

Rückgabeprozess defekter ESL-Hardware

In Abhängigkeit von der Menge der defekten Ware und der Komplexität der notwendigen Analyse kann dieser Prozess **bis zu 4 Wochen** dauern. Ware, die direkt an Bison Deutschland oder ohne RMA-Nummer an den Hersteller geschickt wird, wird nicht angenommen und ohne weitere Prüfung an den

Kunden retourniert. Im Falle, dass das Batteriefach elektronischer Etiketten beschädigt wurde, müssen **die Batterien vor dem Versand entfernt** werden! Es ist unter den Regularien der IATA/ADR verboten, elektronische Etiketten mit beschädigtem Batteriefachgehäuse oder losen Batterien zu versenden.

Für den Rückgabeprozess qualifizieren sich: Elektr. Etiketten, ESL Access Points, Core Appliances

Kunde



Vermittler



ESL-Lieferant



1

Der Kunde sammelt mindestens **20 defekte Hardwareteile** und fordert bei der Bison eine **RMA-Nr.** an



2

Bison sendet dem Kunden alle notwendigen **Dokumente** (Rückgabeformular + Rücksendeetikett des Lieferanten). Das Rücksendeetikett muss sichtbar an das Paket angebracht werden.



3

Der Kunde sendet die defekte Ware inkl. der RMA-Dokumente sorgfältig **verpackt an den Lieferanten**



4

Der Lieferant überprüft die gelieferte Ware auf Garantieanspruch:

- **Garantieanspruch** akzeptiert:

a) Hardware ist **nicht defekt** und wird an den Kunden zurückgeschickt.

b) Hardware ist **defekt**, eine **Reparatur ist möglich**.

Reparierte Hardware wird dem Kunden zurückgesendet.



5

c) Hardware ist **defekt**. Lieferant wird **Ersatz-Hardware** an den Kunden senden. Kunde kann entscheiden, ob die defekte ESL-Hardware entsorgt oder auf eigene Transportkosten zurückgesendet werden sollen

- **Gewährleistungsanspruch abgelehnt:**

Kunde kann entscheiden, ob die Hardware entsorgt oder auf eigene Transportkosten zurückgesendet werden sollen



6

Bison schließt den RMA-Vorgang mit einer **Meldung an den Kunden** (inkl. eines detaillierten RMA-Report)

A

ESL-Etikett mit Defekt

ESL-Etikett mit **DOA²**
(²Dead-On-Arrival - defekt bei Ankunft)

Schaden, der unmittelbar **beim Auspacken** festgestellt wird (z.B. zerbrochenes Display):

- **funktioniert nicht**, aber ohne sichtbaren Schaden (**beim 1. Verbindungsaufbau**)
- **Displayfehler** (z.B. flackernde Anzeige **beim 1. Verbindungsaufbau**)

ESL-Etikett mit **späteren Defekten**

Schaden, der auftaucht, **nachdem** das ESL-Etikett ordnungsgemäß funktioniert:

- **funktioniert nicht**, aber ohne sichtbaren Schaden
- **Displayfehler** (z.B. flackernde Anzeige)

Das Rückgabeverfahren gilt nicht für ESL-Etiketten, die durch physische **Gewaltschäden** beschädigt wurden. Der Kunde kann die beschädigten ESL-Etiketten **auf eigene Transportkosten** einsenden und entscheiden, ob diese entsorgt werden sollen.

DOA und spätere Defekte dürfen nicht in einer Rücksendung gemischt werden. Diese müssen separat mit verschiedenen RMA zurückgegeben werden. **Bitte im Rückgabeformular entsprechend ankreuzen und die ESL-Etiketten Display an Display sicher im Karton verpacken.**

1

Luftpolsterfolie



2

Display auf Display



3

ESL kennzeichnen



4

Sicher verpacken



B

ESL-Etikett mit **physischen Gewaltschäden**

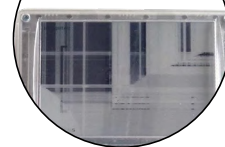
1

Displaybruch



2

Fehlerhafte Anzeige



3

Fehlerhafte Anzeige



4

Fehlerhafte Anzeige



5

Hardwarebruch

