

## **MEDION RMA Prozess**

Die folgende Prozessbeschreibung ist für alle Kunden von MEDION Remarketing bindend, um Waren ordentlich retournieren und austauschen bzw. Gutschreiben zu können.

### **Ablauf**

1. Der RMA Schein muss online vollständig ausgefüllt und abgesendet werden.
2. MEDION Remarketing prüft die Angaben und die Rechtmäßigkeit der Retoure. Etwaige Änderungen werden direkt vermerkt und kommuniziert.
3. MEDION Remarketing kennzeichnet separat, welche Produkte ausgetauscht, welche vollständig gutgeschrieben werden, welche einer Zeitwertbetrachtung unterliegen und welche außerhalb der Gewährleistungsfrist liegen.
4. MEDION Remarketing sendet das abgezeichnete, mit den entsprechenden Informationen versehene RMA Formular zurück und informiert Sie über die weiteren logistischen und buchhalterischen Abläufe.
5. Belastungsanzeigen und Verrechnungen werden von der MEDION AG nicht akzeptiert! Die Abwicklung erfolgt ausschließlich durch Gutschriften auf Grundlage der tatsächlichen Wareneingangsmeldung.

### **Hinweise zum Ausfüllen des RMA Formulars:**

Es gibt vier verschiedene Arten von Retouren:

- Abweichende Liefermenge

Bei zu geringer Liefermenge (der Nachweis muss entsprechend der besonderen Verkaufsbedingungen von MEDION Remarketing erbracht werden) geschieht eine Nachlieferung, bzw. eine Wertgutschrift.

- Falsches Produkt

Es findet ein Austausch statt, oder der Preis wird entsprechend angeglichen.

- Produkt defekt

In diesem Fall ist zwingend eine Fehlerbeschreibung mit aufzuführen. Es wird individuell entschieden, ob der Preis angeglichen, ein Austausch vorgenommen, eine Nachbesserung durchgeführt, oder eine Gutschrift erstellt wird.

- Falsche Produktqualität

In diesem Fall ist zwingend eine Beschreibung des Mangels mit aufzuführen. Es wird individuell entschieden, ob der Preis angeglichen, ein Austausch vorgenommen, eine Nachbesserung durchgeführt, oder eine Gutschrift erstellt wird.

Pro RMA Formular dürfen nur Artikel einer der vier Retourenarten aufgeführt werden! Liegen verschiedene Gründe für Retouren vor, sind entsprechend mehrere RMA Formulare auszufüllen!

Bitte beachten Sie, dass für Retouren, welche nicht durch ein genehmigtes RMA Formular in den MEDION Remarketing Workflow eingesteuert wurden, die Annahme verweigert wird.

MEDION AG