

Standardbedingungen bei Reklamationen

Sollten bei einem BKtel communications Produkt Störungen auftreten, kontaktieren Sie bitte zuerst Ihren Ansprechpartner im Vertrieb zur Klärung von Details.

Ablauf

- Ist eine Rücksendung erforderlich, benutzen Sie bitte das von BKtel communications unter www.bktel.com/bktel/de/support/repair.htm zur Verfügung gestellte RMA-Formular.
- Bitte füllen Sie für jedes Gerät ein separates RMA-Formular aus und senden Sie dieses an repair@bktel.com.
Wichtig: Bitte Ihre Kontaktadresse und eine kurze Fehlerbeschreibung nicht vergessen.
- Wir senden Ihnen das RMA-Formular mit einer von uns ergänzten RMA-Nummer sowie mit Hinweisen zu den Versandmodalitäten zurück.
- Bitte legen Sie jedem Gerät das dazugehörige RMA-Formular bei.
Falls vorhanden, verwenden Sie bitte die Original-Verpackungen.

Innerhalb Garantie

- BKtel communications übernimmt die Kosten für den Versand.
- Die Geräte werden in der Regel innerhalb von 30 Werktagen repariert.

Außerhalb Garantie

- Sie übernehmen die Kosten für die Zustellung Ihrer Geräte an BKtel communications.
- Für Geräte, die zur Reparatur eingesendet werden, wird pauschal eine Aufwandsentschädigung für Bearbeitung und Fehlersuche in Höhe von 250€ in Rechnung gestellt.
- Sie erhalten einen Kostenvoranschlag über die zu erwartenden Reparaturkosten.
- Bei Auftragserteilung oder Bestellung eines Neugeräts wird die Aufwandsentschädigung mit den Reparaturkosten verrechnet.
- Die Geräte werden in der Regel innerhalb von 40 Werktagen repariert.
- BKtel communications übernimmt die Versandkosten für die Rücksendung Ihrer reparierten Geräte.
- Nicht reparable Geräte werden auf Wunsch entsorgt.