

## RMA-Verfahren SunnyBAG GmbH

### *Wann ist Ware RMA? (Return Material Authorisation)*

Dieses Verfahren ist zur RMA-Nutzung zu verwenden und gilt im Falle einer Rücksendung defekter Ware. Dies gilt nur für Erzeugnisse innerhalb der Gewährleistungszeit von 2 Jahren bei Textilprodukten bzw. 6 Monate bei Akkumulatoren. Produkte, die ohne RMA-Nummer an die SunnyBAG GmbH zurückgesendet werden, werden nicht akzeptiert und zu Lasten des Absenders unverzüglich an diesen zurückgesendet.

## Retourwaren

### *Was sind Retourwaren?*

SunnyBAG GmbH hat zwei Arten von Retourwaren:

- Gewährleistungen
- Kommerzielle Retouren

## Gewährleistung

Die Gewährleistungsfrist beginnt mit dem Zeitpunkt der Lieferung (Rechnung / Lieferschein). Die Gewährleistung umfasst eine kostenlose Reparatur eines von SunnyBAG GmbH defekt gelieferten Produktes, den Austausch gegen ein neues Produkt oder den Ersatz durch ein gleichwertiges Produkt. Produkte die während ihrer Nutzung beschädigt wurden sind von der Gewährleistung ausgeschlossen.

## Kommerzielle Retouren

Eine falsche Bestellung, Doppel- oder Falschlieferung, welche Sie nicht bei der Lieferung kontrollieren konnten, kann als kommerzielle RMA behandelt werden, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt werden. Sie können in diesem Fall die SunnyBAG GmbH bitten die Ware zurückzunehmen. Hierzu müssen Sie selbst eine neue Bestellung für die richtige Ware übermitteln. Für kommerzielle Retouren wird eine RMA-Nummer eingetragen. Diese RMA-Nummer kann bis zu 5 Arbeitstage nach Rechnungsdatum angefragt werden. Die SunnyBAG GmbH behält sich vor eine Bearbeitungsgebühr zu verrechnen, wenn der Grund für die Gutschriftenanfrage eine falsche Bestellung bzw. eine Doppelbestellung seitens des Kunden war. Diese Gebühr beläuft sich auf 15% des Netto-Kaufpreises des Produkts, aber muss mindestens € 60,00 (exkl. MwSt.) betragen.

## Schäden

SunnyBAG GmbH behält sich das Recht vor, alle Produkte die die SunnyBAG GmbH anbietet im Rahmen der Gewährleistung, auf Schäden und Mängel zu prüfen. Die Gewährleistung erlischt, wenn der Mangel oder Schaden (ganz oder teilweise) durch unsachgemäßen Gebrauch, falsche Handhabung oder auf andere Weise durch ein Verschulden des Kunden verursacht wurde.

---

---

## Vorgehensweise

### *Wie erhalten Sie eine RMA-Nummer?*

Für Rücksendungen von mangelhaften oder fehlerhaften Produkten ist immer eine RMA-Nummer erforderlich. Der Antragsteller muss diese Nummer telefonisch (+43 316 / 26 97 85) oder per Email ([service@sunnybag.at](mailto:service@sunnybag.at)) bei der SunnyBAG GmbH beantragen.

Der Antrag muss folgende Angaben beinhalten:

- **Name des Produktes**
- **Anzahl**
- **Beschreibung des Problems**
- **(End)kundenbeleg**

Der Antragsteller erhält nach Bearbeitung der RMA-Anfrage, eine RMA-Nummer. Die RMA-Nummer ist 10 Tage gültig. Die RMA-Nummer muss deutlich auf der Außenseite der Rücksendeverpackung zu lesen sein.

Die Lieferadresse der RMA-Ware wird im Zuge des Verfahrens bekannt gegeben.

Fehlerhafte Produkte ohne Beschreibung des Problems sowie fehlender RMA-Nummer werden nicht akzeptiert und zu Lasten des Absenders unverzüglich an diesen zurückgesendet. Die Abhandlung der Gewährleistung ist rechtlich nicht bindend. Die Existenz und der Umfang der möglich geltenden Gewährleistungsansprüche werden sofort nach Erhalt der Ware festgestellt. Der Rückversand durch den Antragsteller erfolgt auf eigenes Risiko. Die Kosten der Rücksendung von fehler- oder mangelhafter Ware an die SunnyBAG GmbH trägt der Antragsteller. Der Antragsteller ist allein verantwortlich und haftbar für Schäden oder Verlust während des Transportes zur SunnyBAG GmbH. Die Kosten der erneuten Zusendung von reparierter/ersetzter Ware von der SunnyBAG GmbH zum Antragsteller trägt die SunnyBAG GmbH.

## **Handhabung**

Fehlerhafte Ware wird mit dem Einverständnis des Antragstellers seiner nächsten Bestellung gutgeschrieben. Waren bei denen kein Mangel festgestellt werden konnte, werden dem Antragsteller zurückgeschickt.

Graz, am 26. Juni 2017