



Intelligenz im richtigen Outfit • Industriecomputer nach MASS

Kundeninformation

■ Reparaturen

Sehr geehrter Kunde,

Sie verlangen zu Recht von Ihren Lieferanten günstige Preise und kurze Lieferzeiten. Dies gilt nicht nur für Warenlieferungen, sondern auch für Reparaturen.

Die MASS GmbH arbeitet seit über 25 Jahren erfolgreich an dieser Zielsetzung und hat sich bei Reparaturen dem in der Elektronik-Branche üblichen internationalen RMA-Verfahren angeschlossen (**R**eturn of **M**aterial **A**uthorization). Dies dient zur Verwaltungsvereinfachung, zur Qualitätssicherung, zur Beschleunigung der Abläufe und letztlich zur Kostenreduzierung.

Die Unmöglichkeit, jedem Kunden im In- und Ausland seine unterschiedlichsten Wünsche bei Reparaturen individuell und kostenlos zu erfüllen, dürfte Ihrem Haus bekannt sein. Daher verweisen wir auf die RMA-Bedingungen und unsere RMA-Formulare, die seit Jahren von unserer Internet-Homepage www.mass.de unter Download abrufbar sind.

Teil dieses Verfahrens ist, dass der Absender die Frachtkosten für den Versand zum Lieferanten trägt. Der Rückversand erfolgt im Gewährleistungsfall für den Kunden kostenlos. Der wichtigste Aspekt ist jedoch die Anforderung einer **RMA-Nummer**, bevor ein Produkt zur Reparatur geschickt wird. Das dient dazu, vom Lieferanten vor Einsatz kostenträchtiger Arbeit eine Prüfung durchführen zu lassen, ob dieses Produkt überhaupt reparaturfähig ist, ob es auch tatsächlich von MASS als angesprochenem Lieferanten geliefert wurde, ob der Ersatzteilservice noch besteht und ob deshalb die Reparatur aussichtsreich erscheint.

Um diese notwendige Prüfung nicht erst nach Eingang des defekten Produktes vorzunehmen und dann bei Ablehnung oder Mißerfolg einer Reparatur in Diskussion über die unnötigen Kosten zu geraten, **verweigern alle Empfänger von Reparaturlieferungen die Annahme von Sendungen ohne RMA-Nummer** und lassen unfrei geschickte Pakete **auf Kosten des Absenders zurückgehen!**

Bitte helfen Sie mit, dass solche ärgerlichen und unnützen Aktionen vermieden werden.

Wir hoffen auf Ihr Verständnis.

Mit freundlichen Grüßen.

MASS GmbH

Jens Dabberdt
Geschäftsleitung