

# RMA-ANTRAG FÜR VERBRAUCHER

WARENRÜCKSENDEGENEHMIGUNG

## BITTE FÜLLEN SIE ALLE FELDER AUS

Je genauer Ihre Angaben sind, desto schneller ist die Bearbeitung und Rückfragen werden vermieden.

Bitte tragen Sie die **vollständige Materialnummer und Serien- oder Chargennummer** des Produkts (siehe Typenschild) in den entsprechenden Feldern unten ein. Optional können Sie uns ein Bild des Produktetiketts schicken.

Senden Sie uns zum Feststellen des Garantiezeitraums einen **Kaufbeleg und** (falls zutreffend) **das Garantieverlängerungszertifikat und/oder einen anderen Beleg zu Garantieverlängerungsab sprachen**. Bitte senden Sie das defekte Produkt ohne Zubehör an uns zurück.

**Wir senden Ihnen nach der Bearbeitung Ihrer Anfrage eine Bestätigung zu, in der wir Ihnen die weitere Vorgehensweise erläutern.**

Für detailliertere Informationen lesen Sie die Rückseite oder kontaktieren den Service Desk.

## SERVICE DESK




Telefon: 00800 21706 566 (kostenlos in Deutschland, Österreich und der Schweiz)  
 Fax: +49 (0) 9421 706 350  
 E-Mail: RMADesk.BTService@de.bosch.com

Bosch Security and Safety Systems

## RECHNUNGSANSCHRIFT, ABHOLADRESSE, LIEFERADRESSE

1	Kundennummer	
2	Firma	
3	Ansprechpartner	
4	E-Mail	
5	Telefon	
6	Straße, Hausnummer	
7	PLZ, Ort	
8	Land	
9	USt-IdNr (falls vorhanden)	

## TYPENSCHILD BEISPIEL

		<b>BOSCH</b>	Bosch Security Systems BV Torenallee 49, 5617BA Eindhoven, NL Quality by Bosch - Made in Portugal
Materialnummer	MIC-7502-Z30G		PTZ camera 2MP HDR 30x1P68 gray 24VAC, 50/60Hz, 1.67A TYPE 6P PoE, 56VDC, 0.73A MAC: FF:FF:FF:FF:FF:FF
Serien- oder Chargennummer	Mat/N: F01U319990 S/N: 0444834C000000000000		
			

		<b>Electro-Voice</b>	Bosch Security Systems BV Torenallee 49, NL-5617BA Eindhoven Engineering and Quality by Bosch Made in Germany
Serien- oder Chargennummer	TG-7		100-240V ~ 50-60Hz / 1450W DUAL MODE: 2x2500W / 4 OHMS BRIDGED MODE: 1x5000W / 8 OHMS
Materialnummer	02505550000000000000 Mat/N: F01U101247		
			

TEIL	MATERIALNUMMER Siehe Typenschild	SERIEN- ODER CHARGENNUMMER Siehe Typenschild	CODE FÜR RÜCKSENDEGRUND	DETAILLIERTE FEHLERBESCHREIBUNG Wichtig	SONSTIGES MAC-Adresse, MIC-Kameraprotokoll, Software- lizenz, SSN, Informationen zu Erweiterung oder Upgrades	IHRE REFERENZNR.
1						
2						
3						
4						
5						

Bei Übermittlung per E-Mail oder Fax akzeptieren Sie automatisch die Reparatur und Austauschbedingungen auf Seite 2.

**DATUM**



**RMA-ANTRAG ABSCHICKEN**  
ZUM ABSCHICKEN KLICKEN

# REPARATUR- UND AUSTAUSCHBEDINGUNGEN

## Allgemein

Die nachstehenden Bedingungen gelten für Reparaturen sowie Vorarbeiten hierzu, wie Überprüfungen und Kostenvorschläge. Für Reparaturen im Rahmen der Gewährleistung/Garantie gelten sie ergänzend zu den Garantiebedingungen.

Innerhalb der Gewährleistung/Garantie tauscht Bosch Security and Safety Systems ein defektes Gerät aus oder repariert es kostenfrei. Stellt sich im Rahmen des Gewährleistungs-/ Garantieerlangens heraus, dass der beanstandete Schaden oder Fehler durch Missbrauch, falsche Anwendung, unpassende Verpackung oder einen nicht autorisierten Reparaturversuch verursacht wurde, so handelt es sich nicht um einen Fall der Gewährleistung. Dies betrifft auch Modifikationen am Gerät wie z.B. Bemalungen oder Umbauten. Der entstandene und zu belegenden Aufwand wird dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.

Nach Einsendung des Reparaturscheins bekommt der Auftraggeber eine RMA (Return Material Authorisation) Nummer zugewiesen. Diese hat eine Gültigkeit von 30 Tagen ab Ausstellungsdatum. Die Seriennummern, Modelle und Anzahl der an Bosch Security and Safety Systems gesendeten Geräte müssen mit den Angaben auf dem Reparaturschein übereinstimmen. Abweichungen können zu verlängerten Bearbeitungszeiten und/oder zusätzlichen Kosten führen.

## Versandabwicklung und Transportkosten

Die Abholung und der Rücktransport des Gerätes erfolgen durch einen von Bosch Security and Safety Systems autorisierten Spediteur. Der Auftraggeber stellt sicher, dass die RMA Nummer gut sichtbar auf dem Paket steht. Innerhalb der Gewährleistung trägt Bosch Security and Safety Systems die Kosten für Hin- und Rücksendung. Außerhalb der Gewährleistung sind die Transportkosten im Reparaturpreis enthalten.

## Zollabfertigung, Zollgebühren und Steuern

Bei Versand in Länder außerhalb der EU sind eventuell zusätzlich anfallende Kosten (wie Zollabfertigung, Zollgebühren, Steuern etc.) vom Auftraggeber zu tragen.

## Verpackung

Das Gerät muss in einer Umverpackung gleich oder ähnlich der Originalverpackung transportsicher zurückgesandt werden. Optimalerweise wird bei Austauschgeräten die Verpackung des Austauschgerätes dafür verwendet. Bitte beachten: An Bosch Security and Safety Systems gesendete Originalverpackungen können nicht an den Auftraggeber zurückgeschickt werden.

## Austauschgeräte

Beim Vorabaustausch (Advanced Exchange AE) erhält der Auftraggeber ein Austauschgerät, bevor Bosch Security and Safety Systems das defekte Gerät erhalten hat. Austauschgeräte werden grundsätzlich **ohne Zubehör** verschickt. Der Rücklieferung darf **kein Zubehör** beigelegt werden (z. B. Fernbedienung, Kabel, externes Netzteil usw.).

Bosch Security and Safety Systems ist berechtigt, dem Auftraggeber den Wert des Vorausersatzgerätes in Rechnung zu stellen, wenn:

1. Bosch Security and Safety Systems das defekte Gerät nicht innerhalb von **10 Tagen** nach Lieferung des Vorausersatzes zurückerhalten hat.
2. das defekte Gerät in einem Zustand zurückgesandt wird, der nicht den Garantiebedingungen entspricht.
3. das zurückgesandte Gerät nicht mit den Angaben auf der RMA übereinstimmt.

Trifft das defekte Gerät nach der Berechnung des Austauschgerätes bei Bosch Security and Safety Systems ein, berechnet Bosch Security and Safety Systems eine Gebühr, welche abhängig ist vom Rechnungsbetrag und dem Rücksendezeitpunkt.

## Reparaturen außerhalb der Gewährleistung/Garantie

Bei Reparaturen bekommt der Auftraggeber eine Reparaturauftragsbestätigung, die einen Pauschalpreis oder einen individuellen Kostenvorschlag enthält. Beide Preise beinhalten: Transportkosten, Diagnose, Reinigung, im Bedarfsfall nötige Updates, Reparatur, Ersatzteile, Kalibrierung, Funktionstest und Reparaturbericht. Zur Auftragserteilung unterschreibt der Auftraggeber diese Bestätigung und sendet sie per E-Mail oder Fax an Bosch Security and Safety Systems. Auf Reparaturen gibt Bosch Security and Safety Systems eine Garantie von 90 Tagen.

Ist der Auftraggeber Verbraucher, gelten die gesetzlichen Bestimmungen zu den Mängelrechten. Der Auftraggeber hat das reparierte Gerät innerhalb einer Woche ab Erhalt abzunehmen. Nimmt der Auftraggeber das reparierte Gerät innerhalb dieser Frist nicht ab, obwohl keine oder nur unwesentliche Mängel bestehen, gilt die Abnahme als erfolgt. Bosch Security Systems verzichtet auf den Zugang der Abnahmeerklärung.

Bei der Erstellung eines Kostenvorschlags sind bereits Eingriffe in das Gerät erforderlich. Diese Eingriffe lassen sich in einigen Fällen auch dann nicht beheben, wenn der Reparaturauftrag nicht erteilt wird. Ein Anspruch darauf, dass das Gerät in den Ursprungszustand versetzt wird, besteht nicht. Bosch Security and Safety Systems wird, im Rahmen des Möglichen, etwaige Modifikationen gering halten. Der Pauschalpreis für Reparaturen gilt nicht bei einem wirtschaftlichen Totalschaden des Gerätes (der Wert der Reparatur übersteigt den Restwert des Gerätes). In diesen Ausnahmefällen behält sich Bosch Security and Safety Systems das Recht vor, den Pauschalpreis gemäß dem erhöhten Aufwand anzupassen. Der Auftraggeber erhält darüber eine entsprechende Information.

## Gebühren

Sollte der Auftraggeber den Kostenvorschlag nicht innerhalb von 14 Tagen bestätigt haben oder den Kostenvorschlag ablehnen, sendet Bosch Security and Safety Systems dem Auftraggeber das vorab eingeschickte Gerät zurück und stellt den für die Fehleranalyse entstandenen Aufwand sowie die Transportkosten in Form einer Bearbeitungsgebühr in Rechnung. Eine Bearbeitungsgebühr wird auch fällig, wenn das Gerät bei Bosch Security and Safety Systems verschrottet werden soll.

## Haftung

Schadensersatzansprüche – gleich aus welchem Rechtsgrund – wegen leichter Fahrlässigkeit sind ausgeschlossen. Bei Schäden am Gerät, die im Rahmen der Reparatur entstanden sind, ist Bosch Security and Safety Systems zur kostenlosen Instandsetzung verpflichtet und alleine berechtigt. Kosten, welche durch den Austausch und die Installation beim Kunden vor Ort anfallen, sind davon ausgeschlossen. Ist die Instandsetzung unmöglich oder übersteigt der Aufwand hierfür den Zeitwert, kann Bosch Security and Safety Systems stattdessen Ersatz durch Zahlung des Kaufpreises für ein vergleichbares Gerät oder, nach eigener Wahl, durch Lieferung eines Austausch- oder Neugerätes leisten. Gleiches gilt bei Verlust.

## Gerichtsstand

Gerichtsstand ist, wenn der Auftraggeber Kaufmann oder eine juristische Person des öffentlichen Rechts ist, Straubing.