

**Bitte vollständig ausfüllen!**

ekey biometric systems GmbH  
 Abt. RMA  
 Lunzerstraße 89  
 4030 LINZ  
 Österreich

**Bitte beachten Sie folgende Servicehinweise**

**Österreich und International:** +43 732 890 500 - 0  
**E-Mail:** support@ekey.net  
**Servicezeiten:** Mo-Do: 8:00-16:00, Fr: 8:00-13:00

**Schweiz:** +41 71 560 54 84  
**E-Mail:** supportschweiz@ekey.net  
**Servicezeiten:** Mo-Do: 8:00-11:45, 13:45-17:00 Fr: 8:00-11:45

**Ihre SUP-Nr.** (siehe Support-E-Mail)

**Pakete bitte ausnahmslos frankieren.**  
 Kosten für unfrei an uns gesendete Pakete werden dem Absender in Rechnung gestellt.

Absender (Rechnungsempfänger)		Lieferadresse (falls diese von der Absenderadresse abweicht)			
Name, Vorname		Name, Vorname			
ggf. Firma		ggf. Firma			
Straße		Straße			
PLZ, Ort, Land		PLZ, Ort, Land			
Telefon		Telefon			
E-Mail		E-Mail			
Umsatzsteueridentifikationsnummer (Firmen zwingend ausfüllen!)		Hersteller von	Tür	Sprechanlage	Andere
		Herstellername			

Menge	Artikeln./Seriennr.	Artikelbezeichnung

Bei Geräten der Produktgruppe „ekey home/multi“ immer alle Fingerscanner und die Steuereinheit einsenden.  
 Bei Sendungen mit Türschlossantrieb immer die QR-Code-Karten beilegen.

**Geben Sie den Fehler so genau wie möglich an. „Defekt“ oder „zur Reparatur“ reicht nicht aus!**

---



---



---

**Soll ein Update passend zum Hardwarestand gemacht werden?**      Ja      Nein

**Welche Spannungsversorgung wird verwendet?**  
**AC** (Wechselspannung)      **DC** (Gleichspannung)

**Wann tritt der Fehler auf?**

immer	sporadisch	beim Starten des Systems
nach _____ Minuten Laufzeit	bei der Inbetriebnahme	Sonstiges
nach _____ Monaten Laufzeit	Temperatur abhängig	

**Soll eine kostenpflichtige Reparatur durchgeführt werden, falls der Defekt nicht unter die Garantie fällt?**      Ja      Nein

(siehe Punkt 6. und 7. Allgemeine Servicebedingungen)

**Diesen Serviceschein mit einer Kopie der Kaufrechnung der Rücksendung beilegen!**

\_\_\_\_\_  
 Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
 Unterschrift

## Bei Rücksendung der Ware bitte beachten:

### 1. Allgemeine Servicebedingungen

Mit Zusendung von Ware erkennen Sie die Allgemeinen Servicebedingungen und die AGB an.

### 2. Verpackung

Die Ware muss in geeigneter Verpackung zugeschickt werden. Unsachgemäße Verpackung kann Gewährleistungsansprüche gefährden. Daraus resultierende Transportschäden bringen den Gewährleistungsanspruch zum Erlöschen.

### 3. Rücksendung von akkubetriebenen Geräten

Bitte beachten Sie die Anweisungen unter „Akku“ auf <https://www.ekey-uno.net/faq-schnelle-hilfe-auf-ihre-frage/>.

### 4. Transportkosten

Kosten für die Einsendung an ekey trägt der Einsender. Kosten für unfrei an ekey gesendete Pakete werden dem Einsender in Rechnung gestellt.

Kosten für die Rücksendung übernimmt ekey.

### 5. Fehlerbeschreibung

Bei Einsendungen, die ohne genaue Fehlerbeschreibung („Defekt“ oder „zur Reparatur“ reicht nicht aus) bei uns eintreffen, behalten wir uns vor, eine kostenpflichtige Fehlerdiagnose durchzuführen.

### 6. Bearbeitungspauschale

Eine Bearbeitungspauschale in Höhe von 40,60 Euro (exkl. MwSt.) kommt zur Verrechnung bei Nichtannahme des Kostenvoranschlags (es wird keine Reparatur in Auftrag gegeben) bzw. bei unberechtigten Beanstandungen (kein Fehler feststellbar). Erfolgt — auch nach einmaliger Urgenz — keine Rückmeldung zu unserem Kostenvoranschlag, wird die eingesendete Ware unverändert retourniert und die Bearbeitungspauschale in Höhe von 40,60 Euro (exkl. MwSt.) in Rechnung gestellt.

### 7. Reparaturen

Reparaturen werden nur durchgeführt, wenn eine schriftliche oder telefonische Bestätigung durch den Kunden erfolgt. Sie erhalten von uns vorab einen Kostenvoranschlag.

In unserer Servicerechnung erhalten Sie eine transparente Aufstellung bezüglich der Kosten, die sich bei Standardreparaturen in Analysepauschale, Materialkosten und Reparaturpauschale aufschlüsseln.

### 8. Garantiebestimmungen

Die Garantie ist als Bring-In-Serviceleistung zu verstehen und beinhaltet keine Vor-Ort-Dienstleistung. Nicht unter die Garantieleistung fallen Verschleißteile wie z. B. Klemmleisten usw. Des Weiteren sind vom Garantieanspruch Defekte durch Transportschäden, unsachgemäße Handhabung, Reparaturversuche, mechanische Beschädigungen, Verwendung von nicht geeigneten Verbrauchsmaterialien ausgeschlossen. Ebenfalls ausgeschlossen vom Garantieleistungsanspruch sind Fehler, die durch unsachgemäße Installation oder Fehlbedienung durch den Kunden, Überspannung (z. B. Blitzschlag) usw. verursacht wurden.

### 9. Datenverlust

Bei Eingriffen an dem Gerät, z. B. Reparatur und/oder Update, kann es zu Verlust von Daten kommen. Daher übernehmen wir für Datenverlust keine Haftung.

### 10. Liefer- und Zahlungsbedingungen

Generell gelten unverändert unsere allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen in der Fassung des Kaufdatums.

### 11. 3 JAHRE QUALITÄTSGARANTIE

ekey biometric systems GmbH gewährt grundsätzlich auf alle ekey-Produkte eine Garantie von 36 Monaten ab Kaufdatum, auf die Freiheit von Material- und Verarbeitungsfehlern. Die Garantieleistung kann nur in jenem Staat geltend gemacht werden, in welchem das Produkt an Sie verkauft wurde.

### 12. Warenlieferung aus Nicht-EU-Ländern

Bei Einsendungen aus Ländern außerhalb des Gebiets der Europäischen Union, z. B. Schweiz, USA oder Japan, sind allfällige Zollgebühren vom Einsender zu entrichten.