

Retourenabwicklung

Retouren Abwicklung

1. Bitte nehmen Sie vor dem Versand Kontakt mit dem innodaten Service Team info@innodaten.de auf, um festzulegen ob das Gerät einen Fehler hat und ob es einer aktiven Garantie&Gewährleistung unterliegt, bzw. melden den Fehler unter dem Helpdesk an (<https://ticket.innodaten.de>).
2. Für die Rücklieferung von originalverpackten Produkten zwecks Gutschrift, werden Sie vom Service Team an den Verkauf verwiesen, um eine Gutschriftgenehmigung zu erhalten.
3. Vor Rücklieferung wird Ihnen das Service Team eine Kundenrücknahmenummer (KR-Nr.) benennen.
4. Die KR-Nr. ist für bestimmte Geräte und zugehörige Mengen vergeben worden. Für weitere Produkte müssen Sie sich eine neue KR-Nr. besorgen.
5. So viel Information als möglich sollte dem Service Team zu dem Fehler gegeben werden wie z.B. Fehlerbeschreibung, Einsatzort, Kontaktperson, Vorrichtung zur Fehleranalyse etc. Wir werden möglicherweise auch um die Original Rechnung und Lieferdokumente bitten.
6. Wenn die Produkte zurückgeschickt werden, sind diese wie folgt zu adressieren:

innodaten
Retouren Management
Hauptstrasse 19a
22145 Hamburg-Stapelfeld

7. Die Produkte sollten in einer produktgerechten Verpackung verschickt werden die außen deutlich auf min. 2 Seiten die KR-Nr. zeigt.

Innodaten wird keine Retoure annehmen ohne KR-Nr. Jegliche Sendung ohne KR-Nr. wird postwendend zurückgeschickt, oder falls dies bei Annahme versäumt wurde festgehalten und der abschließende Prozess sei es Reparatur, Austausch oder Gutschrift wird entsprechend länger dauern.

Produkte unter Garantie

werden repariert, ersetzt oder gutgeschrieben und zwar nur in dieser Reihenfolge. Gutschriften werden nur erteilt, wenn die Geräte weder repariert noch getauscht werden können. Die Gutschrift wird zum Wert der Originalrechnung erstattet werden (s. Anmerkung 1).

Produkte außerhalb der Garantie

werden im Prüffeld befundet. Der Befund wird dem Kunden zur Verfügung gestellt (Email), bevor weitere Arbeitskosten entstehen. Folgt der Kunde den Empfehlungen des Befundes ist dieser kostenlos, ansonsten entstehen 75€ Befundungskosten. Sollte innerhalb von 3 Monaten keine Kundenanweisung zu dieser Befundung erfolgen, wird das Gerät ohne weitere Mitteilung entsorgt.

Vorabaustausch

Sollte ein Kunde einen Vorabaustausch zu einer Retoure wünschen, so hat er eine Bestell-/ Auftragsnummer zu vergeben, denn ohne wird ein Vorabaustausch nicht vorgenommen.

Mit Auftragsvergabe ist dem Verkauf gleichzeitig die KR-Nr. aufzugeben. Unterlassung der Mitteilung der KR-Nr. kann zu Problemen und Verzögerungen von Gutschriften führen.

Retourenabwicklung

Die Austauschgeräte werden versandt und für Geräte und Versand wird eine Rechnung an den Kunden geschickt. Es kann zur Abwicklung unter Vorkasse kommen.

Die fehlerhaften Produkte sollten innerhalb von 10 Werktagen an die innodaten geschickt werden. Sollten die Produkte einer Garantie unterliegen, so wird innodaten eine entsprechende Gutschrift und Überweisung zu Gunsten des Kunden erstellen. Bitte beachten Sie Anmerkung 1:.

Anmerkung 1:

Die folgenden Umstände haben möglicherweise Einfluss auf die Höhe einer Gutschrift, bzw. Retourenkosten.

Keine Fehler gefunden (ohne Befund)

Produkte die das Prüffeld als fehlerfrei verlassen, werden an den Kunden zurückgeliefert. Es werden €75 oder 15% des Warenwertes (es gilt der größere Wert) zuzüglich der Versandkosten in Rechnung gestellt.

Fälschlich bestellte Produkte (originalverpackt):

Fälschlicher Weise bestellte Produkte können nur mit vorheriger Genehmigung des innodaten Verkaufs zurückgegeben werden. Dies gilt nur für Standard Produkte, spezielle Produkte oder Produktlösungen sind von der Rückgabe ausgeschlossen.

Es werden €75 oder 15% des Warenwertes (es gilt der größere Wert) zuzüglich der Versandkosten in Rechnung gestellt.

Alle fälschlicher Weise bestellten Produkte müssen komplett in der Originalverpackung als „wie neu“ zurückgeliefert werden, um eine volle Gutschrift erwarten zu können.

Für fehlende oder benutzte Produkte die als „wie neu“ zurückgeschickt wurden, wird eine Abschrift von der Gutschrift vorgenommen werden in Höhe des Schadens der Nutzung/fehlenden Teiles