

Anleitung – Garantieanfrage stellen

Um eine Garantieanfrage zu stellen, müssen Sie über ein **Kundenkonto** verfügen und sich im **Permobil Online Store** einloggen.

Nach erfolgreichem Login gehen Sie auf „PROFIL“ und dann auf „RETOUREN UND GARANTIE-ANFRAGEN“. Danach wählen Sie bitte „GARANTIEANFRAGE STELLEN“.

Retouren und Garantieanfragen

ACHTUNG! Nach erfolgreicher Eingabe Ihrer Retoure oder Garantieanfrage, haben Sie die Möglichkeit, direkt eine neue Ersatzteil-Bestellung anzulegen. Hierzu können Sie direkt auf das Einkaufswagen-Symbol oben rechts klicken (Warenkorb/Kasse), um zu bestellen, was Sie benötigen.

Bitte achten Sie darauf, in der neuen Bestellung die RMA-Nummer anzugeben.

Sobald eine Retoure oder Garantieanfrage von uns akzeptiert wurde, wird eine Gutschrift auf dieser neuen Ersatzteil-Bestellung angelegt.

GARANTIEANFRAGE STELLEN **VERSAND ARRANGIEREN** **RETOURE BEANTRAGEN**

Laufende Fälle
Sie haben keine aktuellen Fälle

Abhängig von der Art der Garantieanfrage haben Sie verschiedene Möglichkeiten, diese einzugeben. Wenn sich die Reklamation auf ein defektes Teil bezieht, können Sie diese entweder unter Bezugnahme auf das Produkt oder die Bestellnummer eingeben. Hierfür gibt es die Schaltflächen „NEUER ANTRAG NACH PRODUKT“ und „NEUER ANTRAG AUF BESTELLUNG“. Bezieht sich die Reklamation auf ein Bestell-/Lieferproblem, wählen Sie bitte „FALSCHLIEFERUNG REGISTRIEREN“.

Garantieanfrage stellen

Ersatzteile, die ohne RMA-Nummer bei uns eingehen, werden nicht berücksichtigt.
Reklamationen, die sich auf Teile beziehen, die zu einem konfigurierten Produkt gehören (z. B. Elektrorollstuhl, SmartDrive), müssen eine gültige Permobil-Seriennummer enthalten.
Reklamationen mit gültiger Permobil-Seriennummer ermöglichen eine schnellere Bearbeitung.
Fügen Sie einen Verweis auf die Permobil-Bestellnummer hinzu, um eine schnellere Bearbeitung zu ermöglichen.
Bitte stellen Sie sicher, dass Sie so viele Informationen wie möglich zum Grund Ihrer Reklamation angeben.

NEUER ANTRAG NACH PRODUKT	NEUEN ANTRAG AUF BESTELLUNG	FALSCHLIEFERUNG REGISTRIEREN
Wählen Sie diese Option aus, falls sich Ihr Antrag auf einen oder mehrere Artikel bezieht	Wählen Sie Diese Option, wenn ihre beschwerde mehrere artikel mit derselben bestellnummer betrifft	Wählen Sie diese Option aus, falls Sie die gesamte Bestellung aufgrund von Falschliefereung zurücksenden möchten

Bei der Garantieanfrage **nach Produkt** beginnen Sie anhand der Bezeichnung mit der Suche nach der Artikelnummer, die Sie reklamieren möchten, gemäß des Namens oder der Nummer. Wenn Sie den richtigen Artikel gefunden haben, wählen Sie ihn aus und klicken auf „HINZUFÜGEN“. Wenn Sie mehrere Artikel zur Reklamation hinzufügen möchten, wiederholen Sie diesen Schritt oder wählen Sie „NÄCHSTE“, um fortzufahren.

Bei der Garantieanfrage **nach Bestellung** beginnen Sie mit der Auswahl der Bestellnummer und wählen dann das/die Teil(e) aus, das/die in die Reklamation aufgenommen werden soll(en).

Der nächste Schritt ist die Angabe zusätzlicher Informationen. Je mehr Informationen zur Verfügung stehen, desto schneller kann die Reklamation bearbeitet werden. Einige Felder sind Pflichtfelder und müssen ausgefüllt werden, bevor Sie fortfahren können. Wenn der Anspruchsbetrag unter dem Minimalbetrag von 100 € liegt und keine Rücksendung von physischen Teilen erforderlich ist, ist es zwingend erforderlich, Bild-Dateien als Nachweis für den Anspruch anzuhängen. Wenn alle Informationen hinzugefügt wurden, klicken Sie auf „NÄCHSTE“.

Gehen Sie weiter, um zu überprüfen, ob die eingegebenen Informationen korrekt sind, und geben Sie unter „IHR ZEICHEN“ eine Kontaktperson in Ihrem Hause für die Garantieanfrage an. Klicken Sie auf „NÄCHSTE“, um fortzufahren.

Lesen Sie die Zusammenfassung der Anspruchsinformationen und versenden Sie anschließend die Garantieanfrage, indem Sie „ANTRAG REGISTRIEREN“ wählen.

Nach dem Absenden der Reklamation werden eine RMA-Nummer und ein Rücksendetikett erstellt. Das Etikett muss dem Rücksendepaket beigelegt werden. Sie können den Fortschritt der Garantieanfrage in „GARANTIEANFRAGEN UND RETOUREN“ unter „Laufende Fälle“ verfolgen.