

„RETURN-MATERIAL-AUTHORISATION“-(RMA-)BEDINGUNGEN

BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Ablieferung:	Der Zeitpunkt, zu dem die Vertragsprodukte an den Abnehmer geliefert werden und/oder der Abnehmer die Vertragsprodukte in seinen Besitz bekommt;
Abnehmer:	Die Gegenpartei von PTP;
Defekte(s) Produkt(e)	Ein Vertragsprodukt, das innerhalb von 30 Kalendertagen nach der Ablieferung defekt (geworden) ist, beispielsweise, weil das Vertragsprodukt beschädigt ist, nicht (mehr) funktioniert usw.
DOA-Produkt:	Ein Vertragsprodukt, das im nicht funktionsfähigen Zustand geliefert wird („Dead-on-Arrival“);
Vertragsprodukt(e):	Die von PTP an den Abnehmer gelieferten Waren (bzw. Teile derselben), wie beispielsweise Server, Datenspeicher, Speichermedien, Prozessoren, Grafik-Karten, Hard-Discs, SSD, Care-Packs, Festplatten, Lizenzen, Garantien;
PTP:	PTP IT Distribution B.V. mit Sitz in Tiel, eingetragen bei der niederländischen Handelskammer unter der Nummer 01111152 und alle direkt und indirekt mit ihr verbundenen Unternehmen;
Retourenanfrage:	Eine Anfrage des Abnehmers zur Rücklieferung eines Vertragsprodukts;
RMA-Bedingungen:	Die vorliegenden „Return-Material-Authorisation“-Bedingungen

ARTIKEL 1: ALLGEMEINES

- 1.1 Die RMA-Bedingungen gelten für die Rücklieferung eines DOA-Produkts oder eines defekten Produkts.
- 1.2 Für die Vertragsprodukte gelten ausschließlich die vom Hersteller abgegebenen Garantiebestimmungen, sowie sofern diese ausdrücklich erteilt wurden, ergänzende Garantiebestimmungen des Lieferanten des/der defekten Produkts/Produkte.
- 1.3 Ergänzend zu den vorliegenden RMA-Bedingungen finden auch die allgemeinen Verkaufsbedingungen von PTP Anwendung. Bei Diskrepanzen zwischen den Bestimmungen in den RMA-Bedingungen und in den allgemeinen Verkaufsbedingungen von PTP sind die RMA-Bedingungen maßgeblich.
- 1.4 Der Abnehmer hat nur unter der Voraussetzung Anspruch auf Reparatur, Ersatz, Entschädigung usw., wenn der Abnehmer alle Fristen (wie z. B. die in Artikel 2.1, 2.3, 4.1 und/oder 4.6 erwähnten Fristen) und/oder seine (Informations-)Verpflichtungen (wie z. B. die in Artikel 2.2, 2.4, 4.3 und/oder 4.4 genannten Verpflichtungen) vollumfänglich einhält. Hält der Abnehmer diese Fristen bzw. Verpflichtungen nicht (bzw. nicht vollständig) ein, werden alle Ansprüche auf Reparatur, Ersatz, Entschädigung usw. hinfällig.
- 1.5 Der Abnehmer hat den gesamten Schriftwechsel und alle Unterlagen usw. aufzubewahren, damit er nachweisen kann, dass er die in den RMA-Bedingungen erwähnten Fristen und/oder seine (Informations-) Verpflichtungen eingehalten hat.
- 1.6 Vertragsprodukte, die auf besonderen Wunsch des Abnehmers von PTP bestellt oder von PTP zusammengebaut, angepasst, kombiniert oder bearbeitet wurden, kommen nicht für eine Rücklieferung (im Rahmen der vorliegenden RMA-Bedingungen) in Betracht. Bei Fragen oder Beschwerden bezüglich solcher Vertragsprodukte muss sich der Abnehmer immer an seine Kontaktperson bei PTP wenden.

ARTIKEL 2: UNTERSUCHUNG UND RETOURENANFRAGE

- 2.1 Ist die Rede von einem DOA-Produkt oder einem defekten Produkt, so hat der Abnehmer die Retourenanfrage so schnell wie möglich (jedoch spätestens innerhalb von 2 Kalendertagen nach der Entdeckung) über ein vollständig und wahrheitsgemäß ausgefülltes RMA-Formular zu melden. Das RMA-Formular wird auf entsprechende Anfrage von PTP zugeschickt.
- 2.2 Der Abnehmer hat das RMA-Formular vollständig auszufüllen und über E-Mail an PTP zu verschicken. Dabei muss der Abnehmer auf jeden Fall die folgenden Angaben machen:
 - a. Produktnummer;
 - b. Rechnungsnummer/Lieferscheinnummer;
 - c. eine deutliche, detaillierte Beschreibung der Beschwerde. Dabei reicht es nicht aus, einfach nur „defekt“ oder „beschädigt“ einzutragen. Nach Möglichkeit sollte der Abnehmer auch Fotos hinzufügen.Retourenanfragen, die nicht vollständig sind und/oder in denen unrichtige Angaben enthalten sind, werden von PTP nicht in Behandlung genommen.
- 2.3 Weiterhin nimmt PTP eine Retourenanfrage nicht in Behandlung, wenn diese nicht fristgemäß, also spätestens innerhalb von 32 Kalendertagen nach Ablieferung, vom Abnehmer eingereicht wurde, außer wenn die Werksgarantie eine anderslautende Bestimmung enthält.

- 2.4 Der Abnehmer hat PTP (oder einem angewiesenen Dritten, wie beispielsweise dem Lieferanten des Vertragsprodukts) die Gelegenheit zu bieten, den Mangel zu untersuchen (bzw. untersuchen zu lassen) und PTP über alle relevanten Informationen auf dem Laufenden zu halten.

ARTIKEL 3: BEURTEILUNG RETOURENANFRAGE

- 3.1 PTP beschließt, ob die Retourenanfrage angenommen oder abgelehnt wird. Eine Retourenanfrage wird auf jeden Fall abgelehnt, wenn sie außerhalb der in Artikel 2.1 und 2.3 erwähnten Fristen eingereicht wurde und/oder eine der folgenden Situationen gegeben ist:
- wenn der Abnehmer oder ein Dritter das Vertragsprodukt geöffnet hat oder dies versucht hat;
 - wenn an einem Vertragsprodukt ohne die vorherige ausdrückliche schriftliche Zustimmung von PTP (Reparatur-)Arbeiten, Änderungen und/oder Anpassungen ausgeführt oder in Angriff genommen worden sind;
 - wenn PTP von dem Abnehmer oder in dessen Namen fehlerhafte oder unvollständige Informationen bereitgestellt worden sind;
 - wenn der Schaden durch Zutun/Verschulden eines vom Abnehmer hinzugezogenen Transporteurs entstanden ist;
 - wenn eine missbräuchliche Verwendung des Vertragsprodukts gegeben ist (beispielsweise Fall, Montage- oder Anschlusschaden).
- In den obigen Fällen werden sämtliche Rechte des Abnehmers auf Reparatur, Ersatz, Entschädigung usw. hinfällig. Die eventuelle Beweislast, dass keine der in den Buchstabe 3.1 a - e genannten Situationen gegeben ist, liegt vollständig beim Abnehmer.
- 3.2 PTP teilt dem Abnehmer den Beschluss über die Annahme oder Ablehnung der Retourenanfrage mit. Wenn die Retourenanfrage angenommen wurde, erhält der Abnehmer eine RMA-Nummer. Diese RMA-Nummer ist vom Abnehmer im gesamten Schriftwechsel mit PTP sowie auf der Verpackung der zurückzuliefernden Vertragsprodukte anzugeben.

ARTIKEL 4: RÜCKLIEFERUNG UND VERSAND

- 4.1 Ein Vertragsprodukt kann erst nach Erhalt einer RMA-Nummer vom Abnehmer an PTP verschickt werden. Nach Erhalt der RMA-Nummer hat der Abnehmer das Vertragsprodukt innerhalb von 5 Kalendertagen an PTP zurückzuliefern.
- 4.2 Ein zurückzulieferndes Vertragsprodukt muss an die nachfolgende Anschrift verschickt werden:

PTP IT DISTRIBUTION B.V.
Lingewei 109
4004 LH TIEL
Niederlande

- 4.3 Ein Vertragsprodukt muss in der unbeschädigten Originalverpackung und mit dem gesamten gelieferten Zubehör an PTP zurückgeliefert werden.
- 4.4 Wenn es nicht möglich ist, ein Vertragsprodukt in der Originalverpackung zurückzuliefern, hat der Abnehmer PTP darüber zu informieren und muss das jeweilige Vertragsprodukt in einer dafür bestimmten und geeigneten Verpackung zurückgeliefert werden.
- 4.5 Während des Transports liegt die Gefahr für das zurückgelieferte Vertragsprodukt beim Abnehmer. Die Kosten für den Transport der jeweiligen Vertragsprodukte gehen auf Rechnung des Abnehmers.
- 4.6 Das Vertragsprodukt muss spätestens innerhalb von 14 Kalendertagen nach Zuweisung der RMA-Nummer bei PTP eingegangen sein.

ARTIKEL 5: ERLEDIGUNG DER RETOURENANFRAGE

- 5.1 Nach Eingang des Vertragsprodukts bestimmt PTP, ob die Retourenanfrage für die Erledigung in Betracht kommt. In den folgenden Fällen wird eine Erledigung von PTP auf jeden Fall abgelehnt:
- wenn einer der oben unter 3.1 a - e erwähnten Situationen gegeben ist. Die eventuelle Beweislast, dass keine dieser Situationen gegeben ist, liegt vollständig beim Abnehmer;
 - wenn die Originalverpackung der Vertragsprodukte beschädigt ist;
 - wenn die Vertragsprodukte ohne vorherige Mitteilung an PTP nicht in der Originalverpackung zurückgeliefert worden sind;
 - wenn Zubehör der Vertragsprodukte fehlt;
 - wenn das Vertragsprodukt nicht im RMA-Formular angegeben ist;
 - wenn das Produkt nicht unter die Herstellergarantie fällt und/oder die Garantiefrist am Tag der Retourenanfrage bereits abgelaufen war.
- In allen obigen Fällen werden sämtliche Ansprüche des Abnehmers auf Reparatur, Ersatz, Entschädigung usw. hinfällig.
- 5.2 Auf dem RMA-Formular gibt der Abnehmer die von ihm bevorzugte Erledigung an, also Ersatz, Reparatur oder Gutschrift des zurückgelieferten Produkts. Der Hersteller bestimmt (bzw. die

Garantiebedingungen des Herstellers bestimmen), ob ein Vertragsprodukt ersetzt, repariert oder gutgeschrieben wird.

- 5.3 Bei Ersatz oder Reparatur der Vertragsprodukte geht der Versand der jeweiligen Vertragsprodukte an den Abnehmer auf Rechnung und Gefahr des Abnehmers.
- 5.4 PTP nimmt erst dann eine Gutschrift eines Vertragsprodukts vor, wenn der Hersteller die Gutschrift schriftlich bestätigt hat.

--- Fassung September 2023 ---