

## Reparaturauftrag für CloudCom Endgeräte

Sehr geehrter Kunde,

Sie haben ein defektes Endgerät und möchten dieses reparieren lassen?  
Dann gehen Sie bitte wie folgt vor:

### 1. Anfrage einer RMA-Nummer

**Vor dem Versand** des defekten Endgeräts ist die Vergabe einer **RMA-Nummer erforderlich**.

Bitte füllen Sie hierzu die Seiten **2** und **3** (bei mehreren Endgeräten auch Seite 4) dieses Formulars aus. Verwenden Sie hierfür bitte die elektronische Eingabemöglichkeit Ihrer PDF-Software und senden die ausgefüllte Formular-Datei per E-Mail Anhang an:  
[cloudcomservice@m-net.de](mailto:cloudcomservice@m-net.de)

### 2. Auftragserteilung mit RMA-Nummer

Die RMA-Nummer wird durch unseren Service-Partner vergeben und in das von Ihnen vorausgefüllte PDF-Formular eingetragen. **Das Auftragsformular mit RMA-Nummer** wird Ihnen dann per E-Mail zurückgesendet.

Zur Beauftragung **drucken** Sie bitte die Seiten **3** und **4** dieses Formulars aus und **unterschreiben** Ihren Auftrag.

### 3. Versand des defekten Endgeräts

Verpacken Sie das defekte **Endgerät ohne Netzteil** möglichst stoßsicher. Telefone schicken Sie bitte mit komplettem **Hörsatz** ein.  
Bei mobilen Endgeräten entnehmen Sie bitte die Batterien.

Legen Sie das **unterzeichnete Auftragsformular** der frankierten Sendung bei und schicken diese an nachfolgende Einsendeadresse:

ITM GmbH  
RMA-Service M-net  
Sperberweg 8  
41468 Neuss



Sie erhalten Ihr Gerät nach erfolgter Reparatur oder Geräteüberprüfung zurück.  
Eine Reparatur kann bis zu 4 Wochen Zeit in Anspruch nehmen.

## Reparaturauftrag für CloudCom Endgeräte

Bitte wählen Sie eine der folgenden Reparatur-Varianten:

☐ Reparatur im Rahmen der bestehenden Garantie

Ihr Endgerät hat eine Garantie von 12 Monaten ab Lieferdatum; es fallen keine Reparaturkosten an.

☐ Reparatur nach Ablauf der Garantiefrist

Nach Ablauf der 12-monatigen Garantiefrist kann eine Reparatur zu folgenden Pauschalpreisen beauftragt werden.

IP Deskphones	netto
IP 111 – Deskphone	94,00 €
IP 112 – Deskphone	104,00 €
IP 222 – Deskphone	114,00 €
IP 232 – Deskphone	139,00 €
IP 2X2-X – Beistellmodul	109,00 €
Ersatz-Hörersatz (Telefonhörer mit Hörerkabel)	27,00 €
Ersatz-Hörerkabel	4,00 €
IP DECT	
IP 1202/4 – Basisstation 4-Kanäle	187,00 €
IP 1202 – Basisstation 8-Kanäle	279,00 €
IP 1203 – Basisstation 8-Kanäle	279,00 €
IP 1203/4 – Basisstation 4-Kanäle	187,00 €
IP 1203/4s – Basisstation 4-Kanäle single-cell	187,00 €
IP DECT Phones	
IP 64 – DECT Phone	79,00 €
IP 65 – DECT Phone	119,00 €
IP Gateways	
IP 29-2 – Analogadapter 2-Ports	134,00 €
IP 29-4 – Analogadapter 4-Ports	149,00 €
IP 29-8 – Analogadapter 8-Ports	209,00 €

☐ Geräteüberprüfung

Wenn Sie sich nicht sicher sind, ob eine Reparatur im Rahmen der Garantie durchgeführt werden kann, können Sie eine Geräteüberprüfung veranlassen. Unser Service-Partner ermittelt in diesem Fall anhand der Geräte-Seriennummer, ob noch Garantieanspruch für Ihr Endgerät besteht, oder nicht. Sie erhalten das Ergebnis dieser Prüfung per E-Mail von unserem Service-Partner und können dann entscheiden, ob Sie das Gerät zur Überprüfung einschicken möchten oder nicht.

### Wichtige Hinweise:

Sollte eine Eingangsüberprüfung ergeben, dass keinerlei Defekt am eingeschickten Endgerät vorliegt, wird eine Überprüfungspauschale in Höhe von 130€ erhoben.

Sollte bei der Eingangsprüfung eine durch den Endkunden verursachte Sachbeschädigung festgestellt werden, ist hierfür eine Reparatur im Rahmen der Gewährleistung ausgeschlossen.

## RMA-Auftrag

RMA-Nummer:

Für die Abwicklung der Reparatur oder Geräteüberprüfung benötigen wir von Ihnen folgende Angaben:

Auftraggeber / Rücksendeadresse:

Titel

Name, Vorname:

Firma:

Straße:

PLZ, Ort:

E-Mail:

Telefonnummer:

Kundennummer (falls zur Hand):

Gerätedaten <sup>1</sup>:

Modell:

Seriennummer <sup>2</sup>:

Gerät wird stromversorgt über Netzteil? ja ☐ nein ☐

Fehler-Kurzbeschreibung:

**Wichtiger Hinweis:** Bitte erst nach Zuteilung einer RMA-Nummer ausdrucken, unterschreiben und der Sendung beilegen.

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Kunde

<sup>1</sup> Bei mehreren defekten Endgeräten bitte auch die Seite 4 ausfüllen.

<sup>2</sup> Die 12-stellige Seriennummer finden Sie bei Deskphones unter Einstellung / Informationen / Seriennummer. Sollte diese Abfrage nicht möglich sein, trennen Sie bitte den Gerätefuß vom Deskphone. Darunter finden Sie einen Typenaufkleber mit Angabe der Seriennummer. Die Seriennummer der IP29-x Analogadapter können Sie ebenfalls dem Typenaufkleber entnehmen.

## RMA-Auftrag

RMA-Nummer:

Gerätedaten:

Modell:

Seriennummer:

Gerät wird stromversorgt über Netzteil? ja ☐ nein ☐

Fehler-Kurzbeschreibung:

Gerätedaten:

Modell:

Seriennummer:

Gerät wird stromversorgt über Netzteil? ja ☐ nein ☐

Fehler-Kurzbeschreibung:

Gerätedaten:

Modell:

Seriennummer:

Gerät wird stromversorgt über Netzteil? ja ☐ nein ☐

Fehler-Kurzbeschreibung:

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Kunde