



RMA-Verfahren (Return of Material Authorization)

MASS bietet verschiedene Verfahren an, wie Ihre Baugruppe repariert werden kann. Sie haben die Auswahl:

- Reparatur der Baugruppe in der Firma MASS Benutzen Sie unser formular **RMA-REPARATUR**
- Standard-Austausch von Ersatzteilen Benutzen Sie unser Formular **RMA-ERSATZTEILE**
- Vorab-Austausch von Ersatzteilen Benutzen Sie unser Formular **RMA-ERSATZTEILE**
- Kauf von Ersatzteilen Verschleißteile ersetzen oder Wieder-Auffüllen Ihres Lagers

Anleitung

Um Ihnen den besten Service zu geben ist es erforderlich, unsere Anleitung zu befolgen.

- Bitte beantragen Sie zuerst eine RMA-Nummer, bevor Sie Ihr Gerät oder irgendeine Baugruppe zur Reparatur oder zum Ersatzteilaustausch einschicken. Wir benötigen entweder ein ausgefülltes Formular **RMA-REPARATUR** oder unser Formular **RMA-ERSATZTEILE**.
- Wenn das RMA-Formular vollständig ausgefüllt ist, werden wir eine RMA-Nummer innerhalb 2 Arbeitstagen erstellen und diese an Ihr Haus weiterleiten. Diese RMA-Nummer ist vier Wochen lang gültig.
- Bitte befestigen Sie unseren Service-Aufkleber an dem defekten Gerät / Bauteil.
- Legen Sie eine Kopie Ihres Lieferscheins und des RMA-Formulars in das Versandpaket.
- Bitte schicken Sie das Versandpaket mit der RMA-Nummer frachtfrei innerhalb von 4 Wochen an uns.
- Jegliche Rücksendung defekter Geräte oder Bauteile ohne gültige RMA-Nummer wird nicht angenommen und ohne vorherige Ankündigung auf Ihre Kosten zurückgeschickt.
- Nach 4 Wochen werden wir Sie für jegliche Rücksendung von ersetzten Teilen belasten um die Wiederbeschaffungskosten für unser Lager in Höhe von 15% des Teile-Neupreises.
- Nach sechs Monaten werden wir keinerlei Rücksendungen mehr gutschreiben.

Kauf von Ersatzteilen

Wir schlagen Ihnen vor, einen Bestand der wichtigsten Bauteile des Gerätes in Ihrem Lager vorzuhalten. Bitte bestellen Sie diese bei unserer unten angeführten Adresse.

Rückfragen

Wenn Sie Informationen über die Gewährleistung oder über besondere Teilenummern benötigen, geben Sie uns alle Details davon bekannt. Um besondere Ersatzteile zu definieren, brauchen wir die Seriennummer oder wenigstens die Teilenummer des Gerätes.

Gewährleistung

Unsere Gewährleistungsfrist für Geräte und Ersatzteile beträgt 12 Monate, beginnend mit dem Lieferdatum.

Die folgenden Teile sind nicht von der Gewährleistung abgedeckt:

- Batterien • Gebrochene Displays oder Touchscreens
- Lüfter • Gebrochene oder verbogene Mechanikteile

Kontakt- und Lieferadresse

MASS GmbH
Serviceabteilung
Josef-Bautz-Str. 15
D-63457 Hanau

Tel.: ++49 (0)6181 90688 - 0
Fax: ++49 (0)6101 90688 - 20
E-mail: info@mass.de