

Sehr geehrte(r) Geschäftspartner/in, / Dear Sir or Madam,

um Rücklieferungen möglichst schnell und effizient bearbeiten zu können bitten wir Sie, den nachfolgenden Ablauf zu beachten. Wir behalten uns vor Rücklieferungen, die ohne vorherige RMA-Bestätigung oder mit fehlender beziehungsweise falscher Kennzeichnung eingesandt werden, nicht anzunehmen.

In order to be able to process return deliveries as quickly and efficiently as possible, we kindly ask you to observe the following procedure. We reserve the right not to accept returns that are sent in without prior RMA confirmation or with missing or incorrect labeling.

Ablauf zur Handhabung von Rücklieferungen / Procedure for handling returns

Vor der Rücksendung von Rücklieferungen muss in jedem Fall eine gültige RMA-Nummer angefordert werden. Dafür können Sie das bereitgestellte RMA-Formular verwenden und uns per E-Mail an service@pikatron.de zukommen lassen. Um Ihre Anfrage zeitnah bearbeiten zu können füllen Sie bitte die entsprechenden Felder im Formular vollständig und wahrheitsgemäß aus. Durch Beifügen von Fotos, Dokumentationen und Fehlerbeschreibungen erleichtern Sie uns die Bearbeitung und beschleunigen so die Abwicklung ihrer Rücklieferung.

Before returning goods, a valid RMA number must be requested in any case. For this purpose, you can use the RMA form provided and send it to us by e-mail to service@pikatron.de. In order to process your request on time, please fill out the corresponding fields in the form completely and truthfully. By attaching photos, documentation and error descriptions, you facilitate our processing and thus accelerate the handling of your return delivery.

Nach positiver Prüfung erhalten Sie von uns die Lieferadresse und eine RMA-Nummer, welche Sie einmalig für die Rücksendung der geprüften Ware verwenden können. Geben Sie die RMA-Nummer unbedingt in Ihren Versandpapieren an und legen Sie die Versandpapiere der Lieferung bei, um eine Zuordnung zu ermöglichen.

After a positive verification, you will receive the delivery address and an RMA number from us, which you can use once for the return of the verified goods. Be sure to include the RMA number in your shipping documents and enclose the shipping documents with the delivery to allow assignment.

Bitte senden Sie die Waren frachtfrei und ausreichend versichert an die übermittelte Lieferadresse. Aufwendungen, die uns im Rahmen der Lieferung durch Transport-, Steuer- und Zollabwicklung entstehen, geben wir ohne Aufschlag an Sie weiter. Wir behalten uns im Einzelfall vor eine Abwicklungspauschale von 100 € zu berechnen. WarenSendungen zur aktiven Veredelung müssen vollständig über Ihnen selbst beauftragten Transportdienstleister abgewickelt werden. Nach Wareneingang prüfen wir den Zustand der erhaltenen Ware. Bei Anerkennung der Reklamation stellen wir Ihnen für das Produkt eine Gutschrift aus. Im Falle von Reparaturen erstellen wir Ihnen einen Kostenvoranschlag. Für diesen berechnen wir pauschal 150 €. Sollte eine Reparatur möglich sein wird die Pauschale für den Kostenvoranschlag bei Auftragseingang mit den Reparaturkosten verrechnet.

Please send the goods freight prepaid and adequately insured to the shipping address provided. Expenses incurred by us in the course of delivery due to transport, tax and customs clearance, we pass on to you without surcharge. We reserve the right to charge a handling fee of 100 € in individual cases. Shipments of goods for inward processing must be handled entirely by your own contracted transport service provider. After receipt of the goods, we will check the condition of the goods received. If the complaint is accepted, we will issue a corresponding credit for the device. In the case of repairs, we will provide you with a cost estimate. For this we charge a lump-sum fee of 150 €. If a repair is possible, the lump sum for the cost estimate will be offset against the repair costs when the order is received.

Defekte Produkte, für die aus technischen oder wirtschaftlichen Gründen keine Reparatur in Frage kommt, können bis maximal vier Wochen nach Erhalt des Kostenvoranschlags auf eigene Kosten zurückgefördert werden. Gleiches gilt für Produkte, die unberechtigt reklamiert wurden. Nach Ablauf dieser Frist werden die Produkte kostenlos verschrottet. Defective devices, for which a repair is not possible for technical or economic reasons, can be reclaimed at their own expense up to a maximum of four weeks after receipt of the cost estimate. The same applies to devices that have been claimed without justification. After this period, the devices will be scrapped free of charge.

Für Rückfragen wenden Sie sich bitte vorab per eMail an unsere Service-Abteilung

If you have any queries, please contact our service department in advance by eMail

service@pikatron.de

RMA Formular mit Dekontaminationserklärung / Declaration of Decontamination

Aufgrund der gesetzlichen Vorschriften und zum Schutz unserer Mitarbeiter und Betriebseinrichtungen benötigen wir die unterschriebene Dekontaminationserklärung. Bitte bringen Sie diese außen an der Verpackung gut lesbar und geschützt vor Nässe an. Lieferungen ohne Erklärung können erst nach Eingang des Dokuments bearbeitet werden.

Due to legal regulations and to protect our employees and operating equipment, we require the signed declaration of decontamination. Please, make sure the declaration is well visible on the outside of the shipping carton. Packages without a decontamination declaration will remain unopened until the document has been submitted.

Produkt / Device			
Typ / Type			
Artikel-Nr. / Article no.			
Serien-Nr. / Serial no.			
<input type="checkbox"/> Gewährleistung / Warranty	<input type="checkbox"/> Reparatur / Repair	<input type="checkbox"/> Rücklieferung / Return	<input type="checkbox"/> Entsorgung / Disposal
Sonstiges / Others			

<input type="checkbox"/>	Das Produkt ist frei von schädlichen Stoffen. / The product is free from substances hazardous to health.
<input type="checkbox"/>	Das Produkt wurde mit folgenden Substanzen kontaminiert (Handelsname, chemische Bezeichnung, ggf. Hersteller): Used contamination agents (trade / product name, chemical name, manufacturer if known):
<input type="checkbox"/>	Das Produkt wurde mit folgenden Substanzen gereinigt: / The product has been cleansed with:
<input type="checkbox"/>	Uns ist bekannt, dass wir gegenüber der Pikatron GmbH für Schäden auch gegenüber Dritten haften, besonders gegenüber den mit der Handhabung / Reparatur des Produktes betrauten Mitarbeitern, die durch unvollständige oder unrichtige Angaben entstehen. We are aware that we are liable to Pikatron GmbH for damages also to third parties, especially to employees entrusted with the handling / repair of the product, resulting from incomplete or incorrect information.

Weitere Angaben zur Kontaminierung im Betrieb / Further details regarding contamination during operation

<input type="checkbox"/> Gesundheitsgefährlich / hazardous to health	<input type="checkbox"/> Ätzwirkung / caustic/skin-irritant	<input type="checkbox"/> Giftig / toxic
<input type="checkbox"/> Entzündlich / Flammable	<input type="checkbox"/> Brandfördernd / oxidizing	<input type="checkbox"/> Radioaktiv / radioactive
<input type="checkbox"/> Explosiv / explosive	<input type="checkbox"/> Biologisch / biological	<input type="checkbox"/> Reizend / irritant
<input type="checkbox"/> Sonstige Gefährdungen / other hazards		

Firma / Company		
Adresse / Address		
Kontaktperson / Contact person		
Telefon / phone		

Datum der Ausstellung dieser Bestätigung
Date of issue of this delcaration



Rechtsverbindliche Unterschrift
Legally binding signature

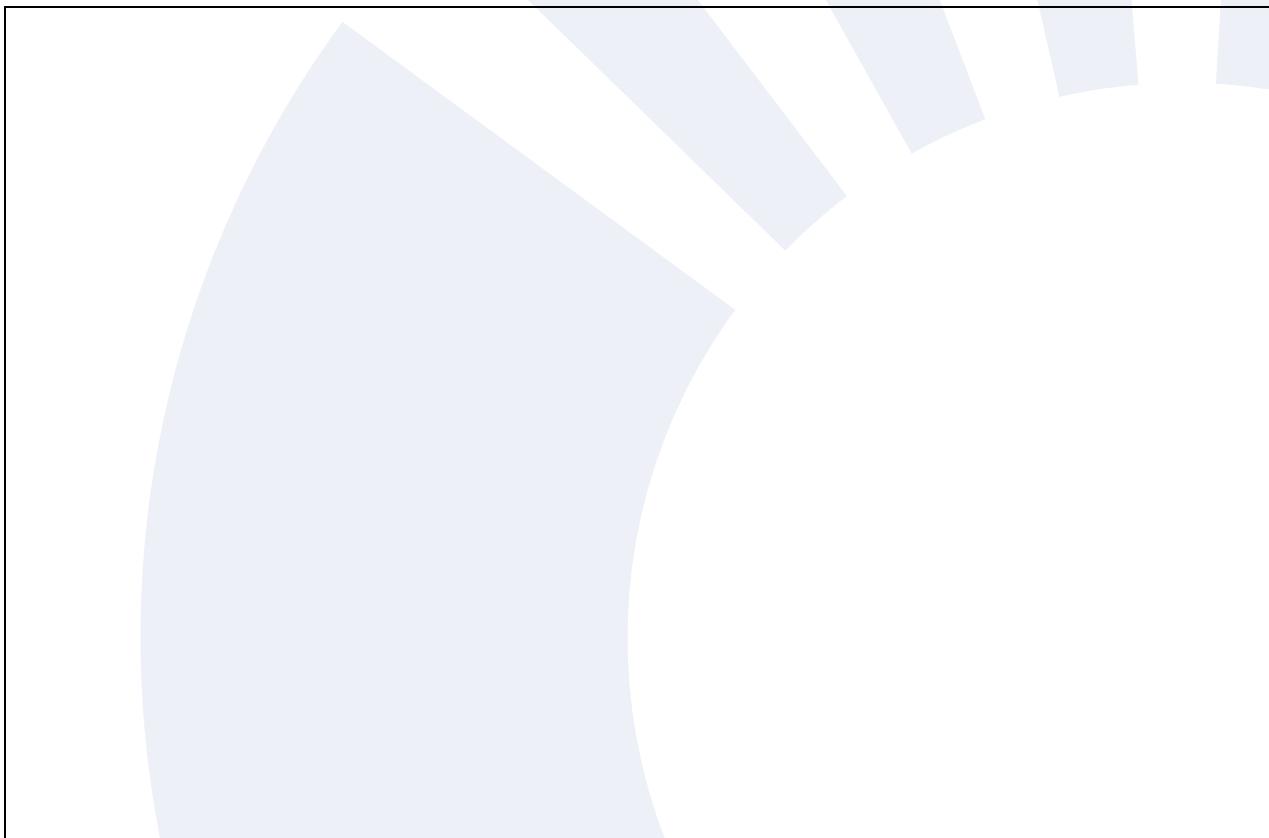
Weitere Angaben zum Produkt (optional)
Further details regarding the product

Fehlerbeschreibung / Fault description



A large, empty rectangular box with a black border, intended for the user to provide a detailed description of the fault or problem they are reporting.

Zusätzliche Dokumente (Fotos, Beschreibungen, ...) / Further documents (Photos, Descriptions, ...)



A large, empty rectangular box with a black border, intended for the user to upload or link to additional documents such as photos or descriptions related to the fault.