

Bitte beantragen Sie zuerst eine RMA-Nr. Senden Sie uns dazu dieses Formular zu oder rufen Sie an.

RMA-Nr.:

Name

Anschrift

Plz/Ort

Telefon

e-mail:

Kundennummer:

Rechnungsnummer:

Rücksendegrund:

- Rückgabe
- Falsche Größe/Ware
- Umtausch
- Defekt
- Sonstiges

- Garantie
- Kostenvoranschlag (40,- €)
- Reparatur bis ____ €

Liefer-/Rechnungsdatum	Eingangsdatum <small>(wird von Softline ausgefüllt)</small>	Ausgangsdatum <small>(wird von Softline ausgefüllt)</small>	Späterer Verbleib der Ware: <input type="checkbox"/> Verbleib bei Softline <input type="checkbox"/> Rücksendung an Kunden <input type="checkbox"/> Kunde holt selbst ab
-------------------------------	---	---	---

Stck.	Artikelnr.	Warenart / Typ / Seriennummer	Bemerkungen

Beschreibung (Kunde):

Eingangsbearbeitung: (wird von Softline ausgefüllt)

Datum:	Es gelten unsere Reparatur- und Servicebedingungen.
	Unterschrift:

Reparatur- und Servicebedingungen

Allgemeines

Für sämtliche Reparatur- und Servicearbeiten sind nur die nachstehenden Bedingungen gültig. Falls ihnen nicht postwendend widersprochen wird, setzen wir das Stillschweigen des Kunden als Anerkenntnis unserer Bedingungen voraus. Anderslautende Bedingungen bedürfen zur Anerkennung unserer schriftlichen Bestätigung.

Reparaturauftrag

Der Reparaturauftrag zwischen Ihnen und uns kommt nur zustande, wenn Sie den Reparaturauftrag schriftlich erteilen. Mündliche Abreden sind unwirksam. Reparaturaufträge werden ohne Erstellung einer zusätzlichen Auftragsbestätigung ausgeführt wenn mit der Einsendung ein entsprechender Auftrag erteilt worden ist. In anderen Fällen gilt das Prinzip eines kostenpflichtigen Kostenvoranschlags. Bei Reparaturen innerhalb der Garantiezeit und berechtigten Reparaturen innerhalb der ersten 6 Monate der gesetzlichen Gewährleistung werden die Produkte umgehend und kostenlos repariert oder Sie erhalten einen kostenlosen Ersatz. Die Versendung geht dann zu unseren Lasten und erfolgt vorzugsweise mit einem für Sie kostenfreien Paketrücksendeschein. Zur Ausführung einer Garantiereparatur fügen Sie bitte unbedingt eine Rechnungs- oder Lieferscheinkopie als Nachweis bei. Ohne Nachweis können wir nur eine kostenpflichtige Reparatur ausführen. Bei Einsendung eines intakten Produktes wird unabhängig, auch im Falle bestehender Garantie- und Gewährleistungsansprüche, eine Überprüfungs- und Servicepauschale von 40,- Euro zzgl. Versandkosten fällig.

Kostenvoranschlag

Auf ausdrückliche Anforderung des Kunden erstellen wir einen Kostenvoranschlag. Kostenvoranschläge sind grundsätzlich unverbindlich. Bei einer Überschreitung des Kostenvoranschlags um mehr als 20 % sind wir jedoch verpflichtet, Sie unverzüglich hiervon in Kenntnis zu setzen. Mündlich abgegebene Reparaturpreise sind unverbindlich. Die Genehmigung von Kostenvoranschlägen durch den Kunden muss schriftlich erfolgen. Die Prüfung von Produkten auf Funktionstüchtigkeit, Test- incl. Handlingspauschale und Kostenvoranschlag sind mit 40 € zu vergüten. Diese Kosten für die Fehleranalyse und die Erstellung eines Kostenvoranschlags werden bei der Nichtausführung der Reparatur in Rechnung gestellt. Die Kostenvoranschlagspauschale wird bei der Erteilung des Reparaturauftrages oder eines Warenneukaufs ab einem Wert von 100,- € jeweils zu 50% verrechnet. Kostenvoranschläge sind ab Erstellungsdatum für bis zu 2 Wochen gültig. Die Kostenvoranschlagsgebühr für nichtausgeführte Reparaturen kann bei späterer Wiedereinlieferung und Ausführung der Reparatur nicht angerechnet werden. Wird ein Auftrag nicht innerhalb von 2 Wochen nach Ausstellungsdatum des Kostenvoranschlags erteilt, so wird die Sache unrepariert und auf Kosten des Kunden zurückgesandt. Zeigt sich im Verlauf der Reparatur, dass weitere Mängel vorliegen, so wird die Reparatur unterbrochen und die Reparatur erst nach Erteilung eines neuen schriftlichen Auftrages fortgesetzt. Die Versandkosten für reparierte oder neue Ware trägt der Kunde. Nicht vorhersehbare Verzögerungen, z.B. bei Ersatzteilbeschaffung sowie Störungen im Bereich der Zulieferanten, berechtigen uns zu einem angemessenen Lieferaufschub. Sollte sich wegen nicht mehr lieferbarer Ersatzteile eine Reparatur als unmöglich herausstellen, sind wir berechtigt, vom Auftrag zurückzutreten. Hierbei sind Schadensersatzansprüche des Kunden – außer bei Nachweis grober Fahrlässigkeit – ausgeschlossen.

Versendung

Wir versenden ausschließlich mit versichertem Paketversand. Beim Empfang des Paketes hat der Kunde die Pflicht, das Reparaturgut bzw. die Ersatzteillieferung unverzüglich auf äußere Unversehrtheit und auf Funktion zu überprüfen. Bei Transportschäden ist unverzüglich beim Beförderer eine Tatbestandaufnahme zu beantragen. Auch bei der späteren Entdeckung von Mängeln, die bei der ersten Prüfung nicht festgestellt werden konnten, möchten wir Ihnen aus Beweisgründen dringend empfehlen, schnellstmöglich eine schriftliche Mangelanzeige zu erheben. Andernfalls gehen Schadensersatzansprüche verloren. Werden reparierte Sachen nicht spätestens 2 Monate nach Mitteilung der Fertigstellung oder dem Zustellversuch abgeholt oder übernommen, entfällt von diesem Zeitpunkt an unsere Haftung. Nach vorheriger Androhung können wir die Sache im Pfandverkauf veräußern und den Erlös mit unseren Ansprüchen gegen den Auftraggeber verrechnen. Vom Kunden nicht mehr benötigte Ersatzteile werden von uns nicht zurückgenommen. Wird der Versand oder die Abholung ohne unser Verschulden verzögert, so können wir die Aufbewahrung längstens für die Dauer von 2 Monaten besorgen. Nach Ablauf dieser Frist erlischt jegliche Haftung. Reparaturaufträge werden von uns vorbehaltlich der Ersatzteilbeschaffung angenommen. Wir behalten uns das Recht vor, bei Notwendigkeit Reparaturen an eine geeignete Werkstatt weiterzuleiten.

Haftung

Die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche bestehen für die Dauer von 24 Monaten nach Warenerhalt. Tritt in den ersten 6 Monaten ein Mangel auf, der von dem Käufer nicht verursacht wurde, so werden von uns Reparaturen innerhalb der Verjährungsfrist in einer angemessenen Zeit in Absprache mit dem Käufer entweder unentgeltlich nachgebessert, der Artikel wird repariert oder gegen einen Artikel aus der gleichen Serie getauscht, sofern der Austausch nicht zu teuer oder dieses technisch unmöglich wäre. Erfolgt der Gewährleistungsanspruch durch den Käufer nach 6 Monaten und binnen 24 Monaten nach Warenerhalt, so hat dieser nachzuweisen, dass der reklamierte Fehler bereits zum Zeitpunkt der Warenübergabe bestand. Eine kostenfreie Serviceleistung wird auf Grund von unsachgemäßer Behandlung, übermäßiger Beanspruchung, natürlicher Abnutzung sowie Entfernen und Zerstören von Produktsiegeln und Seriennummern ausgeschlossen. Weiterhin leisten wir keine Gewähr für Schäden, die durch Selbstverschulden oder durch Eingriffe, die von nicht autorisierten Personen und Werkstätten verursacht wurden.

Von uns durchgeführte Reparaturen, die innerhalb der gesetzlichen Verjährungsfrist einen Mangel aufweisen, werden in angemessener Frist unentgeltlich nachgebessert. Die Versandkosten werden im Gewährleistungsfall von uns übernommen, in allen anderen Fällen zahlt der Kunde die Versandkosten. Bei Fehlschlägen der zweiten Nachbesserung kann der Kunde die Rückgängigmachung des Vertrages oder die Herabsetzung der Reparaturkosten verlangen. Schadensersatzansprüche sind ausgeschlossen, es sei denn, dass wir grobe Fahrlässigkeit zu vertreten haben. Hinsichtlich der Beweislast gilt die gesetzliche Regelung. Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere aber auch wegen Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis und aus unerlaubter Handlung sind ausgeschlossen. Dies gilt nicht, soweit zwingend gehaftet wird, z.B. in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit oder bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Der Schadenersatzanspruch ist jedoch der Höhe nach auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden können.

Zahlung

Die Fälligkeit der Zahlung ist aus der Rechnung ersichtlich. Bei Zahlungsverweigerung des Kunden berechtigt uns dies zur Ausübung des Unternehmenspfandrechtes am reparierten Gerät. Im Falle des Verzugs sind wir berechtigt, Fälligkeitszinsen in Höhe von 5 % p.a. über dem jeweiligen deutschen Basiszinssatz zu fordern. Es bleibt uns vorbehalten, einen darüber hinausgehenden Verzugsschaden geltend zu machen. Bis zur vollständigen Bezahlung der ausgeführten Arbeiten steht uns das Recht zu, den zur Instandsetzung übergebenen Gegenstand einzubehalten.