen, zu der die Versandkosten und etwaige Zollgebühren hinzukommen.

## **Steuergeräte die zur Entwicklung neuer Protokolle geschickt werden**

Die Bearbeitungszeiten eines Steuergeräts variieren je nach Art des gewünschten Eingriffs (Prüfen, Entsperrern, Entwickeln eines neuen Protokolls usw.) und werden von Zeit zu Zeit vom Technischen Support mitgeteilt.

Die Instandsetzung von Alientech der ECU \ TCU ist ein kostenpflichtiger Service. Der Stundensatz der Operation beträgt 90,00 Euro, berechnet in der Schlussbilanz, zuzüglich Versandkosten.

Darüber hinaus ist es wichtig darauf hinzuweisen, dass Alientech alles in seiner Macht Stehende tun wird, um das Steuergerät wiederherzustellen, aber nicht in der Lage sein wird, seinen Betrieb zu garantieren, da wir nicht über das Fahrzeug verfügen und es testen können.

Der Bearbeitungsstatus einer Rücksendung kann über das Referenzticket oder durch Klicken auf den in der E-Mail enthaltenen Link zur Bestätigung der Rücksendung überprüft werden.

Alientech srl speichert und verwendet Kundeninformationen gemäß seiner Datenschutzrichtlinie, diese ist unter [www.alientech-tools.com/legal](http://www.alientech-tools.com/legal) verfügbar.