

TELEFAX



AN **MASS GmbH**
to Josef-Bautz-Str. 15
D-63457 Hanau

Absender:
sender

Sachbearbeiter:
official in charge

Tel.: ++49 (0) 6181 / 90688 - 0

Tel.:
phone

Fax: ++49 (0) 6181 / 90688 - 20

Fax:

Geräte- / Baugruppenreparatur

repair of instruments / assemblies

Antrag auf Erteilung einer RMA-Nr.

request for RMA- No.

Stück qty	Type/Artikel-Nr. type/partnumber	Bezeichnung description	Seriennummer serial no.	Fehlerbeschreibung error description	RMA-Nr. RMA-No.

wird von MASS
ausgefüllt!
MASS fills out!

Ihre Auftragsnummer (falls vorhanden)
your order no. (if available)

Kostenvoranschlag gewünscht?
estimated costs requested?

ja
yes

nein
no

Alle Rücksendungen lösen eine Bearbeitungs-Pauschale von mindestens € 106,- aus, die auch bei Nicht-Reparatur fällig ist und nur bei Gewährleistung entfällt. Es gelten unsere RMA-Bedingungen.

All returns are liable to pay handling charges of at least € 106,- even if you cancel the repair. Only in case of warranty this charge is omitted. We refer to our RMA Procedure.

Datum: _____
date

Unterschrift: _____
signature

wird von MASS ausgefüllt und an Absender zurückgefakt !
MASS fills out and sends back to sender !

Datum: _____ Unterschrift: _____

gültig 2 Monate
valid 2 months

• **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