

**Kontaktieren Sie uns über unser Kontaktformular, wählen Sie "TechnischerSupport"**

Geben Sie uns so viele Informationen wie möglich:

- Bestell- oder Rechnungsnummer
- Artikelnummer oder Bezeichnung des defekten Produkts
- Name
- Telefonnummer
- Genaue Beschreibung des Problems ("defekt" oder "kaputt" ist nicht wirklich hilfreich)
- Fotos des montierten Produkts oder des defekten Teils

**Remote-Analyse durch das Support-Team, Sie erhalten innerhalb von 48 Stunden (werktags) eine erste Antwort**

Das Produkt funktioniert

**RMA beendet**

Das Produkt ist defekt

Austausch / Reparatur **AUSSERHALB DER GARANTIE** (Fehlerhafte

Rücksendung auf Ihre Kosten

Austausch / Reparatur **UNTER GARANTIE**

Paket beim Empfang beschädigt

Haben Sie Vorbehalte vermerkt?  
Schicken Sie uns Fotos des Kartons

**Wir schicken Ihnen einen Retourenschein + eine RMA Nummer**

Schicken Sie uns das Material zurück, vermerken Sie die RMA Nummer auf dem Paket

**Empfang des Materials + Bestätigung per E-Mail von Génération Robots**

Wenn das Reparaturangebot vom Kunden angenommen wurde

**Reparatur oder Austausch**

**Rücksendung des Materials**