

Bitte vollständig ausfüllen!

ekey biometric systems GmbH
 Abt. RMA
 Lunzerstraße 89
 4030 LINZ
 Österreich

Bitte beachten Sie folgende Servicehinweise

Österreich und International: +43 732 890 500 - 0
E-Mail: support@ekey.net
Servicezeiten: Mo-Do: 8:00-17:00, Fr: 8:00-13:00

Schweiz: +41 71 560 54 84
E-Mail: supportschweiz@ekey.net
Servicezeiten: Mo-Do: 8:00-12:00, 13:30-17:00 Fr: 8:00-12:00

Ihre SUP-Nr. (siehe Support-E-Mail)

Pakete bitte ausnahmslos frankieren.
 Kosten für unfrei an uns gesendete Pakete werden dem Absender in Rechnung gestellt.

| Absender (Rechnungsempfänger) | | Lieferadresse (falls diese von der Absenderadresse abweicht) | | | |
|--|--|---|-----|--------------|--------|
| Name, Vorname | | Name, Vorname | | | |
| ggf. Firma | | ggf. Firma | | | |
| Straße | | Straße | | | |
| PLZ, Ort, Land | | PLZ, Ort, Land | | | |
| Telefon | | Telefon | | | |
| E-Mail | | E-Mail | | | |
| Umsatzsteueridentifikationsnummer (Firmen zwingend ausfüllen!) | | Hersteller von | Tür | Sprechanlage | Andere |
| | | Herstellername | | | |

| Menge | Artikeln./Seriennr. | Artikelbezeichnung |
|-------|---------------------|--------------------|
| | | |
| | | |
| | | |

Bei Geräten der Produktgruppe „ekey home/multi“ immer alle Fingerscanner und die Steuereinheit einsenden.
 Bei Sendungen mit Türschlossantrieb immer die QR-Code-Karten beilegen.

Geben Sie den Fehler so genau wie möglich an. „Defekt“ oder „zur Reparatur“ reicht nicht aus!

Soll ein Update passend zum Hardwarestand gemacht werden? Ja Nein

Welche Spannungsversorgung wird verwendet?
AC (Wechselspannung) **DC** (Gleichspannung)

Wann tritt der Fehler auf?

| | | |
|-----------------------------|------------------------|--------------------------|
| immer | sporadisch | beim Starten des Systems |
| nach _____ Minuten Laufzeit | bei der Inbetriebnahme | Sonstiges |
| nach _____ Monaten Laufzeit | Temperatur abhängig | |

Soll eine kostenpflichtige Reparatur durchgeführt werden, falls der Defekt nicht unter die Garantie fällt? Ja Nein

(siehe Punkt 6. und 7. Allgemeine Servicebedingungen)

Diesen Serviceschein mit einer Kopie der Kaufrechnung der Rücksendung beilegen!

 Ort, Datum

 Unterschrift

Bei Rücksendung der Ware bitte beachten:

1. Allgemeine Servicebedingungen

Mit Zusendung von Ware erkennen Sie die Allgemeinen Servicebedingungen und die AGB an.

2. Verpackung

Die Ware muss in geeigneter Verpackung zugeschickt werden. Unsachgemäße Verpackung kann Gewährleistungsansprüche gefährden. Daraus resultierende Transportschäden bringen den Gewährleistungsanspruch zum Erlöschen.

3. Rücksendung von akkubetriebenen Geräten

Bitte beachten Sie die Anweisungen unter „Akku – Was muss ich bei der Rücksendung vom Akku beachten?“ auf <https://www.ekey-uno.net/faq-schnelle-hilfe-auf-ihre-frage/>.

4. Transportkosten

Kosten für die Einsendung an ekey trägt der Einsender. Kosten für unfrei an ekey gesendete Pakete werden dem Einsender in Rechnung gestellt.

Kosten für die Rücksendung übernimmt ekey.

5. Fehlerbeschreibung

Bei Einsendungen die ohne genaue Fehlerbeschreibung („Defekt“ oder „zur Reparatur“ reicht nicht aus) bei uns eintreffen, behalten wir uns vor, eine kostenpflichtige Fehlerdiagnose durchzuführen.

6. Bearbeitungspauschale

Eine Bearbeitungspauschale in Höhe von 32,50 Euro (exkl. MwSt.) kommt zur Verrechnung bei Nichtannahme des Kostenvorschlags (es wird keine Reparatur in Auftrag gegeben) bzw. bei unberechtigten Beanstandungen (kein Fehler feststellbar). Erfolgt – auch nach einmaliger Urgenz – keine Rückmeldung zu unserem Kostenvorschlag, wird die eingesendete Ware unverändert retourniert und die Bearbeitungspauschale in Höhe von 32,50 Euro (exkl. MwSt.) in Rechnung gestellt.

7. Reparaturen

Reparaturen werden nur durchgeführt, wenn sie den Wert von 70,- Euro (exkl. MwSt.) nicht übersteigen. Sollten die Kosten höher liegen, erhalten Sie von uns vorab einen Kostenvorschlag.

In unserer Servicerechnung erhalten Sie eine transparente Aufstellung bezüglich der Kosten, die sich bei Standardreparaturen in Analysepauschale, Materialkosten und Reparaturpauschale aufschlüsseln.

8. Garantiebestimmungen

Die Garantie ist als Bring-In-Serviceleistung zu verstehen und beinhaltet keine Vor-Ort-Dienstleistung. Nicht unter die Garantieleistung fallen Verschleißteile wie z. B. Klemmleisten, usw. Des Weiteren sind vom Garantieanspruch Defekte durch Transportschäden, unsachgemäße Handhabung, Reparaturversuche, mechanische Beschädigungen, Verwendung von nicht geeigneten Verbrauchsmaterialien ausgeschlossen. Ebenfalls ausgeschlossen vom Garantieleistungsanspruch sind Fehler, die durch unsachgemäße Installation oder Fehlbedienung durch den Kunden, Überspannung (z.B. Blitzschlag) usw. verursacht wurden.

9. Datenverlust

Bei Eingriffen an dem Gerät, z. B. Reparatur und/oder Update, kann es zu Verlust von Daten kommen. Daher übernehmen wir für Datenverlust keine Haftung.

10. Liefer- und Zahlungsbedingungen

Generell gelten unverändert unsere allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen in der Fassung des Kaufdatums.

11. 3 JAHRE QUALITÄTSGARANTIE

ekey biometric systems GmbH gewährt grundsätzlich auf alle ekey-Produkte eine Garantie von 36 Monaten ab Kaufdatum, auf die Freiheit von Material- und Verarbeitungsfehlern. Die Garantieleistung kann nur in jenem Staat geltend gemacht werden, in welchem das Produkt an Sie verkauft wurde.