

## RMA-Richtlinien (Rücksende-Material-Autorisierung) für Rücksendungen an Kidde-Deugra Brandschutzsysteme GmbH

### Einleitung

Diese Richtlinien für Rücksendungen beziehen sich auf alle Produkte, die direkt bei Kidde-Deugra gekauft wurden. Wenn Sie Kidde-Deugra Produkte über einen Distributor gekauft haben, wenden Sie sich bitte für Rücksendungen innerhalb des Gewährleistungszeitraumes an diesen.

Individuelle vertragliche Vereinbarungen bleiben von dieser Richtlinie unberührt.

### Rücksendung von Kidde-Deugra Produkten

Bevor Sie ein Produkt an Kidde-Deugra zurücksenden, benötigen Sie eine **RMA**. Dies gilt für alle Produkte, einschließlich Reparaturen auf Gewährleistung, Reparaturen außerhalb der Gewährleistung, zur Instandsetzung und zur Gutschrift.

### Anforderungsformular für RMA

#### Anmeldung von Rücksendungen

Bitte füllen Sie zur Anmeldung einer Rücksendung (RMA) das folgende Formular aus.  
Unsere Mitarbeiter werden sich anschließend zeitnah mit Ihnen in Verbindung setzen.

#### Kundendaten

**Firmenname:\***

**KD Kundennummer:**

**Firmenadresse:\***

**Postleitzahl / Ort:\***

**Land:\***

**Ihre Referenznummer:**

**Telefon:\***

**Email:\***

**Rücksendeadresse: (wenn von der Firmenadresse abweichend)**

**Postleitzahl / Ort:**

**Land:**

**Ansprechpartner**

**Tel. & Email:**

## Daten zum Artikel

**Artikelnummer der Kidde Deugra\*****Menge\*****Bei Garantie zwingend: Wie lautet die original Auftragsnummer?****Seriennummer/n****Wann haben Sie das Produkt gekauft? (Monat / Jahr)****Wähle den Rücksendegrund\*****Wurde das Produkt benutzt?\*****Fehlerbeschreibung****+ Weiteren Artikel angeben**

## Dokument hochladen

**Auftrag** **zusätzliche Dokumente** 

## Abschluss

**Bemerkungen / Sonstiges****Datenschutz\***

- Die von Ihnen übermittelten Daten werden wir ausschließlich zur Abwicklung der Rücksendung in unserem Unternehmen verwenden. Alle mit der Datenverarbeitung betrauten Mitarbeiter sind verpflichtet, die Vertraulichkeit Ihrer Daten zu wahren. Wir geben Ihre personenbezogenen Daten nicht an Dritte weiter, es sei denn wir sind aufgrund gesetzlicher Bestimmungen und/oder behördlicher oder gerichtlicher Anordnungen zu einer Datenweitergabe verpflichtet.

Hinweis: Sie können Ihre Einwilligung jederzeit für die Zukunft per E-Mail an [info@kidde-deugra.com](mailto:info@kidde-deugra.com) widerrufen. Bei Fragen zum Datenschutz bei Kidde Deugra wenden Sie sich bitte an unseren Datenschutzbeauftragten [Hans-Josef Klein](#). Detaillierte Informationen zum Umgang mit Nutzerdaten finden Sie in unserer [Datenschutzerklärung](#).

**Absenden**

Ein RMA-Anforderungsformular füllen Sie bitte online auf unserer Webseite unter [www.kidde-deugra.com//Anmeldung Rücksendungen](http://www.kidde-deugra.com//Anmeldung_Rueksendungen) aus und senden dieses ab. Sie erhalten eine automatische Eingangsbestätigungsmail mit den übermittelten Daten. Bei Fragen wenden Sie sich gerne an Kidde-Deugra in Ratingen unter +49 (0)2102 405-0.

Zur Bearbeitung der RMA-Anforderung werden Artikelnummer, Bestelldatum im Gewährleistungsfall, der Grund für die Rücksendung sowie Ihr Auftrag (bitte unbedingt hochladen) benötigt. Nach Erhalt der RMA verpacken Sie bitte das Produkt entsprechend (lesen Sie dazu weiter unten den Punkt "Verpacken der Sendung") und bringen Sie das RMA-Formular – mit der jeweils notierten Empfängeradresse - auf der Außenseite der Verpackung an.

### **Hinweis**

Beachten Sie bitte, dass das einzusendende Material dem/den Artikel(n) in der RMA und im Auftrag entspricht. Bei Abweichungen behalten wir uns eine kostenpflichtige Rücksendung oder Bearbeitungsgebühr von min. 150 € netto vor.

Alle Produkte müssen innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der RMA frachtfrei an Kidde-Deugra gesendet werden. Nichtautorisierte Sendungen (ohne RMA) oder solche mit Frachtforderungen werden nicht akzeptiert. Diese werden Ihnen zu Ihren Lasten zurückgesendet.

Nach der Bearbeitung werden Ihnen die Waren kostenpflichtig per Standardversand zurückgesendet. Sollten Sie eine andere Versandmethode wünschen oder diese notwendig sein (z.B. durch einen Spediteur), werden Ihnen die dafür entstehenden Kosten in Rechnung gestellt.

Kidde-Deugra akzeptiert keine Kosten, die vom Besteller/Käufer in Bezug auf falsche, unvollständige oder fehlerhafte Formalitäten in Verbindung mit Import/Export der Produkte herrühren.

### **Verpacken der Sendung**

Die schadlose Rücksendung von Produkten durch sachgerechte Verpackung und Versendung liegt in Ihrer Verantwortung. Wir behalten uns das Recht vor, jegliche Gewährleistungsverpflichtungen bei Beschädigungen abzulehnen, die aus unsachgemäßer Verpackung resultieren.

- Alle Elektronikbauteile müssen in ihrer originalen elektrostatisch geschützten oder gleichwertigen Hülle verpackt/befestigt werden.

- Alle Produktteile müssen innerhalb des Versandkartons sicher verpackt sein, um mechanische Beschädigungen auszuschließen.
- Versandkartons müssen den Produkten ausreichend Schutz bieten, um den gewöhnlichen Versandbelastungen standzuhalten.
- Bitte beschriften und/oder bekleben Sie den Originalkarton nicht.

### **Wichtiger Hinweis für die Rücksendung von Löschmittelbehältern:**

Im Besonderen weisen wir hiermit auf die korrekte Montage des Auslasssicherungsverschlusses (Transport-/Sicherungskappe) bei Löschmittelbehältern hin. Die korrekte Montage ist aus sicherheitstechnischen Gründen (Druckgeräte-Richtlinie) zwingend notwendig!

Bei der Zusendung eines Löschmittelbehälters ohne die korrekte Montage des Auslasssicherungsverschlusses behalten wir uns die Berechnung einer Aufwandsentschädigung (für Prüfung und Montage des Auslasssicherungsverschlusses) von min. 150 € netto pro Löschmittelbehälter vor.

### **Retouren von Neuprodukten**

RMA-Anträge für neue, nicht benutzte Standardprodukte in ungeöffneter Originalverpackung müssen bis spätestens 90 Tage nach Rechnungsdatum gestellt werden. Jeder dieser Anträge wird als produktspezifischer Fall behandelt und von Kidde-Deugra geprüft. Jeder genehmigte Antrag wird mit 15% Wiedereinlagerungsgebühr (vom Waren-Nettopreis) belegt. Die Gutschrift (keine Auszahlung/Rückerstattung) muss innerhalb eines Jahres nach Ausstellung eingelöst werden.

**Hinweis:** Retouren von Sonderbestellungen, kundenspezifischen Produkten, Kits, Software oder Batterien werden nicht akzeptiert.

Kidde-Deugra kann diese Bestimmungen von Zeit zu Zeit anpassen. Eine aktuelle Version und Kontaktinformationen finden Sie unter [www.kidde-deugra.com](http://www.kidde-deugra.com). Gültigkeit dieser Richtlinie: 01. Oktober 2018.

Weiterhin gelten die Verkaufs-, Liefer- und Montagebedingungen der Kidde-Deugra Brandschutzsysteme GmbH, ebenfalls aktuell einzusehen unter [www.kidde-deugra.com](http://www.kidde-deugra.com).

Kidde-Deugra Brandschutzsysteme GmbH, Halskestraße 30, 40880 Ratingen, Deutschland  
Version 2018 • Copyright © Juli 2018, Kidde-Deugra