

Rückgabeprozess defekter Scanner-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. Der iPod touch sowie sämtliches Zubehör (Hüllen, Cases etc.) müssen vor dem Versand entfernt werden.

Kunde



Vermittler

xplace
Storecast

Lieferant



1

Der Kunde sammelt defekte **Hardwareteile** und fordert beim Vermittler eine **RMA-Nr.** an.



xplace
Storecast

2

Der Vermittler sendet dem Kunden alle notwendigen **Dokumente** (Rückgabeformular + Rücksendetikett des Lieferanten). Das Rücksendetikett muss sichtbar an das Paket angebracht werden. Die Versandkosten gehen zu Lasten des Kunden.



3

Der Kunde sendet die defekte Ware inkl. der RMA-Dokumente sorgfältig **verpackt (z.B. Luftpolsterfolie) an den Lieferanten.**



4

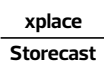
Der Lieferant überprüft die gelieferte Ware auf Garantieanspruch:

- **Gewährleistungsanspruch** akzeptiert:
 - a) Hardware ist **nicht defekt** und wird an den Kunden zurückgeschickt. Die Versandkosten trägt der Kunde.
 - b) Hardware ist **defekt**, eine **Reparatur ist möglich**. Reparierte Hardware wird dem Kunden zurückgesendet.



5

- **Gewährleistungsanspruch abgelehnt:** Kunde erhält vom Lieferant einen Kostenvoranschlag für die Reparatur der Hardware. Er kann diesen akzeptieren oder ablehnen. Bei Ablehnung kann er entscheiden, ob die Hardware entsorgt oder auf eigene Transportkosten zurückgesendet werden soll.



xplace
Storecast

6

Bison schließt den RMA-Vorgang mit einer **Meldung an den Kunden** und Vermittler ab.