

# HINWEISE ZU REKLAMATION UND RMA-ABWICKLUNG

## Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

wir hoffen, dass Sie mit unseren Produkten und Services zufrieden sind. Sollte es dennoch einmal nötig sein, etwas an uns zurück zu senden, beachten Sie bitte die folgenden Hinweise zu unserer RMA-Abwicklung. Um die Rücksendung und RMA-Bearbeitung schnell und einfach abwickeln zu können, bitten wir Sie, den folgenden Verfahrensweg unbedingt einzuhalten:

- 1** Prüfen Sie bitte gründlich, ob tatsächlich ein Defekt vorliegt. Unberechtigte Reklamationen werden mit einer Bearbeitungspauschale von € 50,00 berechnet (zzgl. Versandkosten). Achtung: Wir haften NICHT für Transportschäden. Diese sind bereits beim Empfang der Ware dem Paketdienstleister/der Spedition anzuzeigen
- 2** Ist eine Rücksendung nötig, lassen Sie sich bitte VORAB telefonisch eine sogenannte RMA-Nummer geben. Gerne können Sie diese Nummer auch per email anfordern (rma@link-gmbh.com)
- 3** Reklamationen OHNE RMA-Nummer können nicht bearbeitet werden und müssen daher kostenpflichtig retourniert werden.
- 4** Füllen Sie das RMA-Formular ([www.link-gmbh.com/downloads](http://www.link-gmbh.com/downloads)) komplett aus, tragen Sie die RMA-Nummer im Formular ein und geben Sie einen Rückgabegrund an.
- 5** Rücksendung der Ware:
  - Möglichst Original-Verpackung verwenden
  - RMA-Nummer außen auf den Versandkarton schreiben (nicht auf die Warenverpackung)
  - Ausgefülltes RMA-Formular beilegen
  - Kopie des Lieferscheins oder der Rechnung beilegen
- 6** Alle unfrei bei uns eintreffenden Sendungen sowie Sendungen ohne RMA-Nummer werden nicht bearbeitet und umgehend an den Absender zurückgeleitet.
- 7** Die Ware wird von uns geprüft und repariert bzw. ersetzt. Unter Angabe der RMA-Nummer können Sie jederzeit telefonisch den Status Ihrer Reklamation erfragen.
- 8** Bei Fehlbestellungen oder Rückgaben von nicht mehr benötigten Waren fallen Bearbeitungsgebühren in Höhe von 20% des Warenwertes an.

Die Gewährleistung erlischt, wenn:

- Die zurückgesandte Ware nicht fachgerecht verpackt und versandt wurde.
- Die Ware unsachgemäß verbaut bzw. behandelt wurde
- Die Ware durch Fremdeinwirkung beschädigt wurde
- Die Ware mechanisch beschädigt wurde

# VORGEHENSWEISE BEI RÜCKSENDUNGEN

## 1 RMA-Nummer erhalten

Bitte setzen Sie sich mit uns in Verbindung, um eine RMA-Nummer für Ihre Rücksendung zu erhalten.

### A) RMA-Nummer per Telefon

oder

### B) RMA-Nummer per E-Mail

Für Reparaturen:

**Tel. +49 (0) 6033-97404-0**

Füllen Sie das Formular vollständig aus und senden es an die E-Mail: **rma@link-gmbh.com**

Für alle anderen Rücksendungen:

**Tel. +49 (0) 6033-97404-12**

Sie erhalten dann von uns eine RMA-Nummer oder werden ggfs. zurückgerufen.

Die RMA-Nummer hat eine Gültigkeit von 14 Tagen.

**Rücksendungen ohne RMA-Nummer können nicht bearbeitet werden und werden an Sie retourniert.**

## 2 Rücksendung

Legen Sie Ihrer Warenrücksendung das ausgefüllte RMA-Formular sowie eine Kopie des Lieferscheins bzw. der Rechnung bei.

und

Vermerken Sie die RMA-Nummer außen am Paket.

**Bitte schreiben Sie die RMA-Nummer nicht auf die Originalverpackung des Produkts.**

Die Ware muss fachgerecht verpackt sein. Mustersendungen müssen original verpackt und unversehrt sein.

Senden Sie das Paket „frei Haus“ an folgende Adresse:

**LINK GmbH  
Bahnhofsallee 59-61  
D-35510 Butzbach**

Im Falle einer berechtigten Reklamation schreiben wir Ihnen die Versandkosten wieder gut. Unberechtigte Reklamationen werden mit einer Bearbeitungspauschale von € 50,00 berechnet (zzgl. Versandkosten).