

Reparaturauftrag – Abwicklungsschein

(Störungen und Defekte)

RMA-Nr: _____

Kundendaten	Lieferadresse [für die Rücksendung]	Rechnungsadresse
Postanschrift (Firma, CityCard) _____ _____ _____	Postanschrift _____ _____ _____	Postanschrift _____ _____ _____
Ansprechpartner bei Rückfragen _____	Ansprechpartner _____	Ansprechpartner _____
Telefon _____ Fax _____ E-Mail _____	<input type="checkbox"/> Lieferadresse entspricht Kundendaten	Rechnungsadresse entspricht <input type="checkbox"/> Lieferadresse, <input type="checkbox"/> Kundendaten

Geräteart	Fehlerbeschreibung / Fehlerhergang / Bemerkung
<input type="checkbox"/> EcoMobil <input type="checkbox"/> EcoSmart <input type="checkbox"/> EcoMini <input type="checkbox"/> sonstiges: _____ Seriennummer: _____ Lieferscheinnummer: _____ Rechnungsnummer: _____ Kaufdatum: _____	Bitte führen Sie hier möglichst detailliert auf, welche Fehler bzw. Abweichungen am Gerät aufgetreten sind. _____ _____ _____ _____ _____ _____
	Buchungsdaten E-Mail-Adresse, an welche eventuell ausgelesene Buchungsdaten (Transaktionen) übermittelt werden sollen: _____

- Wir bitten um Reparatur im Rahmen der Garantie (Unbedingt Rechnung, Lieferschein o. Gerätepass beifügen)
 Kostspflichtige Reparaturen bis _____ EUR ohne Kostenvoranschlag ausführen.
 Vor Ausführen der Reparatur einen bei Ablehnung kostenpflichtigen Kostenvoranschlag stellen.
 Wir wünschen ein Austauschgerät für den Zeitraum der Reparatur (Bitte Dokument „Austauschgerät“ beifügen):
 im Rahmen unseres Wartungsvertrages [Kopie unbedingt beifügen]
 es besteht kein Wartungsvertrag. Bitte stellen Sie uns auf unsere Kosten ein Austauschgerät zur Verfügung.
 Wir bitten um Entsorgung des Altgerätes, falls keine Reparatur möglich ist.

Wir sind mit dem Servicebedingungen der SmartLoyalty einverstanden und bestätigen hiermit die Richtigkeit der Angaben:

Unterschrift, Datum (Firmenstempel)

Reparaturauftrag – Servicebedingungen

Sehr geehrter Kunde,

um Ihre Reparatur bearbeiten zu können, ist es notwendig:

1. dass Sie **vor** Einsendung des Gerätes bei uns eine RMA-Nummer anfordern.
2. Bitte füllen Sie für **jedes** Gerät einen Abwicklungsschein aus.
3. Vermerken Sie die RMA-Nummer bitte groß und deutlich auf Ihrer Transportverpackung Ihrer Einsendung oder auf dem Lieferschein.
4. Senden Sie uns den Abwicklungsschein per Fax zu oder legen Sie diesen der Einsendung bei.

0611-90096-18: Anforderung der RMA-Nummer und Technischer Support

0611-90096-0: Hotline SmartLoyalty AG

0611-90096-29: Fax-Nummer z.B. für Übermittlung des Abwicklungsscheines

Unser Servicecenter ist für Sie montags bis donnerstags von 9.00 Uhr bis 18.00 Uhr erreichbar. Außer an bundeseinheitlichen Feiertagen und Feiertagen in Hessen.

Sendungen ohne RMA-Nummer oder ohne Erhalt des Abwicklungsscheines können wir wegen des damit verbundenen Nachforschungsaufwandes nicht annehmen bzw. bearbeiten.

Die erteilte RMA-Nummer dient zur Identifizierung der Reparatur und muss bei allen Anfragen angegeben werden. Sie finden die RMA-Nummer auf allen Lieferscheinen und Rechnungen, welche sich auf die Reparatur beziehen.

Reparaturpauschalen:

1. Überprüfungsgebühr „Kein Fehler festgestellt, Fremdprodukt ect.“:	40,00 EUR
2. Unrepariertes Gerät zurück nach Erstellung des Kostenvoranschlages*	60,00 EUR
3. Gerät nach der Überprüfung zurück; keine Reparatur möglich	40,00 EUR
4. Altgerät nach Überprüfung entsorgen; keine Reparatur möglich	20,00 EUR
5. Reparatur je Zeiteinheit (60 Minuten)	60,00 EUR

Zustellung eines Austauschgerätes**:

1. Bereitstellung	60,00 EUR
2. Konfiguration nach Angaben „Formular: Austauschgerät“	20,00 EUR
3. Bereitstellung und Konfiguration laut Wartungsvertrag	00,00 EUR

Alle Preise verstehen sich zzgl. ges. MwSt und Versand

* Die Aufwandspauschale umfasst die Überprüfung des Gerätes, die Erstellung des Kostenvoranschlages sowie der hiermit verbundene Service.

** Bei Wunsch eines Austauschgerätes faxen Sie uns bitte den Abwicklungsschein unterzeichnet zu. Wir werden den Eingang des Abwicklungsscheines telefonisch bestätigen und Ihnen das Austauschgerät schnellstmöglich zusenden. Nach Erhalt des Austauschgerätes senden Sie uns das defekte Gerät bitte unverzüglich mit der RMA-Nummer zu. Nachdem wir Ihnen Ihr Gerät zurückgeliefert haben, sind Sie verpflichtet uns das Austauschgerät umgehend frei Haus und fehlerfrei zurück zu senden. Um das Gerät Ihren Wünschen entsprechend konfigurieren zu können, senden Sie uns bitte das Formular „Austauschgerät“ ausgefüllt und unterzeichnet mit zu. Auch im Falle einer Selbstkonfiguration benötigen wir dieses Formular.

1. Es gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen, diese finden Sie im Internet unter www.smartloyalty.de
2. Wir bitten um Lieferung frei Haus, da sonst keine Annahme erfolgen kann. Die Haftung für Transportschäden liegt in der Verantwortung des Absenders.
3. Senden Sie uns Ihr Gerät mit Zubehör aus der Originallieferung zu.
4. Zur Ausführung einer Garantiereparatur fügen Sie unbedingt eine Rechnungs-/Lieferschein-/ oder Gerätepasskopie als Gewährleistungsnachweis mit bei.
5. Bitte prüfen Sie das Gerät gründlich, ob tatsächlich ein Defekt vorliegt. Unser Support beantwortet Ihnen gerne Ihre Fragen.

Erstellt: Wiesbaden, 02.05.2005