

# Reparaturen und Rücksendungen (RMA)

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

trotz sorgfältigster Bearbeitung Ihrer Aufträge und gründlicher Auswahl und Prüfung der von Ihnen bestellten Waren kann leider auch mal ein Fehler im Auftrag oder eine Störung an Ihrem Gerät vorkommen. Um eine reibungslose Abwicklung Ihrer Rückgabe oder Ihrer Reparatur zu gewährleisten, bitten wir um genaue Beachtung der nachstehenden Hinweise.

## 1. Rückgaben

Bei Falschlieferung, der Rücklieferung nach Bemusterung, bei Lieferung von neudefekter Ware oder bei fehlenden Teilen oder Zubehör wenden Sie sich bitte direkt an unseren Vertriebsinnendienst.

Inside Sales  
sales@videor.com  
Tel: +49 6074 888-300  
Fax: +49 6074 888-166

Wir besprechen direkt mit Ihnen den einzelnen Fall und finden gemeinsam eine Lösung. Sie erhalten bei genehmigten Rücksendungen eine RMA/Call-Nummer. Notieren Sie diese auf Ihren Lieferpapieren bzw. verwenden Sie den von uns zugeschickten Rücklieferschein sowie das Adress-Etikett.

Bei Falschlieferung die Ware bitte nicht auspacken oder in Betrieb nehmen. Bitte senden Sie die Ware in der Originalverpackung mit vollständigem Zubehör und in jedem Fall in einer zusätzlich geeigneten Umverpackung zurück. Vermerken Sie die RMA/Call-Nummer auf der Umverpackung, nicht auf dem Originalkarton!

Für Rücksendungen ohne autorisierte RMA/Call-Nummer berechnen wir zusätzliche Bearbeitungskosten in Höhe von 25,- Euro.

## 2. Transportschäden

Der Gefahrenübergang ist gem. §447 BGB sowie unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen mit Übernahme durch den Transportdienstleister auf Sie übergegangen und die Ware ist unmittelbar nach Erhalt auf Vollständigkeit und Unversehrtheit zu prüfen. Im Fall von Transportschäden ist wie folgt zu verfahren:

### Äußerlich erkennbare Transportschäden

Der Schaden ist direkt bei Annahme der Lieferung dem Transportdienstleister anzuzeigen und es sind folgende Maßnahmen zu ergreifen:

- Auf dem Ablieferschein die Art der Beschädigung vermerken
- Den Namen des Mitarbeiters des Transportdienstleisters auf dem Ablieferschein notieren
- Durch Unterschrift des Mitarbeiters des Transportdienstleisters die vorbehaltliche Annahme der Sendung bestätigen lassen
- Den Schaden mit einem Foto der ungeöffneten Sendung dokumentieren

Falls bei der nachfolgenden Sichtung der Ware Beschädigungen an der Ware festgestellt werden, wenden Sie sich bitte zur Schadenregulierung direkt an den Transportdienstleister unter Einhaltung der gemäß der Website-Information des Transportdienstleisters einzuhaltenden Fristen.

Alternativ können Sie direkt bei Erhalt der Sendung die Annahme der Sendung verweigern.

### Verdeckte Transportschäden

Die Meldung des Schadens kann entweder direkt an den Transportdienstleister innerhalb von 7 Kalendertagen erfolgen oder an VIDEOR innerhalb von 5 Kalendertagen. Eine Rücksendung der beschädigten Ware bzw. Sendung darf nur nach Rücksprache mit VIDEOR erfolgen. Im Ermessen des Transportdienstleisters bzw. von VIDEOR kann eine Sichtung der Ware durch einen Sachverständigen am Lieferort verlangt werden. Die Schadensregulierung erfolgt in Abstimmung zwischen dem Transportdienstleister und VIDEOR.

## 3. Installations-/Funktionsprobleme

Sollten Sie Probleme bei der Installation oder der Inbetriebnahme haben, muss nicht notwendigerweise eine Störung vorliegen. Bitte lesen Sie sorgfältig die mitgelieferte Bedienungsanleitung durch. Oft bietet der jeweilige Hersteller auch einen direkten Support an oder hat die wesentlichen Tipps und Tricks zum Produkt auf seiner Website zusammengefasst. Die jeweiligen Informationen zu den Herstellern finden Sie auf unserer Website unter „Support/Service Levels“ bzw. <https://videor.com/hersteller-service-levels>

Sollte es sich eigentlich um einen Hardwaredefekt handeln, gehen Sie bitte wie im nächsten Punkt beschrieben vor.

## 4. Reparaturen

Viele Hersteller bieten Ihnen eine direkte Reparaturabwicklung an. Genaue Informationen hierzu sind auf unserer Website hinterlegt: <https://videor.com/hersteller-service-levels>

Erfolgt die Abwicklung über VIDEOR, fordern Sie bitte eine RMA/Call-Nummer an.

Repairs  
repairs@videor.com  
Tel: +49 6074 888-302

Für Ihre telefonische Anfrage halten Sie bitte die nachfolgenden Informationen bereit oder senden Sie Ihre Anfrage per E-Mail.

Ihre Kundennummer	
Ansprechpartner für Rückfragen bzw. Kostenvoranschlag	
Rücklieferanschrift (falls abweichend)	
Ihre Referenz-/Kommission-/Auftragsnummer	
Artikelnummer / Gerätebezeichnung	
Seriennummer	
Detaillierte Fehlerbeschreibung	

Fehler tritt auf	<input type="checkbox"/> beim Einschalten <input type="checkbox"/> nach ca. ____ Minuten/Stunden/Tagen <input type="checkbox"/> unregelmäßig <input type="checkbox"/> Gerät startet nicht
------------------	--

Verpacken Sie das defekte Gerät transportsicher und geben Sie die RMA/Call-Nummer gut sichtbar auf der Versandverpackung und/oder den Lieferpapieren an. Senden Sie die Ware frei Haus an die auf dem von uns zugeschickten Rücklieferschein angegebene Lieferadresse.

Bitte beachten Sie, dass für kostenpflichtige Reparaturen unter 120,- Euro kein Kostenvoranschlag erstellt wird.

Für Reparaturen, die direkt mit dem Hersteller abgewickelt werden können, auf Wunsch aber dennoch durch VIDEOR abgewickelt werden sollen, berechnen wir eine Bearbeitungspauschale in Höhe von 80,- Euro.

Falls bei der Prüfung des Gerätes kein Fehler festgestellt wird, stellen wir Ihnen eine Prüf- und Aufwandspauschale in Höhe von 80,- Euro in Rechnung. Bitte beachten Sie Abweichungen bei einzelnen Herstellern, die unserer Website entnommen werden kann unter: <https://videor.com/hersteller-service-levels>