

# RMA-VERFAHREN UND -BEDINGUNGEN

## DOMETIC Germany GmbH

### WICHTIG

Die folgenden Verfahren gelten **nur für Geschäftskunden**, die eine Kundennummer haben. Wenn Sie keine Dometic-Kundennummer haben, wenden Sie sich bitte an Ihren Händler oder an das Unternehmen, von dem Sie unser Produkt erworben haben.

### DOMETIC – MOBILES LEBEN LEICHT GEMACHT.

Obwohl wir alles in unserer Macht Stehende tun, um sicherzustellen, dass der gesamte Zyklus von der Produktentwicklung bis zur Lieferung und Nutzung reibungslos verläuft, kann es sein, dass Sie oder Ihr Kunde eine andere Erfahrung machen. Ihre Erfahrung ist uns sehr wichtig, damit wir den Prozess verbessern und eventuelle Mängel beheben können.

### Vorgehensweise

Im Folgenden wird eine Reihe von Definitionen erläutert. Wenn eine dieser Definitionen auf Ihre Anfrage zutrifft, füllen Sie bitte das nachstehende Formular vollständig aus. Ein unvollständig ausgefülltes Formular verzögert die Bearbeitung Ihrer Anfrage.

- **Defekt bei Anlieferung**

Das angelieferte Produkt hat keinen offensichtlichen und angemeldeten Transportschaden, ist optisch unversehrt, aber funktioniert nicht wie beschrieben.

- **Falsch bestellt oder Warenrückgabe**

Sie haben ein Produkt bestellt, das von uns korrekt geliefert wurde, aber bei Erhalt stellt sich heraus, dass es nicht das gewünschte Produkt ist oder Sie haben von uns Produkte erhalten, die Sie zurückgeben möchten.

- **Falsches Produkt oder falsche Stückzahl**

Wir haben das falsche Produkt oder in der falschen Stückzahl geliefert.

- **Gewährleistung**

Sie möchten einen Gewährleistungsfall anmelden. Die gesetzliche Gewährleistung beträgt zwei Jahre ab dem Kaufdatum oder dem Datum der Zulassung des Wohnmobils/Wohnwagens. Haben Sie das Product nicht direkt bei Dometic gekauft, wenden Sie sich bitte an Ihren Händler oder an das Unternehmen, von dem Sie unser Produkt erworben haben.

- **Reparatur**

Sie möchten, dass wir das Produkt außerhalb der Gewährleistungszeit reparieren.

- **Transport- oder Produktschäden**

Sie haben eine Beschädigung der Transportverpackung oder der Produktverpackung festgestellt und beim Transportunternehmen angezeigt.

Nach Eingang Ihres Antrages erhalten Sie innerhalb von zwei Werktagen eine Antwort von uns. Wenn Ihr Antrag genehmigt wird, erhalten Sie ein Rücksendeformular mit Ihrer Rücksendenummer. Bitte bringen Sie dieses Formular gut sichtbar an der Sendung an und legen Sie alle verfügbaren Kaufbelege, Dokumente der Sendung bei. Sollte Ihr Antrag abgelehnt werden, werden wir uns mit Ihnen in Verbindung setzen, um unsere Entscheidung zu erläutern.

Bitte beachten Sie: Sie können Produkte nur zurücksenden, wenn Sie eine Rücksendenummer von uns erhalten haben. Ohne Rücksendenummer verweigert Dometic die Annahme und Ihre Sendung wird zu Ihren Kosten zurückgesendet.

## HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN

### WIE KANN ICH EIN PRODUKT REPARIEREN LASSEN?

Wenn das Produkt defekt ist und Sie es von unserer Werkstatt reparieren lassen möchten, geben Sie bitte immer eine detaillierte Fehlerbeschreibung an. Dies hilft uns, das Produkt schnell und kosteneffizient zu reparieren.

Möchten Sie einen Kostenvoranschlag im Voraus erhalten? Bitte geben Sie dies in Ihrem Antrag an. Nachdem Sie den Kostenvoranschlag erhalten haben, können Sie entscheiden, ob Sie die Reparatur durchführen lassen wollen oder nicht. Wenn Sie sich gegen eine Reparatur entscheiden, werden nur die Diagnosekosten in Rechnung gestellt.

### WIE KANN ICH EIN NEUES PRODUKT ZURÜCKGEBEN?

Für die Rückgabe eines neuen Produkts kann es verschiedene Gründe geben. Je nach Grund gelten bestimmte Bedingungen.

#### **Falsch bestellt oder Warenrückgabe**

Es kann vorkommen, dass Sie das falsche Produkt bestellt haben. Oder Sie haben ein Produkt bestellt, das Sie nicht mehr benötigen, nachdem Sie es erhalten haben. In diesen Fällen können Sie das Produkt zurückgeben, wenn es die folgenden Bedingungen erfüllt:

- Gesetzlich geregeltes Rückgaberecht
- RMA-Nummer Dometic deutlich lesbar auf der Transportverpackung
- Originale und unbeschädigte Verpackung
- Unbeschädigtes Sicherheitssiegel (falls zutreffend)
- Nicht verwendet und/oder montiert
- Dometic stimmt der Rückgabe, bei Geschäftskunden, zu.

Nach Erhalt und Prüfung schreiben wir Ihnen den Kaufwert der Ware unter Abzug der Wiedereinlagerungskosten gut. Diese Kosten belaufen sich auf 15 % des Einkaufswerts, mindestens jedoch auf 10 € pro Produkt.

Sollte sich bei Erhalt Ihrer Rücksendung herausstellen, dass die oben genannten Bedingungen nicht erfüllt sind, behalten wir uns das Recht vor, diese Waren kostenpflichtig und zuzüglich der Bearbeitungsgebühr an Sie zurückzusenden.

#### **Falsches Produkt oder falsche Stückzahl**

Wenn wir Ihnen ein falsches Produkt oder die falsche Stückzahl geliefert haben, wird dieser Fehler auf unsere Kosten korrigiert werden. Wir bitten Sie, kleine Pakete per RMA Formular selbst an uns zurückzusenden, und wir erstatten Ihnen die Kosten dafür. Die Organisation der Rücksendung großer Sendungen (mehrere Pakete oder Paletten) übernehmen wir für Sie.

Sie können das Produkt zurückgeben, wenn es die folgenden Bedingungen erfüllt:

- RMA-Nummer Dometic deutlich lesbar auf der Transportverpackung
- Unbeschädigte Originalverpackung
- Unbeschädigtes Sicherheitssiegel (falls zutreffend)
- Nicht verwendet und/oder montiert

Nach Erhalt und Prüfung schreiben wir Ihnen den Kaufwert des Produkts und die Ihnen entstandenen Rücksendekosten (falls vorhanden) gut. Sollte sich bei Erhalt Ihrer Rücksendung herausstellen, dass die oben

genannten Bedingungen nicht erfüllt sind, behalten wir uns das Recht vor, diese Waren kostenpflichtig und zuzüglich der Bearbeitungsgebühr an Sie zurückzusenden.

### **Transportschaden**

Wenn während des Transports deutlich sichtbare Schäden an der (Transport-)Verpackung oder am Produkt auftreten, müssen Sie dies immer auf dem Lieferschein vermerken. Wir empfehlen Ihnen, zu Beweis Zwecken Fotos von der Sendung zu machen. Ohne einen Vermerk auf dem Frachtbrief können wir Ihre Reklamation nicht bearbeiten.

Wenn die Verpackung keine sichtbaren Schäden aufweist, das Produkt aber beim Auspacken beschädigt ist, melden Sie uns dies bitte unverzüglich.

Wir bitten Sie, kleine Pakete per RMA Formular selbst an uns zurückzusenden, und wir erstatten Ihnen die Kosten dafür. Die Organisation der Rücksendung großer Sendungen (mehrere Pakete oder Paletten) übernehmen wir für Sie.

Sie können das Produkt zurückgeben, wenn es die folgenden Bedingungen erfüllt:

- RMA-Nummer Dometic deutlich lesbar auf der Transportverpackung
- Lieferschein mit Notiz, Fotos vom Schaden
- Wenn möglich in der Originalverpackung oder gut verpackt
- Nicht verwendet und/oder montiert
- Unbeschädigtes Sicherheitssiegel (falls zutreffend)

Nach Erhalt und Prüfung schreiben wir Ihnen den Kaufwert des Produkts und die Ihnen entstandenen Rücksendekosten (falls vorhanden) gut. Sollte sich bei Erhalt Ihrer Rücksendung herausstellen, dass die oben genannten Bedingungen nicht erfüllt sind, behalten wir uns das Recht vor, diese Waren kostenpflichtig und zuzüglich der Bearbeitungsgebühr an Sie zurückzusenden.

### **WIE KANN ICH GEWÄHRLEISTUNG GELTEND MACHEN?**

Für alle unsere Produkte gilt eine Gewährleistung von 24 Monaten nach dem Kauf und für alle Austauschteile eine Gewährleistung von 12 Monaten nach dem Kauf. Wenn Sie die Gewährleistung in Anspruch nehmen wollen, können Sie dies nur innerhalb der Gewährleistungszeit tun. Legen Sie Ihrem Antrag immer alle Kaufbeleg bei.

Ihr Antrag wird von uns geprüft. Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind in jedem Fall unsachgemäßer Gebrauch / Einbau / Anschluss, Verschleiß, höhere Gewalt und Kriegshandlungen. Wenn Ihr Antrag genehmigt wird, werden wir das Produkt reparieren oder ersetzen.

## **WIE KANN ICH EINE BESCHWERDE EINREICHEN?**

Es kann sein, dass Sie eine Beschwerde über Dometic haben. Wir finden das sehr ärgerlich und würden es gerne lösen! Qualität und Service sind für uns wichtige Grundwerte. Wir möchten, dass Sie mit uns zufrieden sind und mit Begeisterung über unsere Produktpalette, unsere Kommunikation, die Lieferung und unseren Service sprechen können! Deshalb tun wir alles, was wir können, um sicherzustellen, dass Ihre Beschwerde zufriedenstellend bearbeitet wird. Wir sehen Ihre Beschwerde als eine Herausforderung und einen Grund, unsere Kommunikation, unseren Service und unsere Qualität zu verbessern.

## **WIE BEARBEITEN WIR IHRE BESCHWERDE?**

- Wir kümmern uns um eine rasche Beantwortung Ihrer Beschwerde
- Wir untersuchen die Ursache der Beschwerde.
- Wir werden uns mit Ihnen in Verbindung setzen, um eine Lösung vorzuschlagen.
- Wir halten uns an die getroffenen Vereinbarungen.
- Wir nutzen die Erfahrung, um die Beschwerde in Zukunft zu vermeiden.

## **WIE KÖNNEN SIE EINE BESCHWERDE EINREICHEN?**

Senden Sie uns Ihre E-Mail: [tkd@dometic.com](mailto:tkd@dometic.com)