

RMA - Anforderungen & Bedingungen

Zur Information für die Marktleitung



Anmeldung und Mindestmenge

Um den RMA-Prozess zu starten, senden Ihr beauftragter Mitarbeiter / Ihre beauftragte Mitarbeiterin eine E-Mail an support.cee@ses-imagotag.com, um einen RMA-Fall anzumelden.

Dabei sind folgende Daten anzugeben:

1. Name und Adresse des Unternehmens (falls vorhanden, Rechnungs-, Lieferschein- oder Auftragsbestätigungs-Nummer, mit der Sie die Labels erhalten haben)
2. Anzahl und Typ der Labels, die Sie einsenden wollen. Beispiele:
 - 56 Stück von 2.6" VUSION BWR GL440
 - 64 Stück von 1.6" VUSION BWR GL440

Um den RMA-Prozess so einfach wie möglich und gleichzeitig effizient zu gestalten, bitten wir Sie, die folgenden Mindestrücksendemengen zu gewährleisten

Vollausgestattete Märkte:

50 Stück im Mix der Label-Größe 1.6", 2.6", 4.2" und 7.4" oder
10 Stück im Mix bei den Label-Größen 4.2" und 7.4"

Teilausgestattete Märkte (Obst- und Gemüse):

10 Stück 4.2"/7.4" im Mix der jeweiligen Formate

Eine Kombination der Label-Größen zur Erreichung der Mindestmengen ist erlaubt!

Bitte beachten Sie: Märkte der **Region Nordbayern/Sachsen/Thüringen** dürfen nur Labels der Größe 1.6", 2.6" und 7.4" einsenden. Es gilt: 50 Stück im Mix der Label-Größe 1.6", 2.6" und 7.4". Eine Kombination der Label-Größen zur Erreichung der Mindestmengen ist erlaubt!

3. Gesamtmenge an Labels, die Sie einsenden wollen
4. Angaben zur Abholung wie nachfolgend beschrieben

Im Anschluss erhalten Sie eine Bestätigung inkl. RMA-Nummer und das Rücksendetikett.
Der Termin zur Abholung der ESL wird durch unser RMA-Center mit dem Markt abgestimmt.



Vermeiden Sie Kosten

- a) Die Bearbeitung und Prüfung von VUSION ESL, die nicht der Garantie unterliegen, verursachen Kosten. Bitte beachten Sie hierzu die Beschreibung des RMA-Ablaufs, im speziellen, wie Sie eine Prüfung der Garantiezeit selbständig durchführen können (Punkt 1.b).
Bitte beachten Sie, dass auch funktionsfähige VUSION ESL den kompletten Prüfprozess durchlaufen und in Folge Kosten verursachen.
- b) Um diese **Kosten und für Sie Gebühren zu vermeiden**, empfehlen wir Ihnen, alle Labels vor dem Versand, wenn möglich zu testen und ausschließlich defekte VUSION ESL zu retournieren.
- c) Hierzu folgender Hinweis: in der Praxis kann es vorkommen, dass VUSION ESL nicht mit einem Produkt verlinkt sind und/oder sich außerhalb der Reichweite eines Access Points befinden. Diese VUSION ESL werden häufig als defekte ESL an uns retourniert, obwohl die Funktion gegeben ist. Daher empfehlen wir, die VUSION ESL mit einem Artikel zu verlinken und sie in die Reichweite eines Access Points zu bringen. Dabei ist zu beachten, dass ein erstes Display-Update nach einer längeren Ruhephase bis zu zwei Stunden dauern kann.
- d) Wir bitten um Verständnis, dass RMA-Rücksendungen mit mehr als 20 funktionsfähigen VUSION ESL, oder VUSION ESL die nicht der mehr Garantie unterliegen, Kosten verursachen, die wir an Sie mit folgenden Gebühren belasten:

Verwaltungsgebühr: € 49,00 exkl. MwSt. pro Rücksendung

Bearbeitungs- und Prüfgebühren: € 0,79 exkl. MwSt. pro Label

Labels außerhalb der Garantie

Bitte geben Sie an, was mit Labels geschehen soll, die versehentlich eingeschendet wurden und außerhalb der Garantie sind:

- a) Ich beauftrage SES-imagotag, defekte oder nicht funktionsfähige Labels, die nicht durch die Garantie abgedeckt sind, kostenpflichtig zurückzusenden.
- b) Ich beauftrage SES-imagotag, defekte oder nicht funktionsfähige Labels, die nicht durch die Garantie abgedeckt sind, umweltgerecht kostenlos zu entsorgen.

Mit der Abholung der ESL bestätige ich, die After-Sales-Service AGBs gelesen zu haben und akzeptiere diese. Die AGBs sind unter folgendem Link abrufbar:

https://www.ses-imagotag.com/wp-content/uploads/2022/07/2022_General-Terms-and-Conditions_EU-ROPE_DE_CLEAN.pdf

RMA-Ablaufbeschreibung

Für die ausführenden Mitarbeiter

1. Feststellung ESL defekt / Fehlfunktion

a) Feststellung der VUSION ESL Funktion

Bitte überprüfen Sie, ob die Verbindung zum WLAN-Accesspoint vorhanden ist.
 Verknüpfen Sie ein anderes ESL an gleicher Position.

b) Prüfung der Garantiezeit:

Die Garantiezeit beträgt zwei Jahre ab Rechnungsdatum.

Eine Abschätzung des **Garantiestatus** kann anhand der Seriennummer erfolgen:

- Der dreistellige Code hinter dem Bindestrich gibt Auskunft über das Produktionsjahr und die Kalenderwoche der Produktion. Beispiel: 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: S/N: 07R26S01208-**I36**0028539 -> Das Label wurde produziert in KW36/2018
- Die **Garantielaufzeit** berechnet sich wie folgt: Produktion + 6 Monate + 2 Jahre
 Beispiel: I36 -> Produktion im September 2018 -> Garantie bis März 2021
 Der Garantiezeitraum für Batterien kann gesondert angefragt werden.

c) **innerhalb der Garantie** werden VUSION ESL

- repariert oder
- durch Labels desselben Standards ersetzt oder
- mit einer Gutschrift erstattet.

d) Labels mit **Gewaltschäden** unterliegen nicht der Garantie und werden nicht repariert – Bsp.:



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.



2. RMA-Anmeldung:

Senden Sie eine E-Mail an support.cee@ses-imagotag.com, um einen RMA-Fall anzumelden.

Geben Sie dabei folgende Daten an:

1. Name und Adresse des EDEKA Marktes
2. Falls vorhanden, Rechnungs-, Lieferschein- oder Auftragsbestätigungs-Nummer, mit der Sie die VUSION ESL erhalten haben
3. Anzahl und Typ der Labels, die Sie einsenden wollen. Beispiele:
 - 56 Stück von 2.6“ VUSION BWR GL440
 - 64 Stück von 1.6“ 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.
6. Bitte geben Sie an, was mit Labels geschehen soll, die versehentlich eingesendet wurden und außerhalb der Garantie sind:
 - a) Ich beauftrage SES-imagotag, defekte oder nicht funktionsfähige Labels, die nicht durch die Garantie abgedeckt sind, kostenpflichtig an mich zurückzusenden.
 - b) Ich beauftrage SES-imagotag, defekte oder nicht funktionsfähige Labels, die nicht durch die Garantie abgedeckt sind, umweltgerecht kostenlos zu entsorgen.



3. Rücksendung

Ihr gültiges Rücksende-Dokument und ein Versandetikett werden Ihnen nach Anmeldung des RMA-Vorgangs zugesendet.

Bitte beachten: Pakete ohne Rücksende-Dokument und Pakete mit Rücksendungs-Ticket älter als drei Monaten werden ausschließlich an den Absender zurückgesandt. Eine Bearbeitung ist in diesen Fällen ausgeschlossen.



4. Verpacken & Rücksendung:

a) Mindestmenge für die Rücksendung

Vollausgestattete Märkte:

50 Stück im Mix der Label-Größe 1.6", 2.6", 4.2" und 7.4" oder

10 Stück im Mix bei den Label-Größen 4.2" und 7.4"

Teilausgestattete Märkte (Obst- und Gemüse):

10 Stück 4.2"/7.4" im Mix der jeweiligen Formate

Eine Kombination der Label-Größen zur Erreichung der Mindestmengen ist erlaubt!

Bitte beachten Sie: Märkte der **Region Nordbayern/Sachsen/Thüringen** dürfen nur Labels der Größe 1.6", 2.6" und 7.4" einsenden. Es gilt: 50 Stück im Mix der Label-Größe 1.6", 2.6" und 7.4". Eine Kombination der Label-Größen zur Erreichung der Mindestmengen ist erlaubt!

b) Vorbereitung der Rücksendung

Bitte entfernen Sie Zubehör wie ESL-Standfüße, Haken, Kunststoffrahmen etc vor der Ein- sendung 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 VUSION ESL entfernt werden. Batterien **dürfen nicht** eingesendet werden, sondern müssen fachgerecht im Markt entsorgt werden. Internationale Richtlinien verbieten einen Transport von ESL, bei welchen das Batteriefach nicht geschlossen ist!

Bitte senden Sie keine einzelnen Batterien an SES-imagotag zurück. Aufgrund gesetzlicher Auflagen dürfen wir diese nicht annehmen. Pakete werden daher auf Kosten des Absenders zurückgesandt.

c) Verpackung

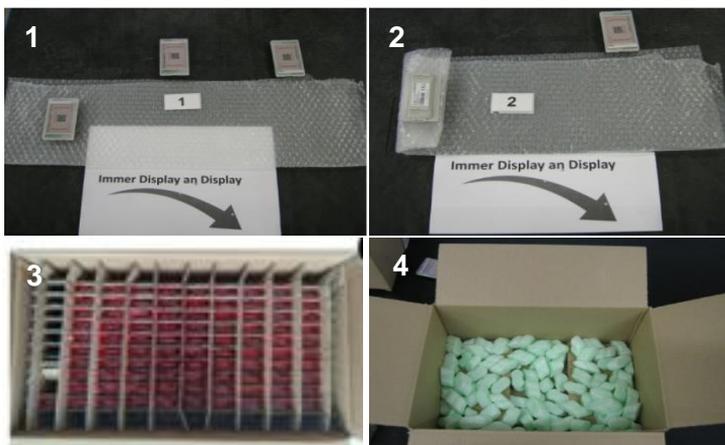
Verpacken Sie die Ware sorgfältig und bruchfest. Eine spezielle Sortierung ist nicht notwendig. Beachten Sie dabei folgende Hinweise:

So nicht - vermeiden Sie Transportschäden, für die SES-imagotag keine Haftung übernimmt, indem Sie die Ware ordnungsgemäß verpacken.



So wird's gemacht: Entfernen Sie etwaiges Zubehör (Füße, Haken, Kunststoffrahmen etc.) und wickeln Sie die Labels in Luftpolsterfolie ein (siehe Bild 1 und 2) oder legen Sie die Labels einzeln in einen Fächerkarton (Bild 3). Im besten Fall benutzen Sie die Originalverpackung.

Verwenden Sie zusätzlich genügend Verpackungsmaterial (Schaumstoff oder ähnliches), um den Leerraum im Karton zu befüllen (Bild 4).



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!