

ALLGEMEINE INFORMATIONEN UND HINWEISE

1. Allgemeines

Dieses Dokument ist eine KML Richtlinie für Kunden, die einen reibungslosen und schnellen Ablauf im Falle von Rücksendungen von Produkten an die KML Gruppe regelt.

Weiters soll dieses Dokument als Hilfestellung, Checkliste und Bearbeitungsformular vom Kunden verwendet werden, um sicherzustellen, dass alle notwendigen Daten (Formularfelder grün) zur KML internen Weiterbearbeitung von Retourlieferungen zur Verfügung gestellt werden.

Alle notwendigen Schritte und Daten, die bei Retourlieferungen zu beachten sind, werden im Zuge dieses Kurzablaufes erklärt und vorgegeben.

Jede Retourlieferung ist KML vorab anzukündigen und hat im Zuge dieses Ablaufes (RA-Nummer Anfrage über (Rmrequest@kml-technology.com)) zu erfolgen.

Wichtig: Kontaminierte Retourlieferungen müssen AUSNAHMSLOS vorab angekündigt und deren Anlieferung durch KML vorher freigegeben werden!

2. Kennzeichnung und Verpackung:

- Jede Retourlieferung an KML hat mit einer RA# (RA-Nummer) zu erfolgen.
- Verwenden Sie immer den von uns erstellten Retourlieferschein für Ihre Rücksendungen (dieser enthält die RA#).
- Jede Retourlieferung ist **de**kontaminiert und frei von Gefahrstoffen an KML anzuliefern.
- Kontaminierte Retoursendungen werden (ohne Freigabe durch KML) nicht angenommen und retourniert!
- Dekontaminierte Retourlieferungen sind als solche zu kennzeichnen und mit einem Dekontaminationsbericht (Bestätigung der Beseitigung von Gefahrstoffen und welche Gefahrstoffe entfernt wurden) anzuliefern.
- Verpacken Sie die Retourware dem Produkt angemessen, d.h. transport- und beschädigungssicher und ggf. bei elektronischen Bauteilen mit ESD Verpackungsmaterialien.
- Jede Retourlieferung ist mit Schock- und Kippsensoren am äußersten Gebinde zu bestücken.

3. Transport und Anlieferung:

- KML behält sich vor, kontaminierte Rücksendungen, deren Verpackung und Kennzeichnung unzureichend sind nicht anzunehmen und ggf. auf Kosten des Versenders zurückzusenden.
- Liefern Sie Retourlieferungen frei Haus, unfreie Retourlieferungen werden nicht angenommen.
- Retourlieferungen zur KML Gruppe sind (abhängig vom Vertragspartner) an folgende Lieferadressen zu senden:

KML Linear Motion Technology GmbH Daumegasse 1- 3 A-1100 Wien
--

KML Precision Machining GmbH Daumegasse 1-3 A-1100 Wien
--



Wir ersuchen Sie, diesen Ablauf einzuhalten und bei jeder Retourlieferung anzuwenden, damit wir Ihre Retourlieferung schnell bearbeiten und abschließen können. Die Nichteinhaltung dieses Ablaufes kann zur erheblichen Verzögerung und ggf. zur Nichtbearbeitung (on hold) oder zur kompletten Rücksendung Ihrer Retourware zur Folge haben.

Diese Informationen und Hinweise ersetzen in keiner Weise die [AGB](#) der KML Gruppe sondern sollen nur nochmals die besondere Bedeutung bei Retourlieferung und die dabei ergänzende Forderungen verdeutlichen!

Falls Sie Fragen zu diesem Ablauf oder zur Rücksendung von Produkten haben, bitten wir Sie, sich telefonisch +43/1/641 50 30-0 oder über office@kml-technology.com mit uns in Verbindung zu setzen.

Vielen Dank im Voraus für Ihr Verständnis und Ihre Kenntnisnahme!

Ihr Service- und Reparaturteam von KML!

RETOURLIEFERUNGEN AN DIE KML GRUPPE		
Ablauf	Beschreibung / Erklärung	Checkliste / Datenerfassung
<p>Download RMA Dokumentation</p>	Dieses Dokument von der KML-website herunterladen. (pdf-file)	<input type="checkbox"/> Download fertig Dokument verfügbar
<p>Produkt- und Retourenangaben</p>	Geben Sie die Seriennummer und die Artikel- / Materialnummer an.	<input type="checkbox"/> Daten angegeben Serien Nummer: KML Artikelnummer: Kunden Artikelnummer:
<p>RA Nummer bei KML anfordern</p>	RA-Nummer bei KML anfordern: Senden Sie dieses Dokument (ausgefüllt bis zu diesem Ablaufschritt) an: Rmrequest@kml-technology.com Sie können auch schon mitgeltende Dokumente wie Berichte, Fotos, Protokolle, Datenblätter etc. mit diesem RMA Dokument mit versenden.	<input type="checkbox"/> RA# anfordern und RMA Dokument an KML übermittelt
<p>RMA Dokument an KML übermittelt</p>	Wichtig: Für jedes retourniertes Produkt / Teil ist eine RA# (RA-Nummer) bei KML anzufordern! → D.h. pro retourniertes Produkt ist ein RMA Dokument auszufüllen und an KML zu senden!	
<p>RA Nummer Kunden übermitteln</p>	RA Nummer wird von KML bekanntgegeben und dem Kunden mittels RMA Dokument (@-mail) oder telefonisch übermittelt.	<input type="checkbox"/> RA Nummer übermittelt RA Nummer:
<p>Retourenschein Kunden übermitteln</p>	KML übermittelt zum Kunden einen Retourenschein (@-mail) für die retournierte Ware.	<input type="checkbox"/> Retourenschein Kunden übermittelt
<p>Kunde sendet Retouren an KML</p>	KML erwartet Ihre Retourenlieferung zur weiteren Bearbeitung und informiert Sie über den Stand der Bearbeitung bzw. über die weitere Vorgangsweise.	

Vom Kunden auszufüllen

Von KML auszufüllen

	Verzeichnis:	I:\E - Kundenprozesse\E03 - Reparaturmanagement\E03.01.002_FB_I01.00_RMA Dokument_Kunden.docx				
Änderungsstand:	Ausgabedatum / gültig ab:	Erstellung Letzte Änderung:	Prüfung:	Freigabe:	Änderungsvermerk:	
01.00	25.04.2022	Zehetmayer G..	Mauerschitz R.	Uibeis W.	Neuausgabe	