

**Retourenbegleitschein für eHealth-Terminals von Hypercom/ Verifone**

**Retouren-Begleitschein**

**Rechnungsanschrift:**

Firma/Praxis:

\_\_\_\_\_

Straße:

\_\_\_\_\_

PLZ/ Ort:

\_\_\_\_\_

Email:

\_\_\_\_\_

Ansprechpartner:

\_\_\_\_\_

Tel:

\_\_\_\_\_

Fax:

\_\_\_\_\_

**Lieferanschrift:**

Firma/Praxis:

\_\_\_\_\_

Straße:

\_\_\_\_\_

PLZ/ Ort:

\_\_\_\_\_

Email:

\_\_\_\_\_

**Produkt:**

medCompact/ Seriennummer und Admin-Pin:

\_\_\_\_\_

medMobile/ Seriennummer und Admin-Pin:

\_\_\_\_\_

**Fehlerangabe**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Kaufdatum:**

**Gekauft bei:**

Bitte Kaufbeleg beifügen, wenn das Terminal nicht bei VIA DA VINCI gekauft wurde. In diesem Falle berechnen wir im Falle von Garantieabwicklungen und Vorabtausch eine zusätzliche Gebühr von 50,00 Euro netto.

## Kostenpflichtiger Auftrag

Bei Erfüllung der Gewährleistungsbedingungen erfolgt die Reparatur kostenfrei.

nachfolgend beschreiben wir Ihnen die Möglichkeiten zur Abwicklung Ihres Schadenfalles. Sofort austausch und/ oder Rücksetzung der ADMIN-PIN sind als zusätzliche Serviceleistungen immer kostenpflichtig. Bitte beachten Sie für den Versand Ihres Gerätes unsere Hinweise zur Retourenabwicklung auf der folgenden Seite.

### Reparatur

Die Instandsetzung Ihres Gerätes erfolgt nach gesetzlichen Bestimmungen im Hochsicherheitsbereich. Nur so kann sichergestellt werden, dass Manipulationen am Gerät und damit Datenmissbrauch ausgeschlossen werden können. Die Reparatur eines Gerätes dauert im Normalfall 3-4 Wochen. Die Reparatur Ihres Gerätes erfolgt, soweit nicht Ausschlussbedingungen vorliegen, im Rahmen der Gewährleistung kostenfrei. Bei Vorliegen von Ausschlussbedingungen, wie Eigenverschulden durch unsachgemäße Behandlung/ Bruchschäden etc. oder nach Ende der Gewährleistung, erfolgt die Reparatur zur Reparaturpauschale.

### Sofort austausch

Damit Sie schon nach 1-2 Tagen mit einem neuwertigen Austauschgerät weiterarbeiten können, bieten wir Ihnen einen Sofort austausch an. Bei einem Sofort austausch erhalten Sie unverzüglich ein neuwertiges Austauschgerät. Ihr Gerät geht dann in unser Eigentum über. Jeder Sofort austausch erfolgt gegen eine Gebühr für den Sofort austausch und bei kostenpflichtigen Reparaturen zuzüglich der Reparaturpauschale.

Das von Ihnen eingesandte Gerät wird geprüft und repariert. Werden bei der Reparatur Schäden erkannt, die eine Gewährleistung ausschließen (Ausschlussbedingungen siehe Reparatur), berechnen wir nachträglich die Reparaturkostenpauschale an Sie.

### Rücksetzung der ADMIN-PIN

Sollten Sie Ihr Gerät aufgrund des Verlustes Ihrer ADMIN-PIN nicht mehr nutzen können, das Gerät ist aber ansonsten ohne Fehler-, ist die Rückstellung der ADMIN-PIN möglich. Die Rückstellung und der Versand erfolgt zu reduzierten Reparaturkostenpauschalen nach den Bedingungen von Sofort austausch oder Reparatur.

### Kostenpauschalen zuzüglich Umsatzsteuer

Sofort austauschpauschale	25,00 Euro/ Vorgang
Servicepauschale bei Fremdeinkauf	50,00 Euro/ Vorgang
Austauschpauschale medCompact 2.0	170,00 Euro/ Gerät
Austauschpauschale medMobile	195,00 Euro/ Gerät
Rücksetzungspauschale Admin Pin	150,00 Euro/ Gerät
Reparatur medCompact 2.0	150,00 Euro/ Gerät
Reparatur Mobilgerät medMobile	205,00 Euro/ Gerät

### Ich beauftrage VIA DA VINCI kostenpflichtig das von mir beanstandete Gerät

- im Sofort austausch an mich zu versenden. 25 Euro + Reparaturkostenpauschale oder Rücksetzungspauschale
- zur Reparatur-/Rücksetzungskostenpauschale zu reparieren und nach 3-4 Wochen an mich zu senden
- beim Gerät ist nur der ADMIN-PIN zur Rücksetzungspauschale zurückzusetzen. Es liegt kein weiterer Fehler vor. Die Rücksendung erfolgt nach Ihrer Wahl im Sofort austausch oder Reparatur. Bitte auswählen.

Ort, Datum: .....

Unterschrift/ Firmenstempel:.....

( ) Ich habe die Hinweise zur Retourenabwicklung gelesen und akzeptiere sie.

VIA DA VINCI.dialog GmbH,

Hellgrundweg 109 \* 22525 Hamburg \* PHONE 040/8487870 \* FAX 040/847808 \* email: gesundheitswesen@viadavinci.de  
 HR Hamburg 60120 \* GESCHÄFTSFÜHRUNG Nicole Boysen \* ST-Nr. 0289100342 \* UST-IDNR. DE 175965265

\*\*\*

## Hinweise zur Retourenabwicklung

1. Bitte senden Sie Ihr Gerät nur mit vollständig ausgefülltem Retouren-Formular zurück. Geräte ohne ausgefüllten Retourenbegleitschein erfahren eine Bearbeitungsverzögerung.
2. Setzen Sie das Terminal auf die Werkseinstellung zurück.
3. Bitte beachten, Sie, dass die Zurücksetzung der Pin Nummer kostenpflichtig ist.
4. Verpacken Sie Ihr Gerät sorgfältig, für Transportschäden haftet der Versender.
5. Bitte senden Sie Ihr Terminal ohne Zubehör ein.
6. VIA DA VINCI.dialog GmbH haftet nicht für etwaigen Datenverlust.
7. Die Serviceleistung **Vorabtausch** ist auch im Garantiefall kostenpflichtig.
8. Das Ersatzgerät ist technisch einwandfrei, kann sich aber in gebrauchtem Zustand befinden und dabei kleine optische Mängel aufweisen. Es enthält original Werkseinstellungen wie ein Neugerät und muss neu konfiguriert werden.
9. Das Ersatzgerät übernimmt die restliche Garantiedauer des defekten Gerätes, mindestens aber 6 Monate.
10. Das Ersatzgerät verbleibt beim Auftraggeber und wird nach der Reparatur des Gerätes nicht zurückgetauscht.
11. Sollte die Überprüfung des Herstellers ergeben, dass keine Gewährleistung vorliegt, werden die Reparaturkosten wie angegeben nachberechnet.
12. Folgende Fehler unterliegen nicht der Gewährleistung: Kein Fehler feststellbar, Handhabungs- oder Bedienungsfehler, Vandalismus-Schaden. In diesen Fällen wird auch innerhalb der Gewährleistungsfrist eine Reparaturpauschale berechnet.
13. Nach Ablauf der Gewährleistungszeit wird der Austauschservice gemäß oben genannter Preise in Rechnung gestellt.
14. Zubehör ist vom Austausch ausgeschlossen. Kabel und Zubehör können in unserem Online-Shop unter [www.viadavinci.de/shop](http://www.viadavinci.de/shop) bestellt werden oder Tel. unter 040/ 84 87 87 87
15. Diese Bestimmungen werden von Zeit zu Zeit schriftlich durch den Auftragnehmer geändert. Für Aufträge gilt die jeweils aktuelle Version dieses Retouren-Begleitscheins Zum Zeitpunkt der Auftragsannahme.