



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

Um die Reparatur- und Austauschdienstleistungen für defekte Teile gemäß der beschränkten Powergate-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 (<https://support.alientech.to>).

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

Um eine ordnungsgemäße Bearbeitung Ihrer RMA-Sendung zu gewährleisten, ist es zwingend erforderlich, ausschließlich die von Alientech generierte Dokumentation zu verwenden. Sendungen mit nicht konformen Dokumenten werden von unserer Logistikabteilung nicht bearbeitet, bis die Dokumentation angepasst wurde.

Alle Informationen zu den Garantiebedingungen für Alientech-Powergate-Hardware finden Sie unter <https://www.alientech-tools.com/docs/legals/powergate-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
 - Adresse, an die das Produkt nach Reparatur / Austausch gesendet werden muss.
Eventuelle Fehler könnten die Lieferung der Ware verzögern.Wenn die angegebenen Daten nicht korrekt sind, nehmen Sie die erforderlichen Korrekturen vor, bevor Sie fortfahren.
2. Bestätigen:
 - Ob das Gerät mit demselben Manager verbunden bleiben soll.
 - Ob die aktive Sitzung beibehalten werden soll, falls das Gerät bereits mit einem Fahrzeug ("locked") verknüpft ist.

Hinweis: Wenn die Trennung des Geräts vom Manager oder die Archivierung der aktiven Sitzung bestätigt wird, wird automatisch ein Stornoguthaben vom verfügbaren Guthaben des Managers abgezogen. Wenn nicht genügend Guthaben vorhanden ist, muss das Guthaben separat erworben werden.



3. 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 werden

Diese 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.

4. Verpacken Sie die Waren ordnungsgemäß, einschließlich des gesamten möglichen Zubehörs des Produkts.
5. 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

Alientech srl behält sich das Recht vor, Waren, die nicht mit den erforderlichen Unterlagen gemäß Punkt 3 dieses Dokuments versehen sind, nicht anzunehmen, zu prüfen und / oder zu reparieren.

Innerhalb von zwei Werktagen nach Erhalt der Ware an unserem Standort wird der Technische Support eine Diagnose des Produkts durchführen und eine Rückmeldung geben.

Produkte, die unter die Garantie fallen

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



Produkte, die nicht unter die Garantie fallen

Wenn das Produkt nicht mehr von der Alientech-Powergate-Hardwaregarantie abgedeckt ist oder wenn das Problem durch Unfallschäden oder nicht autorisierte Änderungen verursacht wurde, wird Alientech den Kunden per E-Mail kontaktieren, um Informationen zu den Reparatur- oder Ersatzkosten sowie zu den Zahlungsmodalitäten bereitzustellen.

Die Ware wird erst bearbeitet, wenn wir die schriftliche Zustimmung des Kunden zu den Reparatur- oder Ersatzkosten und die entsprechende Zahlung 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.

Funktionierende Produkte

Für Produkte, die nach dem Test als funktionstüchtig festgestellt werden, wird eine Bearbeitungsgebühr von 30,00 Euro erhoben, zusätzlich zu den Versandkosten und eventuellen Zollgebühren.

Alientech srl speichert und verwendet Kundeninformationen gemäß seiner Datenschutzrichtlinie, diese ist unter www.alientech-tools.com/legal verfügbar.