

Formular zur Warenrücksendegenehmigung (RMA)
WICHTIG: Bevor Sie dieses Formular ausfüllen stellen Sie bitte sicher, dass Sie unseren Ratgeber zur Fehlerbehebung unter <https://www.ctek.com/de/kundensupport/fehlerbehebung> und unsere Garantiebestimmungen unter <https://www.ctek.com/de/kundensupport/garantiebestimmungen> gelesen haben.

Um eine RMA-Anfrage (Return Merchandise Authorization) zu stellen, füllen Sie bitte das folgende Formular aus. Bitte helfen Sie uns dabei die Bearbeitungszeit Ihres Garantiefalles möglichst gering zu halten, indem Sie keine der unten folgenden Informationen auslassen. Die nächsten Schritte sehen wie folgt aus:

1. Senden Sie das vollständig ausgefüllte Formular an: support@ctek.com
2. Geben Sie in das Betrefffeld der E-Mail Ihren Namen und den Code "RMA" an.
3. Wenn Ihr Rücksendeantrag genehmigt wurde erhalten Sie eine RMA-Nummer. Zusätzlich erhalten Sie nach Ausstellung der RMA-Nummer alle Informationen für den Versand des Geräts an CTEK.

Die vollständigen Informationen zur Warenrücksendegenehmigung finden Sie auf Seite 2.

Vor- und Zuname:
Telefon:
E-Mail:
Straße und Hausnummer:
PLZ:
Ort:
Land:

Produktinformationen

Modellbezeichnung:		
Seriennummer:		Kaufdatum*:
GARANTIEANFRAGE	ANFRAGE FÜR EINE REPARATUR AUßERHALB DER GARANTIEZEIT	SONSTIGES (Bitte unten angeben)
Bitte geben Sie den Grund für die Rücksendung oder die Beschreibung des Problems an:		

Produkt-rücksendungen in der Garantiezeit

- CTEK wird das Produkt gemäß der Beschreibung des oben genannten Problems testen.
- Nach Bewertung Ihres Falles durch die CTEK-Mitarbeiter wird der Status Ihres Falles auf „In-der -Garantie“ bzw. „Außerhalb der Garantie“ gesetzt.
- Wenn das identifizierte Problem das gleiche wie oben beschrieben ist, wird das Produkt im Rahmen der Garantie kostenlos repariert oder ersetzt und an den Kunden zurückgeschickt.
- Sollte das Testergebnis von der oben genannten Problembeschreibung abweichen oder sollte das Produkt während der Lieferung beschädigt worden sein, werden wir den Kunden kontaktieren.
- Wenn das Produkt kein erkennbares Problem aufweist, behalten wir uns das Recht vor, die Prüfung und Rücklieferung in Rechnung zu stellen.
- Garantiereparaturen verlängern nicht die ursprüngliche Garantiezeit. CTEK behält sich das Recht vor, den Kaufnachweis zur Validierung anzufordern.

Produkt-rücksendungen außerhalb der Garantiezeit

- Nach der Bewertung durch die CTEK-Mitarbeiter wird der Kunde über die Reparaturkosten informiert.
- Sollte das Testergebnis von der oben genannten Problembeschreibung abweichen oder sollte das Produkt während der Lieferung beschädigt worden sein, werden wir den Kunden kontaktieren.
- Wenn das Produkt kein erkennbares Problem aufweist, behalten wir uns das Recht vor, die Prüfung und Rücklieferung in Rechnung zu stellen.
- Zu diesem Zeitpunkt muss der Kunde eine schriftliche Bestätigung über die Durchführung der Reparatur(en) ausstellen, sich verpflichten, die Kosten für die Reparatur und die Rücksendung zu übernehmen. Alternativ wird das Ladegerät auf Kosten des Kunden im Original-/Einsendeszustand an den Kunden zurückgeschickt.
- Kann innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach der Benachrichtigung keine schriftliche Bestätigung eingeholt werden, wird das Produkt entsorgt.
- Eine Reparatur innerhalb von 45 Tagen ab Versanddatum wird garantiert.

Bitte achten Sie darauf, Ihre Rücksendung sorgfältig zu verpacken. CTEK ist nicht verantwortlich für Schäden oder Verlust von Produkten, die durch den Versand verursacht werden.

**BITTE SENDEN SIE DIESES AUSGEFÜLLTE FORMULAR
AN: SUPPORT@CTEK.COM**