

## Reparaturauftrag – Servicebedingungen

Sehr geehrter Kunde,

1. Benutzen Sie bitte den Reparaturschein, damit wir Ihr Paket schnell bearbeiten können
2. Rücksendungen bitte unbedingt ausreichend frankieren und an unsere Rücksendeanschrift versenden.
3. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.
4. Legen Sie diesen Reparaturschein bitte unbedingt Ihrer Rücksendung bei.

Reparaturpauschalen:

1. Überprüfungsgebühr NVR/SET „Kein Fehler fest gestellt, Fremdprodukt“	50,00 EUR*
2. Überprüfungsgebühr IP Kamera „Kein Fehler fest gestellt, Fremdprodukt“	25,00 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 (15 Minuten)	18,50 EUR
6. Zurücksetzen des Kennworts (IP Kamera, NVR, DVR, P2P Konto)	60,00 EUR

Zustellung eines Austauschgerätes\*\*:

1. Bereitstellung Netzwerkrecorder inkl. 1 TB Festplatte	50 Euro/Woche
2. Bereitstellung IP Kamera	10 Euro/Woche

Alle Preise verstehen sich inkl. ges. MwSt und Versand

\* Die Aufwandspauschale umfasst die Überprüfung des Gerätes, die Erstellung des Kostenvoranschlags 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 zu. Nachdem wir Ihnen Ihr Gerät zurückgeliefert haben, sind Sie verpflichtet uns das Austauschgerät umgehend frei Haus und fehlerfrei zurück zu senden.

1. Es gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen, diese finden Sie im Internet unter [www.dvs-germany.de](http://www.dvs-germany.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.

## Wichtig - Garantiereparatur

### Sollte die Reklamation nicht berechtigt sein

z.B. Überspannungsschäden oder durch fehlerhafte (unsachgemäße) Montage, so müssen wir die Reklamation ablehnen. Bevor Sie uns die Ware aus einem Gewährleistungsgrund und zurück Senden überprüfen Sie bitte ob die Ware tatsächlich einen Mangel aufweist.

**Zeigt uns der Käufer einen Mangel an und stellt sich bei der Überprüfung der Ware durch uns bzw. durch den Hersteller heraus, dass diese frei von Mängeln ist, hat der Käufer die uns durch die unbegründete Mängelanzeige entstandenen Prüf- bzw. Testkosten einschl. evtl. entstandener Frachtkosten zu erstatten. Die Prüf- bzw. Testkosten betragen EUR 75,00 pro Stunde.**

In dem Fall bekommen Sie Bescheid wenn die Ware im Firmensitz abholbereit ist.

Auf Wunsch des Käufers kann die Ware zurück Gesendet werden. **Die Kosten der Rücksendung trägt der Kunde.**

**Reparaturauftrag – Abwicklungsschein**

(Störungen und Defekte)

Kundendaten	Lieferadresse [für die Rücksendung]	Rechnungsadresse
Postanschrift (Firma, Adresse) _____ _____ _____	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"/> SET <input type="checkbox"/> NVR/XVR <input type="checkbox"/> IP Kamera <input type="checkbox"/> sonstiges: _____  Seriennummer: _____ Lieferscheinnummer: _____ Rechnungsnummer: _____ Kaufdatum: _____	Bitte führen Sie hier möglichst detailliert auf, welche Fehler bzw. Abweichungen am Gerät aufgetreten sind. _____ _____ _____ _____ _____ _____
	<b>Kontaktdaten für Kostenvoranschlag</b>  E-Mail-Adresse: _____

- Wir bitten um eine kostenpflichtige Reparatur (Unbedingt Rechnung, Lieferschein - Kopie beifügen)
- Kostenpflichtige 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
- Wir bitten um Entsorgung des Altgerät es, falls keine Reparatur möglich ist.
- Eine Reparatur während der Garantiezeit (12 Monate)

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

\_\_\_\_\_  
Unterschrift, Datum (Firmenstempel)