

# RMA EDEKA – SES imagotag

---

## Ablaufbeschreibung

# RMA-Ablaufbeschreibung ab 12-2022



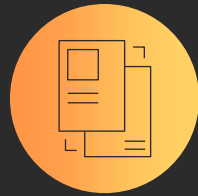
**01**

Feststellung  
ESL defekt /  
Fehlfunktion



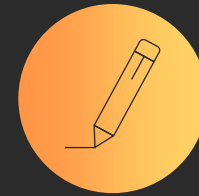
**02**

RMA-Anmeldung



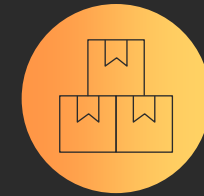
**03**

Erhalt der  
Rücksende-  
unterlagen



**04**

Abholung  
Rücksendung



**05**

Rücksendung  
Austausch

# RMA Anmeldung, Versand, Austausch / Entsorgung



Innerhalb von 30 Tagen nach Eingang - Prüfen & Auswertung Rücksendung

**5a** Prüfen & Austausch/Ersatz  
Versand an EDEKA Markt

**5b** Prüfen & Rücksendung  
an EDEKA Markt

**5c** Prüfen & Entsorgung  
durch SES



# 01

## Feststellung ESL defekt / Fehlfunktion

# Feststellung ESL defekt / Fehlfunktion



## A

**Verbindung zum WLAN  
Accesspoint vorhanden?**



Anderes ESL an gleicher Position verknüpfen.

## B

**Prüfung der Garantiezeit:**

Die Garantiezeit beträgt **zwei Jahre** ab Rechnungsdatum.

Eine Abschätzung des Garantiestatus kann auch anhand der Seriennummer erfolgen:

Der dreistellige Code hinter dem Bindestrich gibt Auskunft über das Produktionsjahr und die Kalenderwoche der Produktion.

*S/N: 07R26S01208-**I36**0028539*

Die Buchstaben stehen für folgende Produktionsjahre:

E = 2014; F = 2015; G = 2016; H = 2017;  
I = 2018; J = 2019; K = 2020; L = 2021;  
M = 2022

**Beispiel:** ....-**I36**0028539, das Label wurde produziert im Jahr 2018/KW 36

Die Garantielaufzeit berechnet sich wie folgt:  
Produktion + 6 Monate + 2 Jahre  
Edeka-spezifisch

**Beispiel:**

**I36** > Produktion im September 2018  
> Garantie bis März 2021

Der Garantiezeitraum für Batterien kann gesondert angefragt werden.

# Feststellung ESL defekt / Fehlfunktion



Labels **innerhalb** der  
Garantiezeit werden

**01** Repariert

**02** Durch Labels  
desselben  
Standards ersetzt

**03** Mit einer Gutschrift  
erstattet

Labels mit **Gewaltschäden**  
unterliegen nicht der Garantie  
und werden nicht repariert.

Beispiele:



Gehäuse ist gebrochen



Display ist gebrochen



Oxidation durch Wasser



Der EasyLock-Pin ist  
gebrochen oder verdreht

Labels ohne Barcode-Aufkleber auf  
der Rückseite unterliegen ebenfalls  
nicht der Garantie.

Labels **außerhalb** der  
Garantie dürfen nicht  
eingesendet werden  
und werden auch nicht  
bearbeitet.

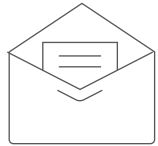




# 02

## RMA-Anmeldung

# RMA-Anmeldung



**Senden Sie eine E-Mail an**  
**[support.cee@ses-imagotag.com](mailto:support.cee@ses-imagotag.com),**  
um einen RMA-Fall anzumelden.

## Geben Sie dabei folgende Daten an:

1. Name und Adresse des Unternehmens
2. Falls verfügbar: Rechnungs-, Lieferschein- oder Auftragsbestätigungs-Nummer, mit der Sie die Labels erhalten haben
3. Anzahl der Labels, die Sie einsenden wollen, aufgeschlüsselt nach Typ

### Beispiele:

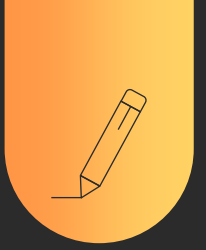
56 Stück von 2.6" VUSION BWR GL440

64 Stück von 2.6" VUSION BWR GL440

4. Gesamtmenge an Labels, die Sie einsenden wollen
5. Erforderliche Angaben für die Abholung durch SES imagotag:  
Vollständige Abholungsadresse, Kontaktperson und Telefonnummer, Anzahl und Abmessungen der Pakete/Paletten  
(z.B. 2 Pakete // 60x80x62 cm), ungefähres Gesamtgewicht pro Paket/Palette.

Der Termin zur Abholung der ESL wird durch unser RMA Center mit dem Markt abgestimmt

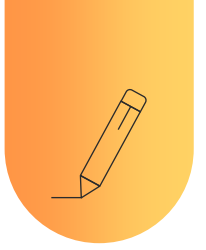




# 03

## Rücksendung

# Rücksendung



Ihr gültiges **Rücksende-Dokument** und ein **Versandetikett** werden Ihnen nach Eingang der RMA Anmeldung zugesendet.



## Achtung:

Pakete ohne Rücksende-Dokument als auch Pakete mit Rücksendungs-Ticketdatum **älter als drei Monaten** werden an den Absender zurückgesandt.

Eine Bearbeitung des Vorgangs ist in diesen Fällen nicht möglich.



# 04

## Verpacken & Rücksendung

# Verpacken & Rücksendung:



## A

### Mindestmenge für die Rücksendung

#### **Vollausgestattete Märkte:**

Die Mindestmenge für die Rücklieferung beträgt 50 Stück im Mix der Label-Größe 1.6", 2.6", 4.2" und 7.4" oder 10 Stück bei den Label-Größen 4.2" und 7.4"

(die Kombination der Label-Größen zur Erreichung der Mindestmengen ist erlaubt!)

#### **Teilausgestattete Märkte (Obst- und Gemüse):**

Die Mindestmenge für die Rücklieferung beträgt 10 Stück 4.2"/7.4" im Mix Labels

(die Kombination der Label-Größen zur Erreichung der Mindestmengen ist erlaubt!)

Beachten: Märkte der Region Nordbayern/Sachsen/Thüringen dürfen nur Labels der Größe 1.6", 2.6" und 7.4" einsenden

## B

### Vorbereitung der Rücksendung

Etwaiges Zubehör (Füße, Haken, Kunststoffrahmen etc.) ist vor der Einsendung zu entfernen.

#### **Wichtig:**

Sollte das Batteriefach beschädigt sein oder fehlen oder der Batteriedeckel nicht mehr richtig geschlossen werden können, müssen die Batterien vor dem Transport aus dem Label entfernt werden. Diese Batterien dürfen nicht eingesendet werden, sondern müssen von Ihnen fach-gerecht entsorgt werden. Internationale Richtlinien verbieten strengstens einen Transport von Labels, bei denen das Batteriefach nicht richtig geschlossen ist!

Ebenso ist es verboten, einzelne Batterien (außerhalb des Labels) an SES-imagotag zurückzusenden. Jede Sendung, die Batterien außerhalb der Labels enthält, wird zurückgewiesen und auf Kosten des Absenders zurückgesandt.

# Verpacken & Rücksendung:



## C

### Verpackung

Verpacken Sie die Ware sorgfältig und bruchfest.

Eine spezielle Sortierung ist nicht notwendig.

Beachten Sie dabei folgende Hinweise:



### So nicht

Vermeiden Sie Transportschäden, für die SES-imagotag **keine Haftung** übernimmt, indem Sie die Ware ordnungsgemäß verpacken



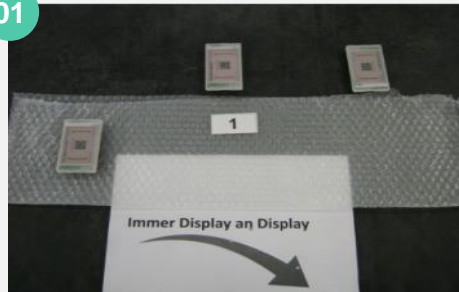
# Verpacken & Rücksendung:



So wird's gemacht:

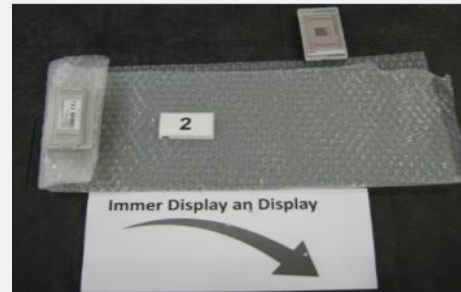


01



Entfernen Sie etwaiges Zubehör (Füße, Haken, Kunststoffrahmen etc.) und wickeln Sie die Labels in Luftpolsterfolie ein.

2



02



Oder legen Sie die Labels einzeln in einen Fächerkarton. Im besten Fall benutzen Sie die Originalverpackung.

03



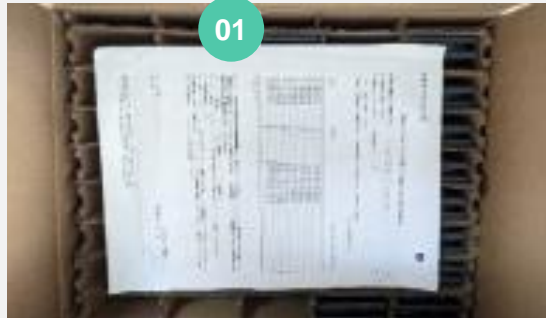
Verwenden Sie zusätzlich genügend Verpackungsmaterial (Schaumstoff oder ähnliches), um den Leerraum im Karton zu befüllen.

# Verpacken & Rücksendung:



## So wird's gemacht:

Drucken Sie das **Rücksende-Dokument** und **Versandetikett** aus.



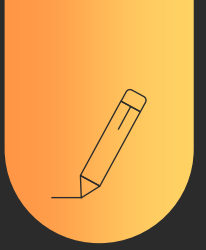
Legen Sie das **Rücksende-Dokument** in den Transportbehälter (Karton bzw. Palette).



Das **Versandetikett** muss außen auf dem Karton bzw. auf der Palette angebracht werden



**Empfehlung:** Fotografieren Sie die Verpackung vor dem Versand als Nachweis für etwaige Transportbeanstandungen!

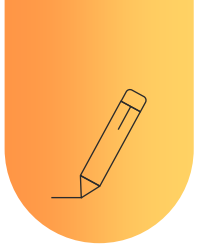


# 05

## Austausch / Ersatz - Rücksendung



# Austausch - Ersatz



**Innerhalb von 30 Tagen nach Eingang –  
erfolgen die Prüfung aller eingesendeten  
und Rücksendung der reparierten  
und/oder zu ersetzenden ESLs.**

**Parallel erhält der Kunde die Auswertung.**

Prüfen & Austausch/Ersatz

Prüfen & Rücksendung

Prüfen & Entsorgung defekter ESL