

## **RMA\*)-Service-Richtlinie der Sita Bauelemente GmbH**

\*) Return Material Authorisation = Rücksende-Nummer

### **Kontakt**

Wenn Sie uns doch einmal gekaufte Ware zurücksenden möchten, wenden Sie sich bitte an unseren Vertriebsinnendienst.

### **Grundsätzliche Bedingungen**

Warenrücksendungen ohne RMA-Nr. werden nicht angenommen.

Bitte fordern Sie die RMA-Nr. nach dem unten beschriebenen Ablauf vorher mit dem anhängenden RMA-Antragsformular von uns an.

Das RMA-Antragsformular finden Sie auch unter [www.sita-bauelemente.de/downloads/rma](http://www.sita-bauelemente.de/downloads/rma).

### **Ausschluss**

Sonderanfertigungen, die nach Maß angefertigt wurden, Artikel im Rahmen von Sonderbestellungen und Bauteile mit Sondermanschetten werden nicht zurückgenommen.

Rücklieferungen von Standardware zur Erstattung müssen im Rahmen unserer Qualitätskontrolle bestimmte Kriterien erfüllen. Da sie dem Lager wieder zugeführt und wiederverkauft werden, müssen sie höchsten qualitativen und optischen Anforderungen (Neuwertigkeit) genügen. Die Entscheidung, ob eine Ware wiederverkaufsfähig ist, erfolgt ausschließlich durch unsere Qualitätssicherung im Werk Sita.

Nicht mehr verkaufsfähig und damit von einer Erstattung ausgenommen ist die Ware insbesondere, wenn sie unvollständig, beschädigt, zerkratzt, verschmutzt, beklebt oder beschriftet ist oder das Rechnungsdatum länger als 1 Jahr zurückliegt.

Defekte, beschädigte oder mangelhafte Ware, die uns dennoch zurückgesendet wird, wird kostenpflichtig verschrottet oder kostenpflichtig an den Kunden zurückgesendet.

Artikel aus Druckströmungs-Objekten (DSS) sind grundsätzlich von der Rückgabe ausgeschlossen.

### **Bearbeitungskosten**

Für von uns akzeptierte Rücknahmen fallen 20% Bearbeitungskosten an, die bei der Erstattung in Abzug gebracht werden, mindestens jedoch 20,- €.

Sollten uns zusätzliche Bearbeitungsaufwände entstehen, werden diese Kosten ebenfalls berechnet.

### **Rücksendungsbedingungen**

Falls die Originalverpackung für Ihre Rücksendung nicht mehr vorhanden ist, sorgen Sie bitte für eine transportsichere Verpackung, damit Transportschäden nicht zum Verlust der Wiederverkaufsfähigkeit der Ware führen.

Warenrücksendungen werden nur angenommen, wenn diese **von außen gut sichtbar** mit einer gültigen **RMA-Nummer** versehen sind.

### **Ablauf**

#### **Bitte...**

1. RMA-Antragsformular ausfüllen – siehe Anlage –
2. Rechnungskopie beifügen
3. RMA-Antragsformular per Fax oder Email an Sita senden (Kontaktdaten s. RMA-Antragsformular)
4. **Sie erhalten das RMA-Antragsformular mit der von uns vergebenen RMA-Nr. zurück.**
5. RMA-Nummer außen gut sichtbar auf der Sendung anbringen
6. Rücklieferungen umgehend nach Erhalt der RMA-Nr. vornehmen.
7. Sie müssen die Ware auf Ihre Kosten zurücksenden. Eine Abholung durch Sita ist nicht möglich.

**Wir bedanken uns für Ihr Verständnis und verbleiben mit freundlichen Grüßen**

**Sita Bauelemente GmbH**

**RMA-Antragsformular**  
(Waren-Rücknahme-Antragsformular)



Sita Bauelemente GmbH  
 Ferdinand-Braun-Str. 1  
 33378 Rheda-Wiedenbrück  
 Tel.: 0049 / 2522 / 8340-0  
 Fax: 0049 / 2522 / 8340-240  
 Email: [RMA@sita-bauelemente.de](mailto:RMA@sita-bauelemente.de)  
 RMA-Formular-Download: [www.sita-bauelemente.de/downloads/RMA](http://www.sita-bauelemente.de/downloads/RMA)

**Bitte den Grund (Nr.) für die Rücksendung in Spalte 5 eintragen:**

- Nr. 1: Kundenwunsch  
 Nr. 2: Falsch geliefert - Bemerkung in Stichworten:  
 Nr. 3: Technische Beanstandung - Bemerkung in Stichworten:



		1	2	3	4	5	6
		Menge	Artikel-Nr.	Artikelbeschreibung	Auftrags-Nr.	Grund Nr.	Bemerkung
vom Kunden auszufüllen							
<small>Bitte ggf. zusätzliches Formular verwenden</small>							
		Kunden-Nr.		Kunden-Name		Kunden-Referenz-Nr.	
		Anprechpartner			Tel./Fax/Email		
		Ort			Datum		Stempel/Unterschrift
von Sita auszufüllen	RMA-Bestätigung der Sita Bauelemente GmbH					Sita-Bemerkungen	
	RMA-Nummer bitte gut sichtbar außen auf der Sendung anbringen!						
	RMA-Nr.:						
	Datum:						
SachbearbeiterIN:							