

## roda Service Center

Hankamp 2  
D - 32609 Hüllhorst



Sehr geehrter Kunde,

wir liefern Ihnen einwandfreie und qualitativ hochwertige Ware. Trotz aller aufgeborenen Sorgfalt lassen sich Warenrücksendungen nie ganz vermeiden.

Um eine zeitnahe und reibungslose Abwicklung zu gewährleisten, beachten Sie bitte nachfolgende Punkte:

- UNFREI eingehende Rücksendungen werden von uns nicht angenommen.
- Im Reklamationsfall fügen Sie der Rücksendung den vollständig ausgefüllten Servicebegleitschein bei.
- Für Rücksendungen ohne Servicebegleitschein berechnen wir pro Artikel eine Bearbeitungsgebühr von 20,00 € zuzüglich Mehrwertsteuer.
- Von uns nicht gelieferte Fremdprodukte senden wir unrepariert zurück und berechnen eine Kostenpauschale von 25,00 € zuzüglich Versandkosten + Mehrwertsteuer.

- Teilen Sie uns Transportschäden schriftlich innerhalb von 48 Stunden nach Anlieferung mit. Bei offenen Mängeln weisen Sie das Transportunternehmen auf die Beschädigungen hin und lassen sich diese quittieren. Fügen Sie diese Quittung der Schadensmeldung an uns bei.

**Eine eventuelle Ersatzlieferung kann ohne Schadensmeldung von uns nicht vorgenommen werden.**

**Tel. 0 57 44 / 9 44 - 4 70**

**Fax. 0 57 44 / 9 44 - 4 75**

- **Falschlieferung** (Fehlmenge oder falsches Produkt)

Führen Sie eine vollständige Wareneingangskontrolle und Prüfung der von uns gelieferten Ware durch.

Wir akzeptieren Beschwerden bezüglich Fehl- oder Falschlieferung, wenn sie uns schriftlich **innerhalb von 48 Stunden** nach Anlieferung mitgeteilt wurden.

**Tel. 0 57 44 / 9 44 - 4 70**

**Fax. 0 57 44 / 9 44 - 4 75**

- **Paketnachforschung**

Erhalten Sie eine von uns nachweislich versandte Warenlieferung nicht, starten wir auf Wunsch eine Paketnachforschung.

**Tel. 0 57 44 / 9 44 - 4 70**

**Fax. 0 57 44 / 9 44 - 4 75**

- Bewahren Sie die Originalverpackung sorgfältig auf und verwenden diese für Ihre Rücksendungen.

Nur die Originalverpackung bietet ausreichenden Schutz vor Transportschäden.

Weisen Sie **Ihre Kunden** gleichermaßen auf die Notwendigkeit der Aufbewahrung hin.

Bei Rücksendungen in einer Ersatzverpackung (keine Originalverpackung) berechnen wir eine Verpackungspauschale von 20,00 € netto.

- Ein Austausch der Ware kann grundsätzlich erfolgen, wenn der Vorlieferant/Hersteller den Garantieanspruch anerkennt. Wir behalten wir uns eine Nachberechnung vor, falls der Vorlieferant/Hersteller diesem Garantieanspruch nicht zustimmt. Die Garantiezeit wird durch einen Austausch nicht verlängert.

- Nach Reparaturen während der Garantiezeit verlängert sich die Gewährleistung um 12 Monate.

- Lehnen Sie unseren Kostenvoranschlag ab, erhalten Sie die Ware unrepariert zurück. Wir berechnen eine Bearbeitungsgebühr von 89,00 € zuzüglich Versandkosten (Fehlersuche am Gerät, Arbeitsaufwand, etc...)

- Unser Kostenvoranschlag ist vorläufig und berücksichtigt generell den festgestellten Defekt. Durch versteckte Fehler, die während der Reparatur festgestellt werden, können weitere Kosten entstehen. Wir erstellen einen neuen Kostenvoranschlag, gleichzeitig verliert der vorige seine Gültigkeit.

- Softwareprodukte, die sich nicht mehr im Originalzustand befinden, (Einschweißfolie/Verpackung geöffnet, Siegel gebrochen, Gebrauchsspuren usw.) sind vom Um/Austausch bzw. Rücknahme ausgeschlossen.

- Jeglicher Gewährleistungsanspruch erlischt bei Fremdeingriff oder unsachgemäßer Handhabung (nachträgliche Veränderung an der Ware, Verwendung nicht komponentengerechter Befestigungsmittel usw.). Wir senden in diesen Fällen die Ware unrepariert zurück und berechnen eine Test- und Bearbeitungsgebühr von 89,00 € netto zuzüglich Versandkosten.

- Können wir einen beschriebenen Fehler nicht feststellen, berechnen wir eine Bearbeitungsgebühr von 89,00 € netto zuzüglich Versandkosten.

**Ihr roda Service Team**

EK\_7.4\_10\_01

# Service - Begleitschein

Bitte prüfen Sie vor der Rücksendung gründlich, ob tatsächlich ein Defekt vorliegt!  
Sollte unsererseits an dem eingesandten Gerät kein Fehler festgestellt werden, berechnen wir eine Test- und Bearbeitungspauschale von € 89 netto zuzüglich 20,00 € netto Versandkosten.  
Durch Einsendung (der/des Geräte/s) akzeptieren Sie unsere AGB und Servicebedingungen.

**roda Service Center**

Hankamp 2

**D - 32609 Hüllhorst**

Absender: \_\_\_\_\_

Kd.-Nr.:

Firma: \_\_\_\_\_

Ansprechpartner: \_\_\_\_\_

Strasse: \_\_\_\_\_

PLZ/Ort: \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_

Datum der Rücksendung: \_\_\_\_\_

## Vom roda - Geschäftspartner auszufüllen

Garantiefall (Anerkennung nur mit Nachweis)

Kostenpflichtig

Folgende Geräte werden zurückgesandt:

Anzahl	roda-Artikel Nr.	Rechnungs - Datum
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

Artikelbezeichnung: \_\_\_\_\_

Seriennummer: \_\_\_\_\_

**Detaillierte Fehlerbeschreibung:**

(defekt ist keine Fehlerbeschreibung!)

**Mitgeliefertes Zubehör:**

(bei TEMPEST Geräten muss das komplette Zubehör, welches auf dem Tempest-Prüfbericht erwähnt ist, mit geliefert werden)

Ansprechpartner für Rückfragen (+Durchwahl): \_\_\_\_\_

E-Mail-Adresse des Ansprechpartners: \_\_\_\_\_

## Rechnungs- / und Lieferanschrift

**Bitte Rechnungsanschrift angeben für eventuell anfallende Kostenvoranschläge**

Firma: \_\_\_\_\_

Kontaktperson: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ/Ort: \_\_\_\_\_

**Bitte Rücklieferanschrift angeben, wenn diese vom Absender abweicht.**

Firma: \_\_\_\_\_

Kontaktperson: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ/Ort: \_\_\_\_\_