

Reklamationsabwicklung EPA GmbH

1. Reklamation melden, RMA Nummer anfordern

Bitte melden Sie eine Reklamation bevor Sie das Gerät einschicken. Als Informationen benötigen wir die Seriennummer des Gerätes sowie eine kurze Fehlerbeschreibung.

Unsere Auftragsabwicklung wird Ihnen eine RMA Nummer mitteilen die den Vorgang eindeutig kennzeichnet. Diese Nummer muss bei Korrespondenz zu dem Vorgang angegeben werden.

Dies ermöglicht einen reibungslosen Ablauf und eine schnelle, unkomplizierte Abwicklung.

2. Einsenden

Bitte senden Sie das defekte Gerät **frei Haus** an:

EPA GmbH
Abt. Service
Fliederstraße 8
63486 Bruchköbel

3. Fehleranalyse

Jedes reklamierte Gerät wird einer vollständigen Untersuchung unterzogen. Die Ergebnisse dieser Tests werden direkt unserem Qualitätsmanagement zugeführt.

4. Prüfung auf Gewährleistung

Anhand des Fehlerbildes und dem Verkaufsdatum ermittelt EPA nach dem Verursacherprinzip wer für die eventuellen Reparaturkosten aufkommen muss.

5. Reparaturabwicklung

Sollte Ihnen eine Reparatur auf Gewährleistungsbasis zustehen, wird diese umgehend ausgeführt. Sollte dies nicht der Fall sein geht Ihnen eine separate Rechnung für die Instandsetzung zu. Sollten Sie einen Kostenvoranschlag (kostenpflichtig) angefordert haben geht Ihnen dieser zu. Nach einer schriftlichen Bestellung der Instandsetzung nach Kostenvoranschlag wird diese umgehend ausgeführt.

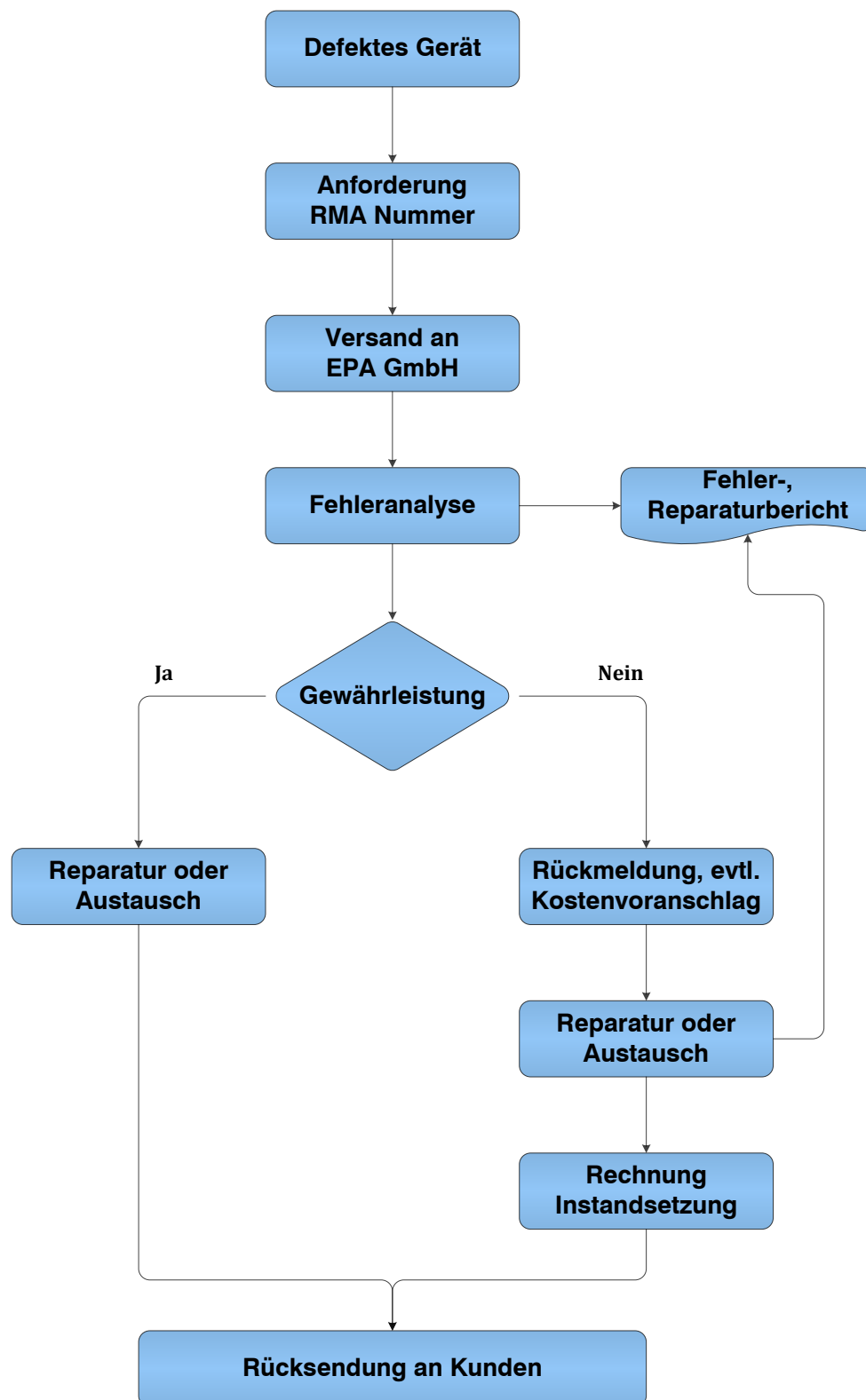
6. Rücksendung

Die Rücksendung des instandgesetzten / neuen Gerätes erfolgt durch die Firma EPA GmbH in Abhängigkeit der erfolgten Gewährleistungsprüfung.

7. Kosten

Bei einem Schaden, der nicht durch die gesetzliche Gewährleistung abgedeckt wird, ist die Überprüfung generell kostenpflichtig.

Die aktuellen Kosten für eine Überprüfung Ihres Geräts, können jederzeit bei der EPA GmbH angefragt werden.



SO 4.5-05 Rev. 3

Complaint processing EPA GmbH

1. Report complaint, request RMA number

Please report a complaint immediately before you send the defective device to EPA. We need information about the serial number and a short error description. Our order processing clerks will hand you an RMA number which marks your process. Refer to this number for any correspondence on your process. This will speed up the processing and guarantees a smooth progress.

2. Send to EPA GmbH

Please send the defective device “**carriage free**” to:

EPA GmbH
Service dept.
Fliederstrasse 8
D-63486 Bruchkoebel

3. Error analysis

All claimed devices will be checked completely. The test results will be handed off to our quality management.

4. Check for warranty

Based on the kind of error and the sales date EPA will determine who is responsible for the repair costs by the costs-by-cause principle

5. Repairs processing

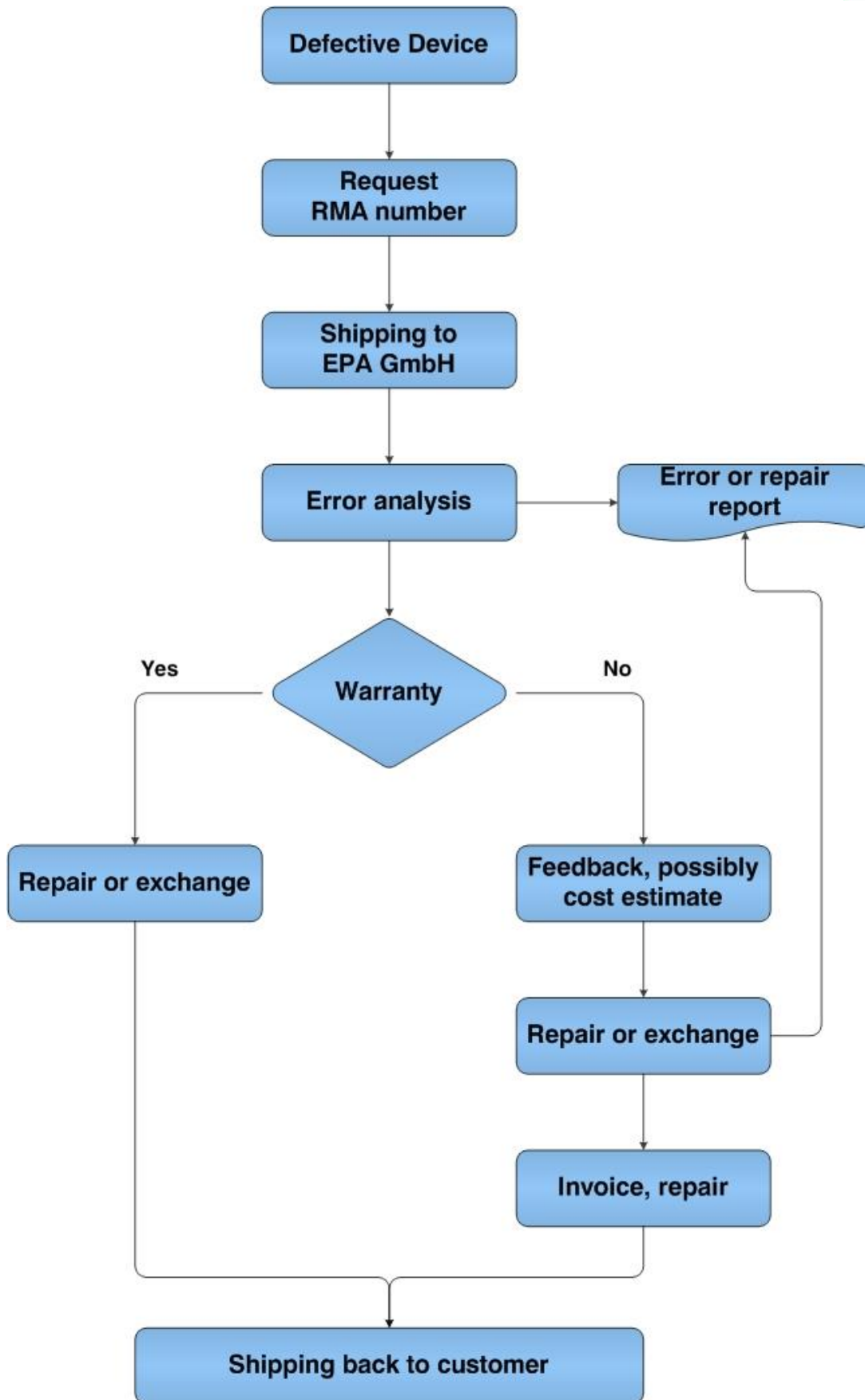
If it's a case of warranty the repair will be executed immediately. If it's not you'll get a separate invoice for the repair. If you have asked for a cost estimate it will be send to you. After you have sent us a written order the repair will be executed immediately.

6. Reshipment

The reshipment of the repaired / new device will be processed by EPA GmbH in dependency of the warranty check.

7. Costs

In case of damage that is not covered by the statutory warranty, the inspection is generally chargeable. The current costs for a review of your device can be requested at any time from EPA GmbH.



SO 4.5-05 Rev. 3