

RMA Formular

Der RMA-Schein (Return-Material-Autorisation) dient zur Rücksendung von falsch gelieferter Ware (Retoure) oder defekter Ware innerhalb und außerhalb der Garantie. Ohne RMA-Schein können keine Einsendungen bearbeitet werden!

Bitte beachten Sie, dass wir keine Reparatur für Geräte außerhalb der Garantie vornehmen.

1. Rücksendung defekter Ware innerhalb und außerhalb der Garantie:

Die Ware ist sicher zu verpacken und mit „Vorsicht zerbrechlich“ zu kennzeichnen. Legen Sie jeder Rücksendung einen ausgefüllten RMA-Schein sowie eine Kopie des Lieferscheins oder der Rechnung bei.

Wir gewähren drei Jahre Garantie auf unsere TeleAlarm-Produkte ab Lieferdatum. Bei zugekauften Produkten gilt die Hersteller-Garantie. Reparaturkosten von Drittanbietern werden dem Kunden in Rechnung gestellt. Auf Batterien und Akkus geben wir ein halbes Jahr Garantie. Ausgeschlossen sind selbst verursachte Schäden oder durch externe Einflüsse entstandene Schäden.

Erfolgt eine Mängelrüge zu Unrecht, so sind wir berechtigt, eine Servicepauschale in Höhe von 50,00 EUR/CHF je Hauptgerät der Hausnotrufgeräte, Mobile Notrufsysteme und NurseCall Systeme oder 12,50 EUR/CHF je Zubehör zu berechnen.

2. Rücksendung falsch gelieferter Ware / Retoure:

Die Ware in der Originalverpackung muss unverpackt werden. Bitte achten Sie darauf, dass die Originalverpackung nicht beschriftet oder beklebt ist.

Den Umkarton mit „Vorsicht zerbrechlich“ kennzeichnen. Ein Gerätekarton ist kein Umkarton! Legen Sie jeder Rücksendung einen ausgefüllten RMA-Schein sowie eine Kopie des Lieferscheins oder der Rechnung bei. Geöffnete bzw. nicht originalverpackte Produkte können nicht zurückgenommen werden.

Die Rücknahme von Waren erfolgt bis max. 3 Wochen nach Auslieferung.

Bei von TeleAlarm unverschuldeten Rücklieferungen berechnen wir Ihnen eine einmalige Bearbeitungsgebühr in Höhe von 15% des ursprünglichen Rechnungsbetrages, jedoch mindestens 30,00 EUR/CHF.

3. Rücknahmebedingung:

Bitte beachten Sie, dass nur desinfizierte und gereinigte Geräte/Zubehör bearbeitet werden

können. Andernfalls werden die Reklamationen abgelehnt und kostenpflichtig zurückgeschickt. Die Kosten werden sich auf 25,00 EUR/CHF pro Sendung belaufen.

Weiterhin müssen Geräte aus der Cloud entfernt werden, bevor Sie zur Reklamation eingeschickt werden. Für jedes nicht entfernte Gerät behält sich TeleAlarm vor, eine Servicepauschale in Höhe von 5,00 EUR/CHF zu berechnen.

4. Nach Beachtung der aufgeführten Punkte schicken Sie die Ware bitte an folgende Adresse:

TeleAlarm Europe GmbH

c/o After-Sales-Service
Torgauer Straße 231
04347 Leipzig

5. Kostenlose Rücksendung über FedEx:

Gerne bieten wir Ihnen die Möglichkeit, die Ware kostenlos bei Ihnen abholen zu lassen. Bitte verpacken Sie dazu die Ware, wie in Punkt 1 / 2. bzw. 3 beschrieben und fordern Sie bei uns unter rma@telealarm.com einen Rücksendeschein an. Hierzu benötigen wir von Ihnen die Abholanschrift, das Gewicht der Sendung und die Anzahl der Packstücke. Bitte befestigen Sie einen Schein gut lesbar auf dem Paket. Um die Abholung zu veranlassen, melden Sie diese bitte unter Angabe der Versandnummer bei FedEx an.

<https://www.fedex.com/de-de/shipping/schedule-pickup.html> - für Deutschland

<https://www.fedex.com/de-ch/shipping/schedule-pickup.html> - für Schweiz

Der Rücksendeschein ist nur einmalig nutzbar.

Unfrei an uns geschickte Pakete können nicht entgegengenommen werden.

Bei Rückfragen erreichen Sie uns per E-Mail unter rma@telealarm.com

RMA Formular

Das RMA Formular dient zur Rücksendung von falsch gelieferter Ware (Retoure) oder defekter Ware innerhalb und außerhalb der Garantie. Ohne RMA-Schein können keine Einsendungen bearbeitet werden.

Bei Rücksendung von TA7x Geräten, bitten wir Sie diese vorsorglich aus der Cloud zu löschen.

Geräte und Zubehör sind gereinigt und hygienisch aufbereitet einzusenden. Wir behalten uns vor, verschmutzte Geräte unbearbeitet und kostenpflichtig (25,00 EUR pro Sendung) zurückzusenden (siehe Punkt 3).

Bitte schicken Sie die Ware an folgende Anschrift:

TeleAlarm Europe GmbH, c/o After-Sales-Service, Torgauer Straße 231, 04347 Leipzig, Deutschland

Kontaktdaten			
Verband/ Firma		Telefon	
RV / KV		E-Mail	
Ansprechpartner		Kundennummer	
Straße		Rechnungsnummer	
PLZ / Ort		Lieferscheinnummer	

	Produktname	Artikelnummer	Rechnungs- / Lieferschein-Nr.	Stückzahl	Rücksendegrund	ggf. Seriennummer (nicht bei Retoure)
1.						
2.						
3.						
Rücksendegrund Retoure:		Rücksendegrund defekter Ware:				
R01 = Falschlieferung		G04 = Ware innerhalb der Garantie, war bereits in Betrieb				
R02 = Fehlbestellung		G05 = Ware innerhalb der Garantie, Ware noch nicht im Betrieb (Fehler bei Inbetriebnahme)				
R03 = Transportschaden		G06 = Austausch gegen Berechnung				

	Detaillierte Erläuterung
	ausführlicher Rücksendegrund (bei Falschlieferung gewünschtes Produkt angeben) / detaillierte Fehlerbeschreibung
1.	
2.	
3.	

Bitte möglichst kein Zubehör beilegen. Wenn doch, bitte auflisten (z.B. Steckernetzteil)

Wenn Ware außerhalb der Garantie:

Ware bitte zurückschicken

Eingesendete Ware, die sich außerhalb der Garantie befindet, wird nach einer 90-tägigen Aufbewahrung fachgerecht entsorgt.

Bei Zukaufprodukten von Drittanbietern ist ein Vorabangebot bei kostenpflichtiger Reparatur gewünscht

Datum

Name

Stempel / Unterschrift