

REKLAMATIONSABWICKLUNG

Liebe Kundin, lieber Kunde,

auch bei uns kann es vorkommen, dass ein Artikel mal nicht in Ordnung ist oder eine Lieferung nicht korrekt bei Ihnen eintrifft. Doch mit Hilfe dieses RMA-Formulars sind Sie auch in solch einem Fall bei uns bestens aufgehoben.

Wir möchten uns jetzt schon für eventuelle Unannehmlichkeiten entschuldigen und werden alles tun um Ihnen schnellstmöglich zu helfen.

ALLGEMEINES

- » Wird nach Abschluss der technischen Überprüfung festgestellt, dass kein Defekt vorliegt, wird die Ware zur Entlastung an den Kunden kostenpflichtig zurückgesendet.
- » Liegt ein Kundenverschulden vor, erfolgt ein technischer Bericht an den Kunden. Innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt des technischen Berichts ist eine Rückmeldung seitens des Kunden über den Verbleib erforderlich. Andernfalls behalten wir uns vor, die Ware nach Ablauf der Frist fachgerecht zu entsorgen.
- » Die Bearbeitungszeit der Reklamation kann bis zu 4 Wochen betragen.

WARENZUSTAND

- » Demontieren Sie das Produkt erst jetzt und gehen sie hierbei so vorsichtig wie möglich vor, um Beschädigungen zu vermeiden. Treffen Sie außerdem Vorkehrungen zum Schutz gegen ESD beim Ausbau.
- » **ACHTUNG:** Bitte beachten Sie, das wir durch unsachgemäßen Ausbau beschädigte Ware nicht als Reklamation anerkennen können. Dies gilt ebenso für nicht ESD gerecht verpackte Ware.
- » Die Ware muss nach Möglichkeit originalverpackt sein sowie einen ausreichenden Schutz vor ESD-Schäden gewährleisten.

SICHERSTELLEN DER FEHLERBEURTEILUNG

- » Wenn möglich, bitte fotografieren Sie das Produkt im eingebauten Zustand.
- » Beschreiben Sie den Fehler so detailliert wie möglich [„defekt“ ist nicht ausreichend].
- » Erfassen Sie bitte alle verwendeten Komponenten. Hierbei sind sowohl Artikel aus unserem Portfolio von Interesse, als auch Geräte, die sich im installierten System befinden und nicht von uns geliefert wurden.

RÜCKSENDUNGEN BITTE MIT AUSGEFÜLLTEM RMA – FORMULAR AN FOLGENDE ANSCHRIFT:

Josef Barthelme GmbH & Co. KG
Kundenservice
Logistikpark Kirchhoffstraße Halle 2 Tor 41A
Kirchhoffstraße 5
90431 Nürnberg



REKLAMATIONSBERICHT - STEUERUNGEN

ALLGEMEINE ANGABEN

SERVICE NUMMER:

DATUM REKLAMATIONSEINGANG:

ARTIKELNUMMER:

REKLAMIERTE STÜCKZAHL:

EINBAUSITUATION BITTE GENAU BESCHREIBEN:

PUNKTE ZUM ANKREUZEN:

A: IN ABGEHÄNGTER DECKE ☐B: IN UP-VERTEILUNG ☐C: AUFPUTZ AN DER WAND ☐

ANGESCHLOSSENES NETZTEIL/KONVERTER [BITTE GENAUEN TYP ANGEBEN]:

DMX ☐ ANGABEN ZUR PROGRAMMIERUNG:KNX ☐DALI ☐TRITT FEHLER SOFORT AUF: ☐ JA ☐ NEINSTEUERUNG ÜBER FERNBEDIENUNG ☐ JA ☐ NEIN24H BETRIEBSZEIT: ☐ JA ☐ NEIN

BETRIEBSZEIT DER STEUERUNG BIS AUSFALL CA. STD./TAG

WURDE EIN RESET DURCHGEF.: ☐ JA ☐ NEIN

DIMMWERT: PROZENT

GENAUE FEHLERBESCHREIBUNG:

GESCHRIMTE LEITUNG BUS: ☐ JA ☐ NEIN

SCHALTSKIZZE VORHANDEN? BITTE BEILEGEN!

ERSTATTUNGSWUNSCH ☐ ERSATZLIEFERUNG☐ GUTSCHRIFT