

投诉处理和RMA程序

尊敬的客户,

纳诺达克电子(常州)有限公司总是竭尽全力确保你们收到完美无缺的产品。但是退货和返修是不可避免的。为了能够方便地处理退货和RMA,避免任何不必要的延误,我们要求您严格遵守以下程序:

- ✿ 在退回产品前,请仔细检查和确认你所投诉的问题确实存在。对于不合理或是原因未明的投诉,我们会收取测试和处理费用RMB500(含相应产生的费用和税)
- ✿ 产品因运输产生的损坏必须由运输公司来负责。
- ✿ 请以传真或是email的方式,将RMA表单发送给我们。请在RMA单上注明订单号和快递单号,以便我们快速和正确地处理您的投诉。你将很快收到我们RMA单号的确认。
- ✿ 请包装好退回的产品并用UPS发给我们。

您的退货处理需要以下信息:

1. RMA号码,完整的RMA表格(请同时附上RMA号在包裹的外面)。
2. 详细的问题描述(注明在RMA单上或是附上单独的文件予以说明)
3. 正确和完整的发票号码,订单号和Nanotec型号。
4. 处理要求。

请注意:

我们指定**UPS**退回产品,如果你不使用**UPS**,请与**Nanotec**联系取得另外的运输方式。

- ✿ 在没有RMA单的情况下,货物到达我们公司后,我们将不予处理并将立即退回发送方。
- ✿ 收到货物后,我们将检测,修理或是更换它们。维修需要约10个工作日。如果更换的零件需要购买,或者在某些情况下只能由制造商进行维修,这种情形下维修所需要的时间可能会长些。关于处理的进度您可以与我们的销售联系。

涉及到以下情况的,质保期将无效:

- ✿ 因货物包装不当或是发送错误。
- ✿ 因安装,调试或是使用不当造成的损坏,其次是由于外部原因造成的损坏或是货物有机械部件的损坏等等。

对于已经被客户修改过的产品,我们技术支持部门将会检查是否可以继续分析或是维修。

我们会收取RMB150的测试费用对于退回的电机,控制器和一体化电机等。
我们不接受有明显外观划伤或是已损坏的退货,由此产生的相关的费用将由订购方承担。

退回的产品如果含有害健康或环境的物质,将不会被送达给我们,我们也将拒绝处理这类退货。

谢谢您的合作!

纳诺达克电子(常州)有限公司

2017年12月5日

RMA处理单 (Return Material Authorization)

日期:	RMA no.:
..... (由Nanotec给予单号)

发件人:

公司名称:

地址:
 邮编: 城市:
联系人: 邮
 箱:
 电话: 传真:

采购信息:	
客户代码:	订单号/运输单号:
退回的数量:	产品型号:
退回的数量:	产品型号:
如果无法维修:	报废 <input type="checkbox"/> 退回 <input type="checkbox"/>
其它:	

预先安排的补货已 收到 要求

不良品描述:

补救措施: 返修 补货 分析 扣款

退回的原因: 质保期 客户自身原因 运输过程中被损坏 (请附上照片)

需要成本评估? 是 否

是否已被改动或改制	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
使用UPS退回货物	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
请要求RMA单号	

根据RMA要求, 如果您需要, 您将会收到UPS关于退回货物的标签, 请在此标签上注明UPS的运编号。

附件: RMA表单 客户快递单号 照片 其它

如果补货或是扣款:

我们确认退回的产品没有被使用过。

退货声明:

我们确认退回的产品不包含有害健康或环境的物质。

注意事项:

- ♣ 如果没事先协商, 我们将只接受 **UPS** 运输。
- ♣ 对于原因未明或不合理的投诉, 我们会收到 **RMB500** 的操作费。
- ♣ 我们仅接受未使用过的产品退货。

请确保附上填写完整的RMA单并附在货物外包装上。