

# Kundendienst-Auftrag

Order for Customer Service



Senden Sie die Lieferung ausschließlich an folgende Adresse:  
Send the shipment to the following address only:

SOLTON Acoustic GmbH & Co. KG  
Service Department  
Oberer Mühlweg 6  
94060 Pocking  
Germany

## Rücksendung eines defekten Produktes

Sie haben ein defektes Produkt, welches Sie an uns zurücksenden möchten?

### 1. Kundendienst-Auftrag

Auf der folgenden Seite dieses PDF Files finden Sie das Auftragsformular für den SOLTON Kundendienst. Füllen Sie diesen Auftrag bitte **VOLLSTÄNDIG** aus und unterschreiben Sie diesen, sofern Sie mit den unten im Auftrag aufgeführten Kundendienstbedingungen einverstanden sind. Sie sind **verpflichtet**, die Kundendienstbedingungen genau zu lesen, bevor Sie diese mit Ihrer Unterschrift bestätigen. **Drucken Sie dann den vollständig ausgefüllten Kundendienstauftrag aus und bringen ihn zusammen mit dieser Seite außen am Paket erkennbar an (Versandtasche oder Umschlag).**

### 2. Verpackung

Verpacken Sie das defekte Produkt in der Originalverpackung. Falls diese nicht mehr vorhanden ist, nutzen Sie eine eigene Verpackung. Diese sollte ausreichend robust sein und mit ausreichend Füllmaterial von allen Seiten ausgestattet sein. Wir übernehmen keine Haftung für Schäden am Produkt jeglicher Art, die während des Transports zu uns entstehen. **Schicken Sie das Produkt möglichst ohne Zubehör und Kabel.**

### 3. Versand

Schicken Sie jede Sendung **Frei Haus** an uns. **Sendungen, die uns UNFREI erreichen, werden nicht angenommen.** Achten Sie beim Versand auf eine ausreichend hohe Transportversicherung. Eine vorherige schriftliche oder telefonische Ankündigung Ihrer Sendung bzw. eine Anforderung einer RMA-Nummer ist nicht erforderlich.

### 4. Reparatur

Sobald Ihr defektes Produkt bei uns eingetroffen ist, prüfen wir zunächst Ihre Fehlerbeschreibung und stellen fest, ob Gewährleistung zur Anwendung kommt oder eine kostenpflichtige Reparatur erforderlich ist.

#### Kostenfreie Reparatur

Im Falle einer kostenfreien Reparatur führen wir diese schnellstmöglich durch.

#### Kostenpflichtige Reparatur

Eine Reparaturfreigabe erteilen Sie mittels Unterschrift auf dem Kundendienst-Auftrag bis zu einer Höhe von maximal 200,00 € (netto, Arbeitszeit und Material, zuzüglich 19% MwSt. und Rückversandkosten). Arbeitszeit und Material wird nur nach tatsächlichem Aufwand berechnet. Kostenpflichtige Reparaturen sind per Vorkasse zu bezahlen. In diesem Falle erhalten Sie von uns eine Vorkasse-Rechnung. Sollten die Reparaturkosten die Grenze von 200,00 € (netto) übersteigen, erhalten Sie einen Kostenvoranschlag. Sie können dann über die weitere Vorgehensweise entscheiden.

### 5. Rückversand

Bei innerdeutschen Reparaturen, die innerhalb der Gewährleistung kostenfrei durchgeführt werden, erfolgt der Rückversand kulant kostenfrei. Bei Garantiereparaturen mit Versand außerhalb von Deutschland wird der Rückversand in Rechnung gestellt. Bei kostenpflichtigen Reparaturen werden Versandkosten grundsätzlich in Rechnung gestellt.

## Returning a defective product

You have a defective product that you want to return to us?

### 1. Order for Customer Service

On the following page of this PDF File you will find the order form for the SOLTON customer.

Fill in this order form **COMPLETELY** and sign, if you agree with the conditions listed in the form. Please read the customer service conditions carefully before you confirm with your signature. **Then print out the completed customer service order and stick it along with this page outside onto the package (mailer or envelope).**

### 2. Packaging

Pack the defective product into the original packaging. If this no longer exists, use your own packaging. This should be robust and include sufficient packing material on all sides. We accept no liability for damage to the product during transport. **Send the product without accessories and cables.**

### 3. Shipping

Send each consignment at **FREE DELIVERY** to us. Shipments that reach us **NOT FREE**, will not be accepted. When shipping, ensure to a sufficiently high transport insurance. A written or telephone notice of your shipment to us or requesting an RMA number is not required.

### 4. Repair

Once your defective product is delivered to us, we first check your problem description and determine if warranty is applicable or a fee-based service is required.

#### Free Warranty Service

In case of a free repair we handle it as quickly as possible.

#### Fee-based Service

Sign the customer service form to confirm the service charge up to a maximum of 200,00 € (net, time, materials and return shipping costs) in case of chargeable repairs. The real amount of the repair costs will be decided by the responsible technician. In Chargeable repairs must be paid in advance. In this case you will receive an proforma invoice. If the repair costs exceed the amount of 200,00 €, we will get in touch with you.

### 5. Return of your Product

The return shipment will be charged for all repairs.

SOLTON Acoustic GmbH & Co. KG // Oberer Mühlweg 6 / 94060 Pocking, Rottau / GERMANY

T: +49 (0) 8531 / 913880 F: +49 (0) 8531 / 978507 // web: [www.solton.de](http://www.solton.de) E-mail: [info@solton-acoustic.de](mailto:info@solton-acoustic.de)

Headquarter (Sitz): Pocking // Jurisdiction (Gerichtsstand): Passau // Register Court (Registergericht): Passau AG PA / HRA 12330 // EEC VAT Number (USt-Id Nummer): DE 275437963  
Liquidator: Mr. Sebastian Sperl // Tax Identification Code (Steuernummer): 153/174/62309 (FA Passau) // WEEE Registration Number (WEEE Registrierungsnummer): DE 72881550

# Kundendienst-Auftrag

Order for Customer Service



## Kundendaten // Customer Data

Kundennummer // Customer Account Number
Name bzw. Firmenname // Name or Company Name
Kontaktperson // Contact Person
Strasse, Hausnummer // Street, Number
PLZ, Ort // ZIP, City

Land // Country
MwSt. ID-Nr. (VAT) nur für EU-Ausland // VAT Number for EEC only
Email-Adresse // Email Address
Telefonnummer // Phone Number
Ihr Zeichen (RMA-Nr. o.Ä.) // Your internal Code

## Gerätedaten // Product Data

Strasse, Hausnummer // Street, Number
PLZ, Ort // ZIP, City
PLZ, Ort // ZIP, City

Telefonnummer // Phone Number
Ihr Zeichen (RMA-Nr. o.Ä.) // Your internal Code

## Genauere Fehlerbeschreibung // Detailed Problem Description

--

Tritt der Fehler regelmäßig bzw. dauerhaft auf oder nur sporadisch? // Occurs the problem regularly (permanently) or sporadically?

Sporadisch, und zwar in folgender Situation  
Sporadically, in the following situation

Regelmäßig bzw. dauerhaft // Regularly (permanently)

--

--

## Verbindliche Reparaturfreigabe // Binding Repair Order

Sofern sich das Gerät innerhalb der Gewährleistungsfrist befindet und ein Produktions- oder Materialfehler nachweisbar ist, erfolgt die Reparatur kostenfrei. Bei innerdeutschen Reparaturen, die innerhalb der Gewährleistung kostenfrei durchgeführt werden, erfolgt der Rückversand kulant kostenfrei. Bei Garantiereparaturen mit Versand außerhalb von Deutschland wird der Rückversand in Rechnung gestellt.

Hiermit beauftrage ich die SOLTON Acoustic GmbH & Co. KG, Oberer Mühlweg 6, 94060 Pocking, Germany verbindlich, die Reparatur des hier aufgeführten Gerätes bis zu einer Höhe von maximal 200,00 € (netto, Arbeitszeit und Material, zuzüglich 19% MwSt. und Rückversandkosten) kostenpflichtig durchzuführen, sofern keine Gewährleistung zur Anwendung kommt. Die tatsächlich entstehenden Reparaturkosten werden durch den durchführenden Techniker festgelegt. Sollten die Reparaturkosten den Betrag von 200,00 € übersteigen, setzen wir uns mit Ihnen in Kontakt. Die Kosten für eine Stunde Arbeitszeit betragen 60,00 € (netto). Arbeitszeit und Material wird nur nach tatsächlichem Aufwand berechnet. Kostenpflichtige Reparaturen sind per Vorkasse zu bezahlen.

If the device is within the warranty period and a production or material fault is detected, repair is free of charge. The return shipment will be charged for all repairs.

I hereby authorize SOLTON Acoustic GmbH & Co KG, Oberer Mühlweg 6, 94060 Pocking / Germany to repair of the equipment listed up to an amount of maximum 200,00 € (net, time, materials and return shipping costs) in case of chargeable repairs. The actually incurred repair costs will be decided by the responsible technician. If the repair costs exceed the amount of 200,00 €, we will get in touch with you. The costs of a working hour is 60,00 € (net). Time and materials shall be calculated according to real expenses. Chargeable repairs must be paid in advance.

Datum und Unterschrift zur verbindlichen Freigabe // Date and sign for binding repair order

Firmenstempel, falls verfügbar // Company stamp, if available