

## Leidraad voor de afhandeling van RMA-processen (Return of Material Autorization)

### Werkwijze voor de aanvraag van een RMA:

1. Voor een efficiënte bewerking dient u het RMA-formulier **zo volledig mogelijk** in te vullen (elektronisch of goed leesbaar in blokletters).  
Wanneer over het betreffende geval reeds interacties hebben plaatsgevonden, verzoeken wij u dit op het daarvoor bestemde punt in de formulierkop te vermelden.
2. Stuur uw ingevulde formulier naar: [repair@bircher.com](mailto:repair@bircher.com)
3. Wacht op de toekenning van het RMA-nummer door BBC Bircher AG.
4. Retourzending van het apparaat: Breng een kopie van uw door ons bevestigde RMA-formulier duidelijk zichtbaar op de buitenzijde van de leververpakking aan en sluit een twee kopie bij het betreffende product bij.

Onze algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden in de actueel geldende versie zijn van toepassing.

### RMA-randvoorwaarden:

- Beschadig de originele verpakking niet en plak of schrijf er liefst ook niets op.
- Gebruik schone en veilige verzendpakketten.
- Wanneer u fouten of tekortkomingen vaststelt, verzoeken wij u dat tijdig kenbaar te maken. Neem daarbij de toepasselijke algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden in acht.
- Te crediteren retourzendingen moeten in een onbeschadigde originele verpakking worden teruggestuurd.
- Het toegekende RMA-nummer houdt niet automatisch in dat men recht heeft op een creditnota.
- Indien ondanks diepgaande toetsing en controle de door u aangegeven fout of tekortkoming niet vast te stellen of reproduceerbaar is, behouden wij ons het recht voor een lumpsum bedrag aan bewerkingskosten in rekening te brengen. Dit bedrag wordt eventueel schriftelijk bekendgemaakt voordat een eventuele reparatie wordt uitgevoerd.
- Bij teruggave van apparaten, omdat de klant een fout heeft gemaakt bij de bestelling, wordt een creditnota opgemaakt voor het aankoopbedrag minus het vaste bedrag voor de bewerkingskosten.
- De apparaten dienen bij aanlevering gereinigd en gedesinfecteerd te zijn van verontreinigingen (biologisch, chemisch).

### Retourzending van de goederen:

Stuur het pakket a.u.b. naar het voor u bevoegde handels- en contactadres:

Voor klanten buiten de EU:  
**BBC Bircher AG**  
>>RMA-nummer als referentie<<  
**Wiesengasse 20**  
**CH-8222 Beringen**

Klanten binnen de EU  
**Dachser SE**  
**c/o BBC Bircher AG**  
**Thomas-Dachser-Strasse 1**  
**Retourenmagazijn Bircher CH Beringen**  
>>RMA-nummer als referentie<<  
**DE-78256 Steisslingen**

### Algemene aanwijzingen:

- Bij retourzendingen **zonder** RMA-nummer kunnen wij niet garanderen dat deze binnen een aangemeten periode worden bewerkt.
- Retourzendingen moeten binnen 30 werkdagen na toekenning van het RMA-nummer bij ons ontvangen zijn. Na deze periode wordt het geval als een retourzending **zonder** RMA-nummer behandeld.