

Kundendaten:

Kundennummer:

Vertragsnummer (bei hinterlegten Support- und Wartungsverträgen):

oder

Firma:	_____	Auf jeden Fall angeben:	Ansprechpartner:	_____
Straße:	_____	Tel.	_____	_____
Hausnummer:	_____	mobil:	_____	_____
PLZ / Ort:	_____	e-mail:	_____	_____

Gewünschter Service:

Einsendung (1) **Pick-Up & Return (2)** **Vor-Ort Service (3)**

(1) Einsendung durch den Kunden / Rücksendung durch ide-tec oder einen Servicepartner. (Kostenlos im Rahmen eines Garantie-/Gewährleistungsfales)
(2) Abholung durch Spedition oder Paketdienst und Rücklieferung durch ide-tec oder einen Servicepartner. Arbeiten vor Ort werden vom Kunden durchgeführt.
(3) Diese Supportart ist in jedem Fall kostenpflichtig, wenn dies nicht in einem gesonderten Wartungsvertrag geregelt ist.

Rücksendeadresse oder Standortadresse (bei Vor Ort Service):

Name:	_____	Hausnummer:	_____
Straße:	_____	PLZ / Ort:	_____

Gerätedaten:

Indoor Terminal **Outdoor Terminal** **Terminal-Zubehör** **Schutzgehäuse** **Sonstiges**

Modellbezeichnung oder betroffenes Bauteil	_____	Serien-Nr.:	_____
	_____	oder	_____
	_____	Rechnungs-Nr.:	_____
		oder	_____
		Projekt-Nr. oder Name:	_____

Fehlerbeschreibung:

Wo/Wann wurde der Fehler festgestellt:

- Wareneingang**
- Inbetriebnahme**
- Dauertest**
- Im laufenden Betrieb**

Fehlerbeschreibung: _____

_____ wenn der Platz nicht reicht Rückseite oder Zusatzblatt verwenden
ggf. vorhandene Fotos, Protokolle etc. anhängen.

Supportauftrag:

Hiermit erteilen wir den Auftrag zur Überprüfung und ggf. Reparatur des oben aufgeführten Systems/Gerätes. Die AGB sowie die RMA- und Garantiebedingungen der ide-tec KG wurden gelesen, verstanden und akzeptiert.

Datum: _____ Unterschrift: _____ Stempel: _____

RMA-Abwicklung:

ACHTUNG! Lösen Sie das Supportscenario bitte nur dann aus, wenn Sie sich absolut sicher sind, dass das betreffende Gerät tatsächlich defekt ist.
Please note! Please only start the support scenario, if you're absolutely sure that the device is truly defective..

Support/RMA - Abwicklung / Support/RMA - Handling

Dies gilt für / this applies for:

- Rücksendungen defekter Ware innerhalb der Gewährleistung / Return of defect material within warranty
- Rücksendungen defekter Ware außerhalb der Gewährleistung / Return of defect material out of warranty
- Pick Up and Return (Abholung und reparierte Rücklieferung) / pick up and return
- Vor Ort Services / repair on site
- Rücksendung von Fehllieferungen (bitte umgehend melden) / return of wrong parts (please directly request RMA)

Folgender Ablauf ist für eine reibungslose Supportabwicklung unbedingt erforderlich:

Following procedure is necessary for a quick and professional support handling:

- 1) Bevor Sie das Support Szenario auslösen prüfen Sie das Gerät bitte zunächst sorgfältig nach den von ide-tec empfohlenen Kriterien um Fehleinsendungen auszuschließen.
before you start the support szenario - please check your system according to the trouble shoting check list.
- 2) Anforderung des RMA-Formulars zur detaillierten Beschreibung der Fehler sowie der logistischen Historie.
Das Formular kann telefonisch, per e-mail oder per Download von unserer Webseite support.4Xperts.de angefordert oder online ausgefüllt werden.
Request of detailed questionnaire „failure description and logistical history“ via phone, email or via download from our website www.ide-tec.de
- 3) Nach Ausfüllen und Unterzeichnung dieses Formulars und der Rücksendung per Fax an +49 2736 29432-85 oder per e-mail an info@4Xperts.de wird Ihnen eine RMA-Nummer und eine Lieferanschrift zur Rücksendung übermittelt.
ACHTUNG! Warten Sie unbedingt auf unsere Antwort. Auf keinen Fall das Gerät vorher einsenden.
After finishing this questionnaire and return to info@4Xperts.de or Fax +49 2736 29432-85 you will be supplied with a RMA-number for sending these products. Attention. **Please wait for our answer. Dont send the device anywhere before that.**
- 4) Mit dieser RMA-Autorisierung senden Sie bitte dann das Material an die Ihnen angegebene Anschrift.
ACHTUNG! Diese Anschrift kann von der ide-tec Geschäftsadresse abweichen.
Die RMA-Nummer muss dabei deutlich auf dem Paket und/oder dem beiliegenden Lieferschein vermerkt sein.
Angelieferte Ware ohne RMA-Nummer wird nicht bearbeitet und max. 6 Monate eingelagert. Sollte innerhalb dieser 6 Monate keine Klärung möglich sein, wird das Material recycelt.
With this RMA authorization (RMA No) please return this material to the address what we will sent you. Attention. **This address may be another than the ide-tec business address.** Material delivered by the seller without RMA authorization will be not handled and stored for max. 6 mth. Should it be not possible to clarify everything within 6 mth. then this material will be recycled.
- 5) Die durchschnittliche Bearbeitungszeit liegt bei 10 – 15 Arbeitstagen. Es können jedoch auch längere Bearbeitungszeiten, z.B. in Folge von Ersatzteilknappheit, bei Sonderkonstruktionen etc. möglich sein.
Our average RMA - handling time is usually between 10 to 15 working days. It may be that this time will be longer because availability of spares or special constructions)

Allgemeine RMA – Kosten außerhalb der Garantie

Generell charges of RMA – out of warranty warranty: :

- Mindestbearbeitungsgebühr für Zubehör, Displays, PC 50,00 €
Minimum handling charge for equipment, displays, PC and RETTalarm® Connectors
- Mindestbearbeitungsgebühr für Terminals bis 19" 85,00 €
Minimum handling charge for kiosks up to 19"
- Mindestbearbeitungsgebühr für Terminals von 32" bis 55" und Outdoor-Systeme 120,00 €
Minimum handling charge for kiosks up to 55" and outdoor systems

zzgl. Ersatzteilkosten, Reparaturkosten und Frachtkosten für Rücksendung.
Plus costs for spare, worktime and shipping.

Die Standardgarantiezeit beläuft sich, solange nicht ausdrücklich anders vereinbart und/oder im Auftrag oder der Produktbeschreibung ausgewiesen, auf 6 Monate ab Rechnungsdatum.
The standard time of waranty is 6 month, beginning on the date of our invoice.

Es gelten ausschließlich unsere AGB. Diese können von unserer Homepage geladen oder beim 4XpTeam angefordert werden.
Exclusively our general terms and conditions are valid. These can be downloaded from our website or requested from our team.