

Reparatur-Formular

Status (Wird von Technik ausgefüllt)

- Offen
 in Bearbeitung
 Abgeschlossen

Einsenden an:

Satonline GmbH
Service Abteilung
Oberdorfstrasse 3
CH-6340 Baar

(Bitte gleich als Paketschein verwenden)

Absender:

Kundennummer

Firma

Name

Vorname

Strasse

PLZ/Ort

Telefon

Mobile

E-Mail

Helpdesk support.satonline.ch Ticket # (zwingend erforderlich)

Vor der Rücksendung muss im Helpdesk ein Ticket eröffnet werden.

Wir behalten uns vor, bei Rücksendungen ohne Absprache, die Annahme zu verweigern.

Bezeichnung

Seriennummer Art. Nr. (siehe Rechnung)

Rechnungsnummer

Service

- Garantiereparatur - kostenlos (Rechnungskopie erforderlich)
 Kostenvoranschlag - von CHF 45.- bis CHF 90.- zzgl. Versand (Falls die Reparatur nicht ausgeführt wird)

Fehlerbeschreibung:

Ihre Versuche, den Fehler zu beheben:

Der Fehler zeigt sich: immer sporadisch nach Min. / Std. / Tage

Mitgeliefertes Material:

- Originalverpackung Netzteil Fernbedienung Software
 Netzkabel andere Kabel anderes Zubehör

Um eine schnelle Reparatur zu gewährleisten, bitten wir Sie, dieses Formular vollständig auszufüllen und zu unterschreiben (auf Seite 2). Wir behalten uns vor, Einsendungen ohne vorgängig eröffnetem Ticket abzulehnen. Legen Sie dieses Reparaturformular und eine Kopie der Rechnung von Satonline bei (auch nach Garantieablauf).

Das Gerät wird ohne Reparatur kostenpflichtig retourniert, wenn:

- nach eingehender Überprüfung der beanstandete Fehler nicht verifiziert werden kann
- keine oder eine ungenügende Fehlerbeschreibung angegeben wurde
- keine Quittung/Rechnung von Satonline beiliegt bzw. das Produkt nicht bei Satonline erworben wurde
- sich keine Originalsoftware auf den Geräten befindet

Gewährleistung / Garantie

1. Die Gewährleistung nach Massgabe der folgenden Bestimmungen beträgt 2 Jahre, wenn nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wird.
2. Die Gewährleistungsfrist beginnt mit dem Lieferdatum. Werden unsere Betriebs- oder Wartungsanweisungen nicht befolgt, Änderungen vorgenommen, Teile ausgewechselt oder Verbrauchsmaterialien verwendet, die nicht den Originalspezifikationen entsprechen, so entfällt jede Gewährleistung, soweit der Mangel hierauf zurückzuführen ist. Dies gilt auch, soweit der Mangel auf unsachgemässe Benutzung, Lagerung und Handhabung der Geräte, Transportschaden, oder Fremdeingriff sowie das Öffnen von Geräten zurückzuführen ist. Unwesentliche Abweichungen von zugesicherten Eigenschaften der Ware lösen keine Gewährleistungsrechte aus. Ein Kaufrücktritt durch längere Reparaturzeiten durch unsere Zulieferer wird grundsätzlich ausgeschlossen. Sollte aus Kulanz ein Kaufrücktritt gebilligt werden, so wird dies ausschliesslich in Form einer Warengutschrift getätigt. Die Höhe des Betrages wird anhand des Alters des Produktes durch die Satonline festgelegt.
3. Eine Haftung für normale Abnutzung und Verschleissteile ist ausgeschlossen z.B. Fernbedienungen die einen Defekt durch Abnutzung vorweisen.
4. Gewährleistungsansprüche gegen Satonline GmbH stehen nur dem unmittelbaren Käufer zu und sind nicht abtretbar.
5. Auf Verbrauchsmaterial wie Tintenpatronen, Batterien/Akkus gewähren wir keine Garantie. Auf Ersatzteile gewähren wir eine reine Funktionsgarantie, in Kulanzfällen jedoch maximal 3 Monate.
6. Wir gewähren keine Garantie auf Satelliten Pay TV Karten, Smartcards, Programmiergeräte, auf Software resp. auf Funktionsfehler durch Software, programmierbare CI Module, Funkgeräte-Endstufen (PAs) sowie elektronische Bausätze wie z.B. KiwiSDR (assembliert oder unassembliert). Stellt ein Pay TV Veranstalter sein Angebot frühzeitig ein, oder meldet ein Lieferant Insolvenz an, übernimmt Satonline GmbH keine Haftung dafür, ein Rückgaberecht solcher Artikel ist ausgeschlossen.
7. Falls der beschriebene Fehler auf einen eingesandten Artikel nicht festgestellt werden kann, verrechnet die Firma Satonline GmbH dem Kunden den entstandenen Umtrieb inkl. Rückporto.
8. Satonline GmbH ist bei einem Reparatereinsatz ermächtigt, Reparaturen bis zum Kostenpunkt von 90.- CHF auszuführen und dem Kunden zu verrechnen. Sobald die Reparatur 90.- CHF übersteigt, bekommt der Kunde schriftlich einen Kostenvorschlag. Bei Nichtausführung der Reparatur, wird der Kostenvoranschlag mit 45.- bis 90.- CHF verrechnet (je Aufwand).
9. Innerhalb der Garantiezeit von 24 Monaten behält sich Satonline GmbH vor, bei Artikeln welche nicht mehr zu reparieren, oder nicht mehr lieferbar sind, einen gleichwertigen Ersatzartikel zur Abgeltung der Garantieansprüche auszuhändigen. Die Ersatz- oder Tauschartikel berechtigen zu keiner Garantiezeitverlängerung. Für jegliche Änderung der Produkte bleibt die Garantiezeit ab dem ersten Kaufdatum als verbindlich. Sollte ein Produkt nicht mehr erhältlich sein, kann Satonline für den ausgelegten Betrag (Wandelung) einen Einkaufsgutschein ausstellen.
10. Kunden welche die Ware über den Webshop in Bielefeld bestellen akzeptieren, dass Garantieeinsendungen direkt nach Bielefeld / DE einsenden müssen. Die Rücksendung zum Kunden nach Reparatur geht zu Lasten von Satonline.

Retouren

1. Für Retouren verlangen wir, dass das defekte Teil bzw. Gerät mit ausgefülltem Reparaturformular sowie einer Kopie der Rechnung, mit der das Gerät geliefert wurde, an Satonline GmbH zur Reparatur eingeschickt oder angeliefert wird. Die Versandkosten sind vom Käufer zu tragen. Durch den Austausch von Teilen, Baugruppen oder ganzen Geräten treten keine neuen Gewährleistungsfristen in Kraft. Die Gewährleistung beschränkt sich ausschliesslich auf die Reparatur oder den Austausch der beschädigten Lieferungsgegenstände. Der Käufer hat bei Einsendung der zu reparierenden Geräte dafür Sorge zu tragen, dass auf diesen befindliche Daten, durch Kopien gesichert werden, da diese bei Reparaturingriffen verloren gehen können. Für Produkte, bei denen kein Fehler bei unserer Kontrolle festgestellt werden, erhebt die Satonline GmbH Anspruch auf Verrechnung des Prüfaufwandes dem Käufer gegenüber und behält sich das Recht vor, die Ware erst nach Entrichtung der Gebühren zu retournieren.
2. Wir haben gegenüber unseren Kunden keinerlei Aufbewahrungspflicht. Sollte ein Kunde einen Reparaturgegenstand 3 Monate nach Fertigstellung nicht abholen oder die Annahme verweigern, so kann dieser nach unserem Ermessen entweder entsorgt oder zur Deckung unserer Kosten der Reparatur veräussert werden. Ein Anspruch auf das Gerät nach Ablauf der genannten Frist besteht nicht.
3. Wir gewähren kein grundsätzliches Rückgaberecht. In Ausnahmefällen und nur nach vorheriger Absprache können ungebrauchte und originalverpackte Artikel innert 10 Tagen nach Rechnungsstellung zurückgenommen werden. Eine Prüf- und Administrationsgebühr von mindestens 20% des Verkaufspreises jedoch mindestens 20.- CHF wird verrechnet. Die Rücknahme erfolgt ausschliesslich gegen Warengutschrift, es besteht kein Recht auf Barrückzahlungen oder Rücküberweisungen. Gutschriften haben eine Gültigkeit von 2 Jahren ab Ausstellungsdatum.
4. Pay-TV Produkte wie z.B. Smartcards sind von der Rücknahme grundsätzlich ausgeschlossen.

Reparatur- und Rücksendebedingungen gelesen und akzeptiert:

Ort / Datum

Unterschrift