

Digitek Computer Products BV RMA-Bedingungen

Unsere derzeit geltende Richtlinie für die Rückgabe von Waren, die auch als RMA-Richtlinie bekannt ist, wird im Folgenden dargelegt. RMA steht für „Return Merchandise Authorisation“. Wir wären Ihnen dankbar, wenn Sie diese Informationen sorgfältig lesen könnten.

RMA Anfrage

Wir unterscheiden die folgenden Arten von RMA-Anfragen:

- Transportschäden
- Falsche Bestellung durch den Kunden
- Falsche Zustellung
- Defekte
- Überschussbestände

Für jede dieser Kategorien gelten eine Reihe von besonderen Bedingungen. Bitte beachten Sie jedoch die folgenden Punkte, die für alle RMA-Anträge gelten:

- Alle RMA-Anträge müssen über das RMA-Portal eingereicht werden. Bitte füllen Sie das RMA-Formular vollständig aus. Wenn Sie dies nicht tun, können wir Ihre Anfrage nicht bearbeiten. Wenn sich Ihre Anfrage auf mehrere Bestellungen bezieht, müssen Sie für jede Bestellung eine separate Anfrage einreichen.
- RMA-Anträge müssen fristgerecht eingereicht werden. In unseren RMA-Richtlinien sind Fristen festgelegt, innerhalb derer Ihre RMA-Anträge eingereicht werden müssen. Alle RMA-Anträge, die nach diesen Fristen eingehen, werden nicht bearbeitet.
- Für alle Rücksendungen ist unsere vorherige Genehmigung erforderlich. Ihre RMA-Anfrage ist genehmigt, wenn wir Ihnen eine RMA-Nummer erteilt haben. Sobald Sie diese Nummer erhalten haben, können die Waren zur weiteren Prüfung und Bearbeitung zurückgeschickt werden.
- Die Rücksendung von Waren muss gemäß der in unseren RMA-Richtlinien angegebenen Methode und innerhalb der dort genannten Frist oder in besonderen Fällen gemäß unseren Anweisungen erfolgen.
- Für alle Rücksendungen ist das von uns zur Verfügung gestellte RMA-Transportetikett zu verwenden. Die Ihnen von uns erteilte RMA-Nummer muss auf diesem Transportetikett angegeben werden. Jede Rücksendung, die nicht eindeutig als RMA-Rücksendung gekennzeichnet ist, wird von uns abgelehnt und nicht weiter bearbeitet.
- Es können nur Waren zurückgegeben werden, die sich noch in der ungeöffneten und unbeschädigten Originalverpackung befinden und nicht benutzt worden sind. Diese Bestimmung gilt natürlich nicht für mangelhafte Produkte.
- Die Verpackung von Waren, die uns zur Rückgabe vorgelegt werden, muss frei von Aufklebern, Werbematerialien, Folien und/oder anderen nicht originalen Aufdrucken oder Veränderungen sein.
- Alle Kosten, die dadurch entstehen, dass die Rücksendung von Waren nicht gemäß unserer RMA-Richtlinie und/oder unseren Anweisungen erfolgt, werden Ihnen in Rechnung gestellt. Beispiele hierfür sind nicht rechtzeitig eingegangene Rücksendungen. Dies kann sich auf die Rückerstattung auswirken, die Sie erhalten, obwohl wir uns auch entscheiden können, solche Rücksendungen abzulehnen.
- Wir können alle RMA-Anträge und/oder Rücksendungen, die nicht unseren RMA-Richtlinien entsprechen, ablehnen.

Weitere Informationen zu den zusätzlichen Bedingungen, die für jede Art von RMA-Anfrage gelten, finden Sie unten. Sollte eine Situation eintreten, die nicht durch unsere RMA-Richtlinie abgedeckt ist, behalten wir uns das Recht vor, Ihre Rückgabeanfrage so zu bearbeiten, wie wir es für angemessen und vernünftig halten.

Transportschäden

Ein Transportschaden liegt vor, wenn die Transportverpackung während des Transports der Waren beschädigt wurde. Dazu gehören Kratzer, Risse, Dellen, Löcher oder andere äußere Einwirkungen, wie z. B. durch Wasser, Regen oder andere Flüssigkeiten. Diese Art von Schäden ist sofort oder fast sofort sichtbar, wenn die Ware ankommt.

Im Falle eines Transportschadens sollten Sie diesen sofort auf dem Frachtbrief des Frachtführers vermerken, einschließlich einer genauen Beschreibung des Schadens, des Kennzeichens des vom Frachtführer verwendeten Transportmittels sowie des Namens und der Unterschrift der Person, die den Schaden festgestellt hat. Der vom Frachtführer beauftragte Fahrer sollte ebenfalls seinen Namen und seine Unterschrift auf dem Frachtbrief vermerken.

Im Falle eines Transportschadens müssen Sie innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der betreffenden Sendung einen RMA-Antrag stellen. Dabei müssen Sie alle von uns angeforderten Informationen, wie z. B. den CMR-Brief und Fotos des Schadens, zur Verfügung stellen. Berichte über sichtbare Transportschäden, denen keine Kopie des Frachtbriefs mit den oben genannten Informationen und Details beiliegt, werden von uns nicht bearbeitet.

Wenn Ihre RMA-Anfrage genehmigt wird, muss die betreffende Ware innerhalb von 14 Tagen nach Erteilung der RMA-Nummer in unserem Besitz sein.

Falsche bestellung durch den Kunden

Wenn Sie eine falsche Bestellung, eine falsche Menge oder ein falsches Produkt aufgegeben haben, erfolgt die Rückgabe aus Kulanz. Auf keinen Fall akzeptieren wir die Rückgabe von Waren, deren Verfallsdatum zu weit in der Zukunft oder deren Produktionsdatum zu weit in der Vergangenheit liegt. Ob dies der Fall ist, beurteilen wir je nach Art des Produkts bei Erhalt der zurückgegebenen Produkte. Produkte, deren Mindesthaltbarkeitsdatum zu nahe in der Zukunft oder deren Produktionsdatum zu weit in der Vergangenheit liegt, werden von uns abgelehnt. Auch Waren, die aus anderen Gründen nicht zum Wiederverkauf geeignet sind, wie z. B. Gebrauchsspuren oder beschädigte Verpackungen, nehmen wir nicht an. Rücksendungen von Waren, die speziell für Sie bestellt wurden, werden ebenfalls nicht angenommen.

Eine RMA-Anfrage, die sich auf eine von Ihnen aufgegebene Fehlbestellung bezieht, muss innerhalb von sieben Tagen nach Erhalt der Ware gestellt werden. Wenn Ihre RMA-Anfrage genehmigt wird, müssen die betreffenden Waren innerhalb von 14 Tagen nach Erteilung der RMA-Nummer in unserem Besitz sein.

Sobald die Rücksendung von uns nach Erhalt geprüft und genehmigt wurde, erstatten wir Ihnen 75% des Kaufpreises. Eventuell angefallene Transport- und/oder Versandkosten sowie andere interne oder externe Kosten können nicht erstattet werden.

Falsche Zustellung

Sie können versehentlich eine falsche Lieferung erhalten. Jede Lieferung, bei der die von uns gelieferte Ware von der von Ihnen aufgegebenen Bestellung, dem Lieferschein und/oder der Rechnung abweicht, wird als falsch angesehen.

Im Falle einer Falschliefung müssen Sie innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der fraglichen Sendung einen RMA-Antrag stellen. Wenn wir Ihnen unsere RMA-Nummer erteilen, teilen wir Ihnen auch mit, wie Sie bei der Rücksendung vorgehen müssen. Sofern Waren an uns zurückgeschickt werden müssen, geben wir an, wie und innerhalb welcher Frist diese Waren bei uns eingehen müssen. Wir können die Ware bei Ihnen abholen oder eine andere Person mit der Abholung beauftragen, oder wir können Sie bitten, die Ware an uns zurückzusenden. In jedem Fall übernehmen wir selbstverständlich alle damit verbundenen Kosten.

Wenn Sie bei Erhalt der Ware feststellen, dass die Lieferung nicht korrekt ist, können Sie die Sendung an Ort und Stelle ablehnen. Der Spediteur schickt die Sendung dann an uns zurück, und wir kümmern uns um den Rest des Verfahrens.

In der Regel erhalten Sie von uns eine Gutschrift, wenn wir nach unserer Prüfung bestätigen können, dass die Lieferung tatsächlich falsch ist.

Defekte

Ab dem 01.01.2026 akzeptieren wir keine Rücksendungen, Umtausch oder Gutschriften für Produkte mehr, die angeblich defekt oder fehlerhaft sind.

Als Großhandelslieferant müssen alle Gewährleistungs-, Mängel-, Leistungs- und Funktionsansprüche gemäß den formellen Gewährleistungs- und Rückgabeverfahren an den Produkthersteller gerichtet werden. Es liegt in der Verantwortung des Käufers, Produkte zu registrieren, den Kaufbeleg aufzubewahren und Gewährleistungs- oder Mängelansprüche direkt beim Hersteller geltend zu machen. Wir prüfen, validieren oder bearbeiten keine defektbezogenen Anfragen und können keine Ersatzware, Rückerstattungen oder Entschädigungen für Artikel bereitstellen, die als fehlerhaft oder defekt angesehen werden, unabhängig davon, ob dies unmittelbar nach Erhalt oder durch spätere Nutzung festgestellt wird. Alle Waren, die ohne vorherige schriftliche Genehmigung an uns zurückgesandt werden, werden abgelehnt, auf Kosten des Kunden zurückgesandt oder ohne Gutschrift entsorgt. Mit dem Kauf bei uns erkennt der Kunde an und akzeptiert, dass die Produktgarantie und die laufenden Leistungsverpflichtungen ausschließlich beim Hersteller und nicht beim Großhändler liegen.

Überschussbestände

Wenn Sie zu irgendeinem Zeitpunkt die von uns gelieferten und von Ihnen bestellten Waren nicht mehr benötigen, können Sie eine RMA-Anfrage in Bezug auf diese Überbestände stellen. Die Rückgabe von Überschussbeständen erfolgt aus Kulanz und in Übereinstimmung mit weiteren von uns festgelegten Bestimmungen und Bedingungen.

Wenn wir uns für die Rücknahme der Ware entscheiden, wird eine RMA-Nummer vergeben. Wenn Ihr RMA-Antrag genehmigt wird, müssen die betreffenden Waren innerhalb von 14 Tagen nach Erteilung der RMA-Nummer in unserem Besitz sein.

Die Höhe der Erstattung wird wie folgt berechnet:

- Wenn wir Ihre Rücksendung innerhalb eines Monats nach Lieferung erhalten, erstatten wir Ihnen 75% des Kaufpreises.
- Wenn wir Ihre Rücksendung innerhalb von drei Monaten nach Lieferung erhalten, erstatten wir Ihnen 60 % des Kaufpreises.
- Wenn wir Ihre Rücksendung innerhalb von vier Monaten nach Lieferung erhalten, erstatten wir Ihnen 50 % des Kaufpreises.
- Wenn wir Ihre Rücksendung innerhalb von sechs Monaten nach Lieferung erhalten, erstatten wir Ihnen 30 % des Kaufpreises.

Wenn der aktuelle Verkaufspreis zum Zeitpunkt des Eingangs Ihrer Rücksendung im Vergleich zu dem von Ihnen gezahlten Preis oder dem Kaufpreis gesunken ist, wird die Rückerstattung auf der Grundlage des aktuellen Verkaufspreises und nicht auf der Grundlage Ihres Kaufpreises berechnet. In diesem Fall werden die gleichen Prozentsätze verwendet. Etwaige Transport- und/oder Versandkosten sowie andere interne oder externe Kosten können nicht erstattet werden.

In keinem Fall akzeptieren wir die Rücksendung von Waren, deren Mindesthaltbarkeitsdatum zu weit in der Zukunft oder deren Produktionsdatum zu weit in der Vergangenheit liegt. Ob dies der Fall ist, wird von uns je nach Art des Produkts bei Erhalt der zurückgesandten Produkte geprüft. Wir nehmen auch keine Rücksendungen an, die aus anderen Gründen nicht für den Wiederverkauf geeignet sind, wie z. B. Gebrauchsspuren oder beschädigte Verpackungen. Die Kosten für eine solche Rücksendung werden Ihnen in Rechnung gestellt.