



Retourenformular Retail Support

Bitte faxen Sie das ausgefüllte Formular an den Magenta Retail Support unter **01/79585 6544** oder per Mail an **retailsupport@magenta.at**

- ☐ DOA
- ☐ Produktreklamation
- ☐ Wertkarten SIM-Karte
- ☐ Reparatur
- ☐ Lieferreklamation (HW, SIM, POS)

1 Kunde

Kundennr./Rufnr. \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Ansprechpartner \_\_\_\_\_

Vorname \_\_\_\_\_

Familienname \_\_\_\_\_

2 Vom Kunden retourniertes Endgerät

Hersteller \_\_\_\_\_

Type/Bezeichnung \_\_\_\_\_

Serien-/IMEI-Nummer \_\_\_\_\_

Menge \_\_\_\_\_

Fehlerbeschreibung

Zusatz bei Lieferreklamation:  
Wie war der Zustand der Überverpackung des übernommenen Paketes?

3 Belegdaten

Kaufdatum \_\_\_\_\_

Lieferdatum \_\_\_\_\_

4 Wertkarte

SIM-Kartennummer \_\_\_\_\_

Wertkartenrufnummer \_\_\_\_\_

Wertkartenguthaben \_\_\_\_\_

Serialnummer Ladebon \_\_\_\_\_

RMA-NUMMER \_\_\_\_\_

5 Vertriebspartner

VERTRIEBSPARTNERNR. \_\_\_\_\_

Verkäufer \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

6 Gerätezustand

☐ Eine Kopie der Kundenrechnung liegt der Rücksendung bei

☐ Komplette Verpackung inkl. defektem Gerät, Akku, Ladestation, Bedienungsanleitung und sämtlichem Zubehör ist vorhanden

☐ Geräte-IMEI ist ident mit der IMEI auf der Verpackung und der Rechnung

☐ Die Verpackung ist neuwertig  
(Achtung: Verpackung nicht beschriften bzw. mit Aufklebern versehen)

☐ Der optische Zustand des Endgerätes ist einwandfrei  
(keine Flüssigkeitsspuren, kein Displayschaden, keine Sturzschäden, ...)

☐ Es liegt kein Garantiausschlussgrund vor:  
Feuchtigkeitsschaden, Displayschaden, Sturzschaden oder Manipulation

☐ Eine Fehlerbeschreibung wurde erstellt. (Bitte Fehler möglichst genau beschreiben  
- ungenaue Angaben wie "Softwarefehler" oder "Taste funktioniert nicht" sind zu ungenau und werden von den Herstellern nicht akzeptiert.)  
Feuchtigkeitsschaden, Displayschaden, Sturzschaden oder Manipulation

☐ Wurde das Sperrmuster entfernt

7 Der Vertriebspartner bestätigt das Vorliegen folgender Kriterien

Das Gerät wurde innerhalb der vom Hersteller festgelegten Frist ab Verkaufsdatum (Tag der Anmeldung) retourniert. Der Samstag zählt als Werktag!

☐ CAT  
14 Kalendertage

☐ Fairphone  
14 Kalendertage

☐ HTC  
7 Werktag

☐ Huawei/Honor  
28 Kalendertage

☐ MOTO  
28 Kalendertage

☐ Nokia/MS  
14 Werktag

☐ RIM  
30 Kalendertage

☐ Samsung  
28 Kalendertage

☐ Sony  
7 Werktag

☐ ZTE  
28 Kalendertage

☐ Xiaomi  
15 Kalendertage

☐ TCL  
14 Kalendertage

Der Austausch des Endgerätes ist eine freiwillige Serviceleistung gegenüber unseren Kunden. Im Zuge des Austausches werden alle im retournierten Gerät gespeicherten Daten gelöscht. Der Vertriebspartner bestätigt die Vollständigkeit und Richtigkeit der Angaben geprüft zu haben, widrigenfalls behalten wir uns vor das defekte Endgerät an den Vertriebspartner zu retournieren.

Datum \_\_\_\_\_

Unterschrift Händler \_\_\_\_\_