

RMA-Nr. / RMA-No.

Wartungsformular / Maintenance Form

Hardware

Drucker / Printer

- TT430
 TT431
 TT4000+
 TT4030
 TrakMark DS andere/others

Seriennummer / Serial Number:

Zubehör / Accessories

- S430/S431
 P430/P431
 S4000
 P4000
 S4030
 P4030
 andere / others

Seriennummer / Serial Number:

So funktioniert der RMA-Service
How the RMA service works



Software

OS

- Windows XP
 Windows Vista
 Windows 7
 Windows 8
 andere / others

Software

- TagPrint Pro 2.0
 TagPrint Pro 3.0
 andere / others

Seriennummer / Serial Number:

Verbrauchsmaterial / Consumables

Farbband / Ribbon

- TTRC+ TT932DOUT
 TTRW andere / others
 TTDTHOUT
 TT822DOUT
 TTRHT
 TT122OUT
 TTRR

Artikelbez. / LotNr.
Type / LotNo.

Material

- selbstlam. Etiketten /
selflam. labels
 normale Etiketten /
plain labels
 Panel Etiketten / Labels
 TCGT
 TULT / TULT DS
 TLFX / TLFX DS

- TDRT / TDRT DS
 THTT / THTT DS
 TIPTAG
 andere / others

Artikelbez. / LotNr.
Type / LotNo.

Fehler / Defect

Anwender / user

Telefon / telephone

Date / signature

Informationen zu Warenrücklieferungen (RMA)

Falls eine Warenrücksendung erforderlich ist, sei es wegen Falschlieferrung, Defekt oder Transportschaden, möchten wir Sie bitten, zunächst das beigefügte Wartungsformular auszufüllen, um eine RMA-Nummer von der Kundendienstabteilung zu erhalten.

Kunden von HellermannTyton steht ein kompetenter Reparaturservice zur Verfügung. Vor dem Einsenden des Wartungsformulars und den zu retournierenden Produkten wird Kunden empfohlen, sich an den technischen Support zu wenden, um festzustellen, ob das Problem auch per telefonischer Unterstützung behoben werden kann.

So funktioniert der RMA-Service

Geben Sie beim Ausfüllen des Wartungsformulars möglichst detaillierte Informationen zum Problem an, einschließlich sachbezogener Angaben zur Anwendung. Je mehr Informationen angegeben werden, desto schneller und zielsicherer kann Ihr Problem gelöst werden.

Als Minimum sind folgende Angaben erforderlich:

- Die Geräteseriennummer(n)
- Eine Beschreibung des Problems (durch Angaben wie "defekt", "kaputt" etc. kann das vorhandene Problem schwer erörtert werden)

Das Wartungsformular steht allen Kunden im Bereich in der Mediathek unter „Software und Downloads“ auf www.hellermanntyton.de zur Verfügung. Das Verfahren zur Rückgabe eines Produkts mithilfe des Wartungsformulars sieht folgendermaßen aus:

Schritt 1

Nachdem Sie das Wartungsformular ausgefüllt und an das Kundendienst- und Reparaturteam gesendet haben, wird Ihnen von uns eine RMA-Nummer zugewiesen.

Schritt 2

Bitte verwenden Sie den Originalkarton, da dieser eine ausreichende Transportsicherheit für die Reparatureinsendung bietet. Nachdem die Produkte beim Reparaturservice eingegangen sind, wird eine erste Prüfung durchgeführt. In dieser Phase wird ermittelt, welcher Defekt vorliegt und wie dieser behoben werden kann. Wenn ein Produkt nicht mehr unter Garantie fällt, setzen wir uns mit Ihnen in Kontakt und Sie haben die Möglichkeit, Ihr Gerät über eine Kostenpauschale reparieren zu lassen.

Schritt 3

Sofern die Reparatur Ihrerseits beauftragt wird, nimmt unser Reparaturservice die entsprechenden Arbeiten vor und sendet das Gerät innerhalb des angegebenen Zeitrahmens an Sie zurück.

Reparierte Produkte werden geprüft, kalibriert und gereinigt. Den zurückgesendeten Produkten wird ein schriftlicher Bericht beigelegt. (Darin aufgeführt finden Sie eine detaillierte Auflistung der Defekte sowie die ausgeführten Korrekturmaßnahmen.)

Information about product returns (RMA)

If you need to return goods, be it due to wrong delivery, defects or damage in transit, please complete the enclosed maintenance form first so that our customer service department can issue you with an individual RMA number.

A qualified repair service is available to HellermannTyton customers. We advise all customers to contact our technical support staff before sending us the maintenance form and the products to be returned, in order to establish whether the problem can be rectified via telephone support.

How the RMA service works

When completing the maintenance form, please give us as much detail as possible about the problem, including any pertinent information about application or use. The more information you provide, the faster and more accurately we can solve your problem. The minimum amount of information we require is as follows:

- The device serial number(s)
- A description of the problem (using terms such as "defective", "broken" etc. does not help us to clarify the problem)

The maintenance form is available to customers in the Mediathek (Media Centre) section of our website www.hellermanntyton.de under "Software & Downloads". The procedure for returning a product with the aid of the maintenance form is as follows:

Step 1

Once you have completed the maintenance form and sent it to the customer service and repair team, we will allocate you an RMA number.

Step 2

Please use the original box, as this provides adequate protection in transit for the product being returned or submitted for repair. Once the products have been received by the repair service, an initial inspection will be carried out. This stage involves determining what the defect is and how it can be rectified. If a product is no longer under guarantee we will contact you and give you the option to have it repaired at your expense.

Step 3

In the event that you decide we should proceed with a repair, our repair service will carry out the relevant work and return the device to you within the specified time frame.

Repaired products will be tested, calibrated and cleaned. A written report will be enclosed with the returned products. (In it you will find a detailed list of the defects and the corrective measures carried out.)