office&more

R.T.C. Düsseldorf GmbH

REKLAMATIONS-BEARBEITUNG

Sehr geehrte Damen und Herren,

Eine Anmeldung Ihrer Rückgabe können Sie telefonisch oder auch auf unserer Hompage unter dem Menüpunkt (RMA) beantragen.
Nur vorab angemeldete Reklamationen werden bearbeitet.

Wir sind bemüht, unsere Reklamationsrate so niedrig wie möglich zu halten. Aber wir müssen uns eingestehen, dass auch wir vor Fehlern (Produktionsfehlchargen, Transport-Schäden, etc.) nicht gefeit sind.

Daher ist es WICHTIG folgende Punkte zu beachten

Um Reklamationsfälle schnellstmöglich und zu Ihrer Zufriedenheit bearbeiten zu können, **müssen** folgende Punkte erfüllt sein.

- Ware, die rückgeholt oder rückverschickt wird, **muss** nochmals in einem **Umkarton** verpackt werden.
- Detaillierte Reklamationsbeschreibung (z.B. Streifen auf Ausdruck)
- Testausdruck beifügen bei mangelhaftem Druck
- Bei Trommeln ist ein Konfigurationsaudruck beizufügen (siehe Bedienungsanleitung Ihres Gerätes).
- Nach erfolgreicher Anmeldung Ihrer Rückgabe erhalten Sie von uns eine Reklamations-Nr.. Diese ist gut sichtbar auf dem Außenkarton anzubringen. Ansonsten kann das Paket nicht angenommen werden, da eine Zuordnung fast nicht möglich ist. Bitte beachten Sie auch, dass Sie der Sendung ein Anschreiben beifügen.
-

Ohne diese Unterlagen ist eine Reklamationsbearbeitung nicht möglich!

Bei unserer Eigenmarke erhalten Sie sofort einen Austausch (jedoch unter Vorbehalt der Nachberechnung. D.h., falls der Hersteller die Reklamation nicht anerkennt (Leerpatrone, Kundenfehler, etc.) wird Ihnen der Austausch nachberechnet). Zu beachten hierbei ist, dass nur für tatsächlich zurückgesandte Ware ein Austausch erfolgen kann. Andernfalls muss eine Nachberechnung erfolgen. Selbstverständlich holen wir Reklamationen **kostenfrei** zurück.
Eine kostenlose Paketmarke wird Ihnen per Email zugesendet.
Bitte übergeben Sie das Paket einem Fahrer von DHL.
Sollte dieser in nächster Zeit nicht bei Ihnen sein, können Sie das Paket alternativ in einer DHL - Packstation oder einer Postfiliale abgeben.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr R.T.C Düsseldorf Team