

# REQUEST FOR RMA (Return of Merchandise Authorisation)



## Allgemeine Hinweise zum RMA-Prozess:

Voraussetzung für eine Rücklieferung von IoT- bzw. Systemtechnikprodukten aufgrund eines vermuteten Defekts oder eines Auftragserfassungs- oder Herstellungsfehlers ist eine von ZENNER vergebene Rücksendegenehmigungsnummer, RMA-Nummer (Return of Merchandise Authorization).

Zum Erhalt der RMA-Nummer wird das Formular „Request for RMA“ benötigt.

Je detaillierter Ihre dort dokumentierten Informationen sind, desto schneller kann der Vorgang bearbeitet werden. Bitte geben Sie die vollständige Materialnummer und Seriennummer des Produkts in den entsprechenden Feldern an. Sehr hilfreich ist es auch immer, ein oder mehrere Fotos des Produktes, ggf. der Einbausituation zuzusenden.

Zur Ermittlung der Gewährleistungsfrist ist es notwendig im Formular „Request for RMA“ die Rechnungsnummer oder die Lieferscheinnummer inkl. Datum anzugeben!

## Hinweis:

Bei Verletzung von Eich- oder Geräteplomben oder unbefugten Eingriffen in die Geräte erlischt im Regelfall die Gewährleistung.

## Vorgehensweise:

1. Bitte füllen Sie alle Felder aus.
2. Dokument bitte senden an:
  - per E-Mail: [dietlind.klemm@zenner.com](mailto:dietlind.klemm@zenner.com) und
  - in Kopie an Ihren Vertriebskontakt bzw. Ihren Projektmanager
3. Nach Bearbeitung Ihrer Anfrage senden wir Ihnen eine Bestätigung zur weiteren Vorgehensweise und ggf. die zugeteilte RMA-Nummer.
4. Bitte legen Sie das Dokument inkl. Zugeteilter RMA-Nummer Ihrer Rücklieferung bei!

## Rücklieferadresse:

ZENNER International GmbH & Co. KG  
Talstraße 2  
D-09619 Mulda

## Hinweise für Ihre Rücklieferung nach erteilter RMA-Nummer und Freigabe der Rücklieferung:

- Die RMA-Nummer muss deutlich auf dem Paket vermerkt sein
- Ohne die RMA-Nummer wird das Paket automatisch zurückgesandt!
- Bitte drucken Sie das erhaltene RMA-Formular (Return Merchandise Authorization) aus und senden Sie es zusammen mit den Geräten an uns zurück
- ZENNER haftet nicht für ggf. im Gerät enthaltene Daten
- Das Material muss ordnungsgemäß verpackt sein, vorzugsweise im Originalkarton
- Der Versand der Ware an ZENNER muss frei Haus an die von uns angegebene Lieferadresse erfolgen
- Bitte senden Sie uns das defekte Produkt (insbesondere LoRaWAN-Gateways) ohne Zubehör und ohne SIM-Karte

REQUEST FOR RMA  
 (Return of Merchandise Authorisation)



Kunde:			
Kundennummer:			
Ansprechperson:			
Tel:			
Fax:			
E-Mail:			
ZENNER Projektleiter:		Projektnr.:	

Serien-Nr.	SAP-Nr./ SAP-Kurztext	Rechnungsnr. / Rechnungsdatum	Kunden Reklamationsbeschreibung

Was wurde bereits kundenseitig versucht, um den Fehler zu beheben?

Wer wurde in dieser Angelegenheit bei ZENNER bereits kontaktiert?

Ich wünsche im Falle einer berechtigten Reklamation:  Ersatz  eine Gutschrift

Wird seitens ZENNER ausgefüllt:

ZRI Bearbeiter (QM):		Datum:	
ZRI-IoT-Vertriebsfreigabe:		Datum:	
ZRI-Web Shop Verantwortlicher:		Datum:	

ZENNER RMA Nr:		Datum:	
----------------	--	--------	--