

**CMM Consulting**

Unternehmensberatung Michael Mühling e.K.  
RMA Abteilung  
Lise-Meitner-Straße 5-9

42119 Wuppertal

Fax.: +49-202-8705 681

1. Den Vordruck vollständig ausfüllen und faxen: +49-(0)202-8705 681
2. Für Rückfragen steht Ihnen unser Support gerne unter der Rufnummer +49 (0)202 747 52 85 zur Verfügung.
3. Sie erhalten den Vordruck mit der Retourennummer zurück.
4. Den Vordruck der Rücksendung beilegen.
5. Retourennummer deutlich lesbar auf dem Umkarton (niemals auf die Originalverpackung ) vermerken.
6. Bei Falschlief erung - Die Ware muß vollständig in ungeöffneter und unversehrter Originalverpackung zurückkommen (Retourennummer nie auf die Originalverpackung schreiben).
7. Die Retourennummer hat eine Gültigkeit von maximal 7 Tagen!
8. Bei Falschlief erungen bitte hier ankreuzen, ob eine
  - Gutschrift oder  Ersatzlieferung gewünscht wird.

Dieses Formular findet **keine Anwendung bei Inanspruchnahme des Widerrufs- und Rückgaberecht** eines Verbrauchers im Sinne des § 13 BGB.

Rücksendungen **ohne** Retourennummer können wir leider nicht annehmen! Die Lieferung muß **frei Haus** erfolgen. Bei unfreien Sendungen an CMM Consulting wird grundsätzlich die Annahme verweigert.

Bei jeglicher Reklamationen unbedingt **Fehlerbeschreibung**, System Parameter, Testausdrucke, Bildschirmfotos beilegen. Je präziser der Fehler beschrieben wird, um so schneller kann er beseitigt werden.

Bei **Garantieansprüchen immer eine Rechnungskopie** beilegen.

Kundenname/Anschrift (hierhin erfolgt die Rücksendung)	Datum:
	Kd.-Nr.:
	Telefon:
	Fax:
	Email:
Ansprechpartner beim Kunden	Ansprechpartner beim Vermittler/Fachberater:
→ Den Vordruck mit der Retourennummer zurücksenden an:	

RMA-Nr.: (Vergabe durch CMM)	Menge (je Typ/Stück)	Artikelbezeichnung (bitte Original Bezeichnung)	Rechnungsnummer / Datum

Grund der Reklamation / Fehlerbeschreibung (bei Platzmangel Anlagen beifügen)

---



---

**Hinweis:** Wir erstellen nur noch Gutschriften nach Prüfung und Genehmigung unserer Lieferanten. In Garantiefällen gilt das auch für den Austausch von Komponenten. Es kann daher zu mehrwöchigen Wartezeiten führen, die wir nicht zu vertreten haben. Wir bitten um Ihr Verständnis.  
Der Einsender akzeptiert die RMA – Bedingungen der CMM-Consulting mit seiner Einsendung

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_

## RMA – Bedingungen der CMM-Consulting

Alle Kundenrücksendungen an CMM Consulting wegen Falschlieferungen, Reparaturen, Austausch und Kostenvoranschlägen werden nach dem RMA Verfahren mit Hilfe von RMA (Return Material Authorization) Nummern abgewickelt. Dieses findet **keine Anwendung bei Inanspruchnahme des Widerrufs- und Rückgaberecht** eines Verbrauchers im Sinne des § 13 BGB.

Beachten Sie genau die einzelnen Abwicklungsschritte auf der Vorderseite des Formulars neben der Adresse.

### Rücksendung defekter Geräte

Bitte senden Sie defekte Geräte in der von uns gelieferten Originalverpackung komplett mit allem Zubehör an uns zurück. Die Einsendung muß komplett sein, d.h., inkl. Handbuch, Disketten, Netzteil und Kabeln in der Originalverpackung. Fehlendes Zubehör kann eine Einschränkung Ihrer Gewährleistungsansprüche bedeuten. Es wird dann gegebenenfalls kostenpflichtig von uns ersetzt, sofern es zur Geltendmachung unserer oder Ihrer Garantieansprüche beim Hersteller oder Vorlieferanten erforderlich ist.

### Hardware ist stoßempfindlich:

Unsachgemäß verpackte Ware können wir daher leider nicht zurücknehmen - sie wird umgepackt und kostenpflichtig zurückgesandt. Wir bitten Sie daher die Originalverpackung - zumindest innerhalb der Gewährleistungsfrist - sorgfältig aufzubewahren und nur in entsprechender Umverpackung analog der Transportbestimmungen Ihres Versenders mit komplettem Zubehör zurückzusenden. Dies erspart uns und Ihnen erhebliche Kosten.

### Rücksendungen/ Reklamationen

Sämtliche Rücksendungen können nur unter Vorlage der Rechnung (Kopie), eine Fehlerbeschreibung und der Originalverpackung bearbeitet werden. Unfreie Sendungen werden nicht angenommen. Die Umtauschware in nicht wiederverkaufsfähigem Zustand wird grundsätzlich nicht angenommen und dem Käufer erneut kostenpflichtig zur Verfügung gestellt. Für an uns zurückgesandte Ware, die trotz eingehender Tests den beschriebenen Fehler nicht aufweist oder mechanisch beschädigt ist, behalten wir uns eine Berechnung einer Test- und Bearbeitungspauschale von min. 50.-€ bzw. 10% des Warenwertes vor. Die Rücksendung nach Bearbeitung der Teile bzw. Geräte erfolgt nur innerhalb Deutschland kostenfrei (innerhalb der ersten 6 Monate nach Kauf). Reparaturen/Garantieabwicklung außerhalb der Gewährleistungszeit sind kostenpflichtig. Nach 6 Monaten muß ein Beweis beiliegen, daß ein Gewährleistungsanspruch besteht. Kulanzrücknahmen z.B. bei Inkompatibilität erfolgen max. zum aktuellen Zeitwert, abzüglich der Versand und Bearbeitungskosten (min. 15,-€). Für die Zusendung von Gegenständen an CMM Consulting trägt der Kunde die Versandkosten und die Gefahr bis zum Eintreffen in das CMM Eingangslager. Wir empfehlen immer versicherten Versand.

### Defekte Mainboards

Bei Rücksendung von Mainboards müssen Sie darauf achten, daß die Verkaufsverpackung des Herstellers nicht als Versandpackung verwendet wird, da sie die Artikel nicht ausreichend gegen Erschütterungen schützt. Unsachgemäß verpackte Artikel können wir nicht als Gewährleistungsfall akzeptieren, sondern lediglich als kostenpflichtigen Reparaturauftrag mit langen Wartezeiten über den Hersteller abwickeln.

### Beschädigte Platinen auf Festplatten und anderen Massenspeichern

Zu lange Schrauben beschädigen bei der Montage von Festplatten die Controllerplatine. Abgesehen davon, daß die Gewährleistungsansprüche bei solchen Beschädigungen erlöschen, können sie Kurzschlüsse auslösen, die zur Zerstörung der Festplatte führen. Auch in einem solchen Fall erlöschen alle Gewährleistungsansprüche.

### Mechanische Beschädigungen an Massenspeichern, Mainboards, SIMMs, CPUs u.a.

Dellen oder verbogene Ecken, insbesondere an Festplatten und anderen Massenspeichern, weisen auf einen unsachgemäßen Gebrauch hin. Mechanisch beschädigte Mainboards, CPUs, SIMMs oder Controller u.a. werden daher nicht ausgetauscht - die Gewährleistung ist in einem solchen Fall ausgeschlossen.

### Zerstörte Bauteile und Komponenten durch falsche Energieversorgung

Schmuckspuren auf den Bausteinen (Platine, Mainboard, Festplatte etc.) lassen auf einen falschen Anschluß der entsprechenden Komponenten schließen. Auch in diesem Fall ist die Gewährleistung ausgeschlossen.

### Beschädigte oder entfernte Siegel / Ausschlüsse

Auch das Entfernen oder Beschädigen jeglicher auf dem Produkt angebrachter Garantiesiegel, Barcodes, Warnhinweise oder sonstiger Aufkleber führt zum Verlust der Gewährleistung. Beachten Sie, daß aufgebrochene Softwarepakete, Verbrauchsmaterialien (z.B. CD-Rohlinge, Patronen) vom Umtausch bzw. Rücknahme und von der Gewährleistung ausgeschlossen sind.

### Bessere Herstellergarantien

Bei einigen Geräten gelten weitergehende Garantie- oder Gewährleistungszusagen der Hersteller. Für diese stehen wir nicht ein. So sind beispielsweise Monitore fast immer mit einer mindestens 3-jährigen Vor-Ort-Austausch Garantie versehen. Lesen Sie hierzu die Garantiebedingungen des jeweiligen Gerätes und handeln Sie entsprechend..

### In jedem Fall gilt:

Nehmen Sie den Einbau Ihrer PC-Komponenten nur dann vor, wenn Sie diesen Einbau auch sicher beherrschen. Jeder der oben beschriebenen Defekte führt unweigerlich zum Erlöschen der Gewährleistung. Außerdem müssen wir in diesen Fällen eine Bearbeitungspauschale erheben, die wir Ihnen berechnen.