



# Service-Informationen

## GANTNER Rücksendeadressen

### GANTNER Österreich

Gantner Electronic GmbH  
Reparaturabteilung  
Bundesstraße 12  
6714 Nüziders  
ÖSTERREICH

### GANTNER Deutschland

Gantner Electronic GmbH Deutschland  
Porschestraße 13  
44809 Bochum  
DEUTSCHLAND

Sehr geehrte Kund:in,

vielen Dank für Ihren Auftrag und Ihr Vertrauen in unser Unternehmen!

Für eine rasche Abwicklung ihres Anliegens, bitten wir Sie um Ihre Mithilfe. Hierzu ist der Servicebegleitschein möglichst vollständig ausfüllen. Falls Sie Fragen zu einem Artikel haben, oder ein technischer Defekt vorliegt, können Sie uns gerne, während unserer Supportzeiten, vorab telefonisch kontaktieren. Oftmals können solche Fälle schon am Telefon schnell und einfach gelöst werden.

## GANTNER Support

### Support Österreich

E-Mail: [support@gantner.com](mailto:support@gantner.com)  
Telefon: +43 5552 33944 395

### Support Deutschland

E-Mail: [gtg@gantner.com](mailto:gtg@gantner.com)  
Telefon +49 (0) 931 880 887 200

Unsere Support-Zeiten und Kontaktadressen finden Sie auf unserer Homepage: [GANTNER Support](#)

## Warenrücksendung

Schicken Sie uns bitte Ihre Rücksendungen immer im Originalkarton, mit dem gesamten Zubehör (z. B. Montagesätze, Installationshinweise), einer Rechnungskopie oder Lieferschein und in einem Überkarton verpackt! Warenrücksendungen können generell nur angenommen werden, wenn sie frei Haus erfolgen.

Bei Rücksendungen zur Gutschrift ist zu beachten, dass Produkte in geöffneten, beklebte und beschriftete Verpackungen sowie gebrauchte und nicht mehr im Originalzustand befindliche Waren von der Rücknahme grundsätzlich ausgeschlossen sind und als unberechtigte Rücksendung bearbeitet werden. Grundsätzlich werden bei Warenrücklieferungen, die nicht durch GANTNER zu vertreten sind, 10% des Rechnungsbetrages als Manipulationskosten einbehalten. Eine Erhöhung der Manipulationskosten, aufgrund der anfallenden Tätigkeiten zur Wiederaufbereitung, behält sich GANTNER vor.

Versiegelte Verpackungen, bei denen das Siegel manipuliert oder gebrochen wurde, gelten grundsätzlich als geöffnet. Kundenspezifische Produkte, insbesondere Datenträger z. B. mit speziellen Designs, Bedruckungen und Farben sowie projektspezifisch beschaffte Artikel können keiner Gutschriftbearbeitung zugeführt werden. Die Ware wird unfrei retourniert.

Falschliefereien und Transportschäden sind uns innerhalb von zehn Tagen zu melden. Außerdem müssen Transportschäden unmittelbar dem anliefernden Spediteur mitgeteilt werden. Bitte prüfen Sie die Ware unbedingt bei Anlieferung!

Details zu Materialrücklieferungen sind in der GANTNER - Policy of Return Material Authorization festgehalten.

**WICHTIG: Ausgenommen von Rücksendungen sind eigens für Sie angefertigte Artikel!**

## Reparaturabwicklung

### Anlieferform der Reparaturware:

Reparaturwaren können generell nur noch angenommen werden, wenn die Lieferung frei Haus erfolgt. Es werden nur vollständige Geräte und keine Einzelbaugruppen zur Reparatur angenommen. Einzelne Baugruppen werden bei der Reparaturbearbeitung grundsätzlich als Gesamtgerät angesehen und als solche behandelt.

Um eine rasche und kostengünstige Durchführung der Reparatur zu gewährleisten, ist ein vollständig ausgefülltes Service-Begleitschreiben oder eine detaillierte Fehlerbeschreibung notwendig. Bitte legen Sie daher jedem Gerät, welches Sie an uns zur Reparatur einschicken, ein entsprechendes, vollständig ausgefülltes Schriftstück bei.

### Kostenvoranschlag:

Auf ausdrücklichen Wunsch erstellen wir Ihnen einen Kostenvoranschlag für die Reparatur Ihres Gerätes.

Wir bitten Sie, uns nach Zusendung des Kostenvoranschlags innerhalb von 10 Kalender-Tagen bekannt zu geben, ob wir die Reparatur zu den veranschlagten Kosten durchführen sollen. Ist keine Reparatur gewünscht, so wird pro Gerät eine Pauschale von EUR 64,00 für die Erstellung des Kostenvoranschlags fällig. Der Kostenvoranschlag gilt als akzeptiert, wenn er innerhalb von 15 Kalender-Tagen nicht beantwortet wird.

### Reparaturkosten:

Für die Reparaturen der Geräte gelten unsere Service- & Reparaturpauschalen zuzüglich der Versandkosten.

### Datenträger:

An Medien (z. B. GAT Chip Card 200, GAT Chip Band 20, GAT Key Tag 7xxx, etc.) werden grundsätzlich keine Reparaturen durchgeführt. Diese Produkte gelten als Verbrauchsmaterial und werden nur im Rahmen der Gewährleistung behandelt. Reklamationen müssen binnen 10 Tagen nach Erhalt der Ware eingereicht werden. Ausgenommen sind versteckte Mängel wie Materialfehler und/oder Fehler in der Codierung der Medien. Hier gilt eine allgemeine Gewährleistung von 6 Monaten nach Erhalt der Ware.