

## Reklamationsabwicklung (RMA)

Fehler erkennen. Prioritäten setzen. Lösungen liefern.


Die Reklamationsabwicklung (RMA) der ekom21 ist Ihre zentrale Anlaufstelle für sämtliche Hardwarereklamationen von über ekom21 bezogener Hardware. Sie unterstützt Sie umfassend bei der Abwicklung von Gewährleistungs- und Garantieansprüchen und koordiniert Reparaturen mit den jeweiligen Herstellern.

Durch den engen Austausch mit allen großen Hardwareherstellern ist die Reklamationsabwicklung mit den unterschiedlichen Reklamations- und Reparaturprozessen bestens

vertraut. Dadurch wird sichergestellt, dass Ihre Anliegen schnell, effizient und im Sinne einer möglichst kurzen Ausfallzeit bearbeitet werden.

**Die Mitarbeitenden der RMA begleiten Sie während des gesamten Prozesses – von der Aufnahme der Störung über die Abstimmung mit dem Hersteller bis hin zur erfolgreichen Lösung. Bei Rückfragen oder Abstimmungsbedarf werden Sie aktiv kontaktiert.**


**Um Ihre Hardwarereklamation schnell und reibungslos bearbeiten zu können, benötigen wir von Ihnen die folgenden Informationen möglichst vollständig:**

<b>Gerät</b>  (genaue Bezeichnung) 	<b>Seriennummer</b>  	<b>Rechnungs-, Liefer- oder Bestellnummer der ekom21</b>  	<b>Detaillierte Fehlerbeschreibung</b>  (inkl. Auftreten und ggf. bereits durchgeführter Maßnahmen) 
<b>Ansprechpartner vor Ort</b>  (Vor- und Nachname), genauer Standort des Geräts sowie Telefonnummer und E-Mail-Adresse 	<b>Besondere Erreichbarkeiten bzw. Öffnungszeiten</b>  	<b>Bevorzugte Kontaktart</b>  (Telefon oder E-Mail) 	<b>Bei Displayschäden, Gehäusedefekten oder optischen Mängeln: aussagekräftige Fotos</b> 

Bitte beachten Sie, dass unvollständige Angaben zu Verzögerungen in der Bearbeitung führen können.

Je genauer Ihre Angaben sind, desto schneller kann die Reklamation geprüft und an den jeweiligen Hersteller weitergeleitet werden.

### Kontakt & Auftragserstellung

 +49 641 9830 3355

 rma@ekom21.de

 <https://ekom21.de/rma>