

RMA-Antrag stellen

Bevor Sie Material zum Ersetzen oder Austauschen oder gar nicht verwendetes Material zurücksenden, ist es unabdinglich eine RMA-Nr. zu erhalten.

Unmittelbar nach Erhalt Ihres vollständig ausgefüllten RMA-Formulars wird Ihnen das Formular mit RMA-Nr. und eventuell weiteren Informationen per E-Mail zurückgeschickt.

In sehr dringenden Fällen wo ein Vorausversand der Ware benötigt wird, bitte spareparts@agathon.ch oder serviceagathon@agathon.ch oder teleservice@agathon.ch kontaktieren.

Logistik und Versand

Damit Ihr Ersatzteil zeitnah retourniert werden kann und durch den Transport keine weitere Schäden erleidet, bitte folgende Anweisungen befolgen:

Abschnitt A: Verpackungsanweisungen

Das Produkt sollte, sofern möglich, original verpackt werden. Ansonsten muss die Verpackung stabil und schützend sein, um es vor Transportschäden zu schützen. Für Transportschäden durch mangelhafte Verpackung haftet der Absender.

Die RMA-Nr. muss auf allen Versandstücken gut sichtbar sein und auf allen Begleitpapieren notiert werden. Eine Kopie des RMA-Formulars mit Nummer, das mit der zu retournierenden Ware übereinstimmt, muss bei jedem Auftrag dabei sein.

Sie möchten mehrere RMA zur gleichen Zeit zurücksenden? Jeder RMA-Auftrag einzeln verpacken und anschliessend alle zusammen in ein Versandstück verpacken und verschicken!

Abschnitt B: Rechnungsdaten

Bitte folgende Daten auf der Versand-Rechnung/Packliste aufführen:

1. Agathon Artikelnummer
2. Seriennummer, wenn vorhanden und möglich
3. Genaue Beschreibung des Artikels
4. Maschinenummer, wenn bekannt
5. Einzelpreise müssen in CHF oder EUR angegeben werden. Ein reeller Wert muss angegeben werden. Alternative 50% des normalen Verrechnungspreises
6. Bitte folgenden Vermerk auf der Rechnung schreiben: „Wert nur für den Zoll. Keine Bezahlung. Rückwaren“
7. RMA-Nr. muss ersichtlich sein
8. Wann immer und wo immer möglich, bitte den präferenziellen Ursprung mit dem EUR 1., oder gemäss Bestimmungen durch den ermächtigten Ausführer, ausstellen. Bei Unsicherheiten bezüglich Ursprung oder HS-Code kontaktieren Sie spareparts@agathon.ch

Abschnitt C I: Transportkosten vom Kunden zu Agathon

Der Absender ist grundsätzlich verantwortlich für den Versand und die Versicherung der Ware. Incoterm® DAP Bellach inklusive Verzollung, exklusive Steuern ist anzuwenden. Es sei denn, es wurde anders vereinbart.

Abschnitt C II: Transportkosten RMA-Bestellung von Agathon zum Kunden

Siehe Agathon Lieferkonditionen¹⁾

Für dringend benötigtes RMA-Material

Abschnitt D: Vorauslieferungsprozess =A-RMA (Advanced-RMA)

Das einwandfreie Material muss sofort (Eilzustellung) zugestellt werden, bevor das defekte für die Rücksendung bereitgestellt werden kann.

Versand A-RMA Agathon → Kunde

1. Kunde muss eine Bestellnummer oder Bestellreferenz angeben zusammen mit AAG Artikel-Nr., Beschreibung - oder Fotos oder Zeichnung und Stückzahl.
2. Lieferkonditionen: Incoterm® DAP-Bestimmungsort, inklusive Verzollung, exklusive Steuern
3. Zahlung: Es wird immer eine zahlbare Rechnung ausgestellt mit RMA-Nr.
4. Versandavis wird dem Kunden zugestellt.

Rücksendung defektes Material → Agathon

1. RMA-Nr. muss bekannt sein
2. Verpackungsanweisung gemäss Abschnitt A
3. Rechnungsstellung für den Versand gemäss Abschnitt B
4. Der Kunde ist verantwortlich für den Versand, Transportkosten und –Versicherung und verwendet Incoterm® DAP-Bellach
5. Versandavis an spareparts@agathon.ch senden.

Gutschrift für den A-RMA

- a) Nach Erhalt des RMA-Materials und nach genauer Untersuchung wird Agathon, falls berechtigt, eine Gutschrift inklusive Transportkosten ausstellen.

Allgemeine Information

Bitte immer Versandangaben RMA-Nr. AWB-Nr./Nachverfolgungsr./Spediteur oder Kurierdienstanbieter und Rechnungsnummer an spareparts@agathon.ch senden.

Rechnungs- und Versandadresse:

Agathon AG
Gurzelenstrasse 1
CH-4512 Bellach
Schweiz
Z.H. Parts & Shipping

Rücklieferungen ohne RMA-Nummer werden zurückbehalten und nicht bearbeitet bis wir sämtliche Daten vom Kunden erhalten haben und eine RMA-Nummer vergeben werden kann.

1) Agathon Lieferkonditionen sind wie folgt zu beachten:

- a) Ware nicht unter Garantie: FCA Bellach. Kunden organisierte Rücklieferung
Möchten Sie, dass Agathon für Sie den Versand organisiert? So würde DAP – Bestimmungsort inklusive Verzollung, exklusive Zölle und Steuern angewendet. Die Kosten werden dem Kunden auf der Rechnung belastet. Diese Vereinbarung muss auf dem RMA-Antrag vom Kunden aufgegeben werden.
- b) Versand von Garantie-Ware: DAP-Bestimmungsort, inklusive Verzollung, exklusive Zölle und Steuern
- c) A-RMA: Unter Garantie: DAP-Bestimmungsort, inklusive Verzollung, exklusive Zölle und Steuern.
- d) A-RMA: Nicht unter Garantie: DAP-Bestimmungsort, inklusive Verzollung, exklusive Zölle und Steuern. Die Kosten werden dem Kunden auf der Rechnung belastet.