|  |
| --- |
| **RMA nr.** |
| |  | | --- | |  | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Navn** /Name: |  | | | |
| **Adresse** /Address: |  | | | |
| **Postnr. By** /  Zip code, City |  |  | | |
| **Email:** |  | | | |
| **Telefon** / Phone: |  | | **Fax:** |  |
| **Kunde /** customer |  | | | |

**Læs venligst RMA betingelser på bagsiden / Please read the RMA conditions enclosed.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Produkt/model**  Product/model | **Købsdato**  Date of purchase | **Fakturanr.**  Invoice no. | **Serie-/Batch-/**  **Chargenr.** (hvis angivet)  Serial-/Batch-/  Charge no.(if available) | **Driftstimer**  (Kun brændselsceller)  Operating hours  (Only fuel cells) |
|  |  |  |  |  |
| **Vedlagt kopi af faktura**/copy of invoice enclosed | | | Ja/Yes | Nej/No |

**Udfyldes af kunden / To be filled out by customer**

|  |  |
| --- | --- |
| **\*1. Fejlbeskrivelse (detaljeret)** /  error decription (in details):  **(hvis produktet melder fejl - hvilken?) /**  (if errors occur on the product – which errors?) |  |
| **\*2. Hvor er produktet installeret – evt. diagram** / Where is the product installed – e.g. diagram: |  |
| **\*3. Anvendelse** / Use**:**  (evt.hvilke produkter køres på produktet?)  (possible applications connected. to the product): |  |
| **\*4. Hvordan skete fejlen** /  How did the error occur: |  |

**\*** = **SKAL UDFYLDES** (required fields to be filled out)

**RMA – sendes på email eller fax /** please sendby email or fax**:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Email:** | [**claim@awilco.dk**](mailto:claim@awilco.dk) |  |
| **Fax:** | **+45 5656 5405** |  |

|  |
| --- |
| **RMA nr.** |
| |  | | --- | |  | |

**Udfyldes af AWILCO / To be filled out by AWILCO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Logistik - modt. Dato: | | Tekniker (init): | | Dato: | |
|  |  | Garanti i forhold til køb | Ja | | Nej |
|  |  | Vedlagt kopi af faktura | Ja | | Nej |
|  |  | Periodisk fejl | Ja | | Nej |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Bemærkning vedr. fejlbeskrivelse |  |
| 1. Gennemført flg. tests: |  |
| 1. Skønnet årsag til fejl på produktet: |  |
| 1. Aktion: Sendt retur til kunde – dato: Sendt retur til leverandør – dato: Sælger har opgaven – dato: |  |
| 1. Garanti: Er produktet behandlet efter foreskrifterne?: | Ja  Nej  Kan ej modbevises |
| 1. Billedemateriale vedhæftet: | Ja  Nej |
| 1. Andet: |  |

**RMA betingelser**

1. Hvis kunden ikke er sikker på om enheden er defekt, venligst kontakt serviceafd. på [claim@awilco.dk](mailto:claim@awilco.dk) eller telefon + 45 5656 5400.
2. **Vigtigt:** Modtagne reklamationer, hvor følgende RMA felter **ikke** er udfyldt: **1, 2, 3, 4** vil **ikke** blive behandlet, før disse felter er udfyldt fra kundens side.
3. Inden kunden afsender den defekte enhed til os, venligst fax eller email den udfyldte RMA formular til os. Kunden vil herefter modtage et RMA nr. Det faktum, at vi udsteder et RMA nr., er ikke en bekræftelse på et evt. garantikrav.
4. Mærk den defekte enhed med tydeligt RMA nr. Det er meget vigtigt, at RMA-formularen udfyldes omhyggeligt, især med henblik på kontaktoplysninger, produktnr. etc. Vi accepterer ingen varer uden et gyldigt RMA nr., og den vil således blive returneret for kundens regning. (Den nemmeste måde at mærke produktet på, er ved at tage en kopi af RMA formularen og klæbe den på pakken.)
5. Hvis vi ikke kan konstatere fejl på enheden, og enheden er uden for garantiperioden, vil vi fakturere en grundtakst på DKK 300,00 inkl. moms plus forsendelse.
6. Når enheden returneres, påfør venligst en kopi af denne RMA formular på kassen sammen med en kopi af indkøbs- og/eller følgesedlen, således at vores medarbejdere kan identificere enheden. Bemærk venligst, at RMA nr. kun er gyldigt i 14 dage. Kunden skal derfor returnere enheden, lige så snart der modtages et RMA nr.
7. Send venligst kun den defekte enhed, som denne RMA formular relaterer til. Fjern venligst alt ekstraudstyr, som fx fjernbetjening, spildevandsslange eller metanol beholdere, og send ikke disse ind sammen med den defekte enhed.
8. Kunden påtager sig ansvaret for skader under transport til AWILCO på varer, der evt. er forkert emballeret til transport, eller evt. bortkomne varer. Benyt venligst original emballage, hvis muligt.
9. Tjek venligst, at der er betalt tilstrækkelig porto for varerne. Varer, som bliver fremsendt på vores regning, vil ikke blive accepteret og returneres.
10. Så snart vores serviceafdeling har undersøgt enheden, vil kunden blive informeret om status på eventuel fejl, et garantikrav eller reparationsomkostninger.
11. For spørgsmål vedrørende status på din reklamationssag, send os venligst en email på [claim@awilco.dk](mailto:claim@awilco.dk) eller kontakt os på telefon +45 5656 5400.

**RMA conditions**

1. If the customer needs to get clarified, if the unit is broken or not: Please contact our service department by email [claim@awilco.dk](mailto:claim@awilco.dk) or by phone + 45 5656 5400.
2. **Important:** Goods received, whereas the required RMA fields **have not** been filled out: **1, 2, 3, 4** will **not** be handled, until this information on the RMA form is received from the customer.
3. Before the customer returns the unit, please fax or email the filled out RMA form to us. The customer will shortly after receive a RMA no. for shipment. The fact that we issue a RMA no. is not a confirmation of a possible warranty claim.
4. Please mark the broken unit with the RMA no. It is very important that the RMA form is filled out correctly especially concerning contact information, product no. etc. We do not accept any goods without a valid RMA no., if so the goods will be returned by customer expenses. (Taking a copy of the RMA form and taping it onto the parcel is the easiest way to mark the broken unit.)
5. If we are not able to establish any errors on the broken unit, and the unit is beyond the warranty period, we will invoice the customer diagnostics costs of min. DKK 300,00 – excl. shipping costs.
6. When the unit is returned to us, please enclose a copy of the RMA form with the parcel together with a copy of the purchase invoice / delivery note, thus our employees can identify the unit. Please note that the RMA no. is only valid for 14 days. Therefore please return the unit to us as soon as the RMA no. is issued.
7. Please – only return the broken unit this RMA form relates to. Please remove all unnecessary accessories, e.g. remote control, methanol cartridge, adapter, etc. and do not send these accessories together with the broken unit.
8. The customer is responsible for damages that may occur during transportation to AWILCO, concerning goods with insufficient packing or lost goods. Please use the original packing, if possible.
9. Please make sure that correct postage is paid for the parcel to be returned. Goods that are sent by our expenses will be declined and returned to the customer.
10. As soon as our service department has checked the unit the customer will be informed about possible errors, a warranty claim or repair costs.
11. For questions concerning your current claim, please send us an email on [claim@awilco.dk](mailto:claim@awilco.dk) or contact us by phone +45 5656 5400.