

# Return order Instructions Anleitung für Reklamationen

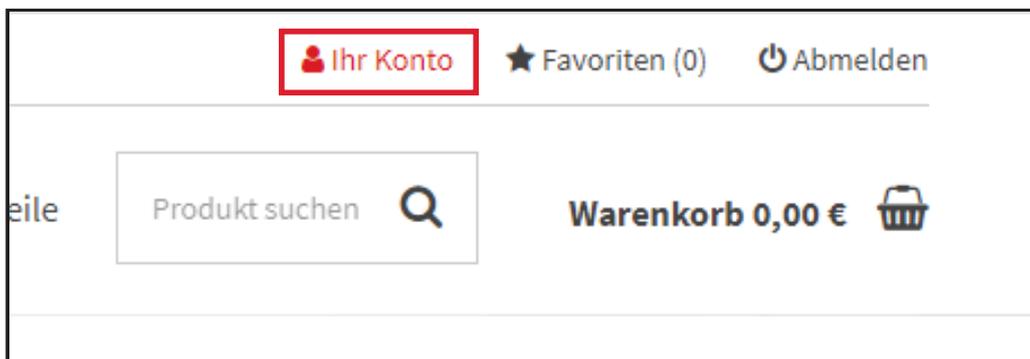


RMA Process  
RMA-Prozess  
**(return merchandise authorization)**

**DEUTSCH**

# Reklamationen

- 1) Gehen Sie auf [b2b.faytech.de](https://b2b.faytech.de)
- 2) Melden Sie sich mit Ihrer Kundennummer, E-Mail und Ihrem Passwort an.
- 3) Wählen Sie "**Ihr Konto**" in der Übersicht oben rechts.



- 4) Gehen Sie unten links auf den Punkt "**Rücksendungen**".



- 5) Über die Schaltfläche "**NEU**" können Sie eine neue Rücksendung/Reklamation erstellen.



- 6) Wählen Sie den entsprechenden Lieferschein für die Reklamation aus. In der Suchmaske haben Sie die Möglichkeit nach dem passenden Lieferschein zu suchen (Bestell-Nr., Rechnungs-Nr., Lieferschein-Nr., Seriennummer).
- 7) Geben Sie bitte die Seriennummer, die Menge und den Rücksendegrund an, der Geräte die Sie reklamieren möchten. Sowie eine Referenz mit einer kurzen Fehlerbeschreibung.

Seriennummer	Menge	Zurückgesandt	Rücksendbar	Zurück	Rücksendungsgrund
Bitte auswählen ▾	1	0	1	0	Bitte auswählen ▾

Sollten keine Daten (Lieferschein) vorliegen.

Klicken Sie auf → "Rücksendung Manuel Erfassen"



Nun können alle Relevanten Daten eingegeben werden. Sollte keine Lieferscheinnummer vorliegen, kann jede Identifikationsnummer angegeben werden.

8) Klicken Sie abschließend auf → "Senden"

 <b>Hinweis</b>	<p><b>Wichtig!</b></p> <p>Bitte einen Rücksendegrund und unter Referenz eine kurze defekt Beschreibung angeben.</p>
---	---

### Manuelle Erfassung einer Rücksendung

Manuelle Erfassung

Lieferschein-Nr.\*

Artikel-Nr.	Seriennummer	Zurück	Rücksendungsgrund	Löschen
<input type="text" value="1010501486"/>	<input type="text" value="123"/>	<input type="text" value="1"/>	Defekt ▾	

Ihre Referenz\*

SENDEN
ZURÜCK
+



Hinweis

**Wichtig!**

Bitte die Reklamationsnummer Angabe beim Versand beachten. Die Nummer finden Sie in der Rücksendungsübersicht, 2-3 min. nach Erstellung der Reklamation.

## Rücksendungen

### Ihre Reklamation ist eingegangen.

Wir haben Ihren Reklamationsauftrag erhalten und kümmern uns zeitnah um die Bearbeitung. Bei eventuellen Rückfragen kontaktieren wir Sie unter Ihren angegebenen Kontaktdaten.

Bitte senden Sie die Reklamation an die:

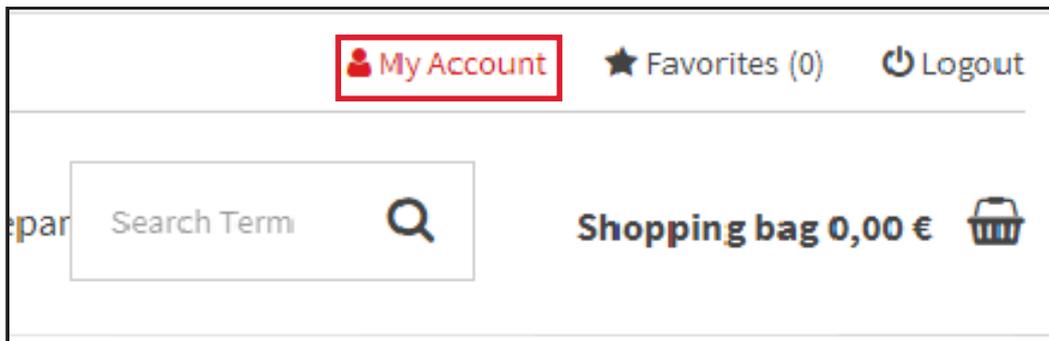
faytech AG  
Bischhäuser Aue 10  
37213 Witzenhausen

Bitte geben Sie bei jeder Einsendung die Reklamationsnummer an.  
Diese finden Sie unter Ihr Konto, Rücksendung (REKL21/.....).

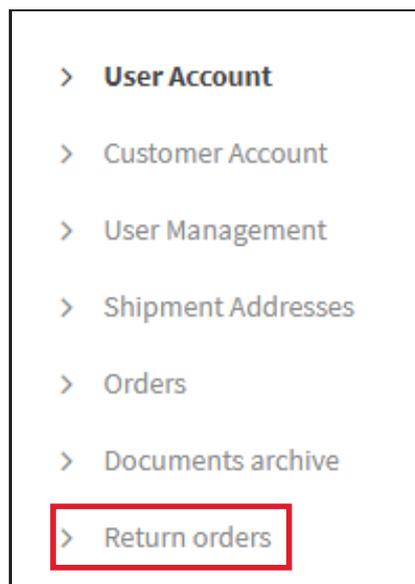
**ENGLISH**

# Return orders

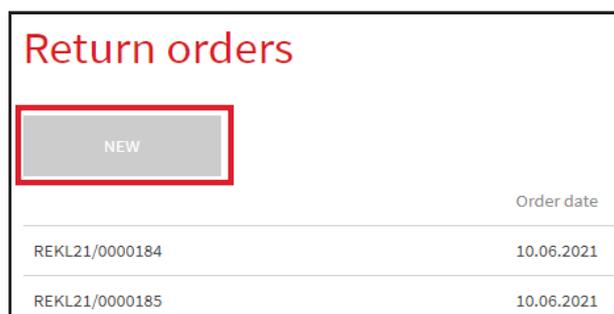
- 1) Go to [b2b.faytech.de/login/en/home/](https://b2b.faytech.de/login/en/home/)
- 2) Log in with your user account.
- 3) Select **"My Account"** in the menu on the top right.



- 4) Please select the **"Return orders"** tab on the bottom left.



- 5) By using the **"NEW"** button, you can create a new return/reclamation.



- 6) Select the appropriate delivery bill for the return order. In the search bar you can search for the appropriate delivery bill (order no., invoice no., delivery bill no., serial number).
- 7) Please indicate the serial number, the quantity and the reason for the return of the devices, also include a reference with a short description of the error.

Serial number	Qty.	Returned	Returnable	Return	Return reason
Please select <input type="text"/>	1	0	1	0	Please select <input type="text"/>

Should no data (delivery bill) be available.

Please click on → "Enter Return Shipment Manually"



Now all relevant data can be entered.

If no delivery note number is available, any identification number can be entered here.

8) As the last step, click on → "Send"

 <b>Note</b>	<p><b>Important!</b></p> <p>Please provide a reason for return and a short description of the defective issue under reference.</p>
--	--

### Return orders

Enter return shipment manually

Shipment No.\*

Item No.	Serial number	Return	Return reason	Delete
<input type="text" value="1010501486"/>	<input type="text" value="123"/>	<input type="text" value="1"/>	<input style="border: none; border-bottom: 1px solid #ccc;" type="text" value="Defekt"/>	▼

Your Reference\*

SEND

BACK

+



Note

**Important!**

Please note the return order number information when shipping the device(s). You can find the number in the return overview, 2-3 min. after creating the return order.

## Thank you for your return order

We have received your product return request and we take care of processing it in a timely manner. If you have any further questions, do not hesitate to contact us.

Please send the product to be returned to:

faytech AG  
Bisshäuser Aue 10  
37213 Witzzenhausen

Please include the claim number with each return.  
You can find it under Your Account, Returns (REKL21/.....).