



**RP Handels und Service GmbH**  
Bahnhofstrasse 10, 9711 Paternion

Tel: 0043 (0) 4245 / 65900  
www.rcptgroup.com  
reklamation@rp-austria.at

Firma  
RP Handels und Service GmbH  
**Reklamationsabteilung**  
Bahnhofstrasse 10  
A-9711 Paternion

**Senden Sie alle von uns benötigten  
Daten bitte nur per E-Mail an:  
support@rcptgroup.com**  
(da Bilder, Typenschild, etc. auf einem Fax nicht  
erkennbar sind)

Um die Reklamation ordnungsgemäß bearbeiten zu können, sind alle unten angeführten Daten bekannt zu geben, anderenfalls kann die Reklamation nicht anerkannt werden.

**Bevor Sie uns eine Reklamation übermitteln bitten wir Sie, sich mit dem Produkt vertraut zu machen und sich ausführlich damit auseinanderzusetzen. Viele unklare Fragen werden bereits in der Ihnen zur Verfügung stehenden Bedienungsanleitung beantwortet.**

**Manchmal sind nur folgende Punkte die Problemauslöser:**

Bedienfehler – fehlende Erfahrung mit dem Produkt (wir bieten hierfür kostenpflichtige Schulungen an), defekte Sicherungen, lockere oder abgeklemmte Kabel, nicht festgezogene Schrauben oder Muttern, falsch angeschlossene Kabel durch Elektriker, falsche Installation, ...

Die Reklamation kann nur bearbeitet werden, wenn Sie uns alle benötigten Dokumentationen (Fotos, Typenschild Rechnung, Lieferschein) zukommen lassen. Ist dies nicht der Fall ist keine eindeutige Identifizierung von Teilen möglich.

Beispiel: Sie reklamieren einen Teil einer Hebebühne (TRAFO) ohne Fotos. Die Hebebühne wurde aber bereits mehrfach modifiziert und es gibt bereits mehrere Ausführungen von diesem „TRAFO“. Die Reklamation kann nicht bearbeitet werden. Lange Wartezeiten sind die Folge.

Achten Sie auf die Größe der Bilder und Daten die Sie uns schicken. Verteilen Sie größere Datenmengen auf mehrere E-mails, da es Obergrenzen dafür geben kann. Bei Zusendung von zu großen Video Dateien, laden Sie diese am besten auf einen externen Server wie z.B. Google Drive.

**Wichtig!**

- Transportschäden müssen unbedingt am Frachtschein mit dem Vermerk „Transportschaden“ übermittelt werden!
- Vermerken Sie die Schäden und machen Sie zur Sicherheit Fotos davon.
- Bei großen Transportschäden die Ware bitte **NICHT** annehmen! Der Lieferant ist dazu verpflichtet die Ware wieder mitzunehmen. Bei Nichteinhaltung kann die Transportversicherung nicht geltend gemacht werden und Schäden können nicht toleriert werden!

**Sie haben auf unsere Produkte keine Garantie sondern Gewährleistung.**

Gewährleistung heißt, das Eingestehen des Schuldners (z.B. Verkäufer) für Mängel, die eine vom Gläubiger (z.B. Käufer) angenommene Leistung zum Zeitpunkt der Erbringung (Übergabe der Ware) aufweist. Mängel müssen grundsätzlich gerichtlich geltend gemacht werden.

Kommt der Mangel innerhalb von 6 Monaten ab Lieferung hervor, wird grundsätzlich vermutet, dass der Mangel bereits zum Lieferzeitpunkt vorlag. Nach Ablauf von 6 Monaten muss der Käufer bzw. Werkbesteller beweisen, dass der Mangel bereits zum Zeitpunkt der Übergabe zumindest dem Grunde nach vorhanden war.

Umgangssprachlich wird die Gewährleistung oft mit „Garantie“ gleichgesetzt. Dies entspricht jedoch nicht der juristischen Realität. Die wichtigsten Unterschiede sind: die Gewährleistung umfasst Mängel, die bereits bei Vertragsabschluss vorlagen. Bei der Garantie ist es unerheblich, wann der Mangel entstand, sofern er innerhalb der Garantiefrist gerügt wird.

Wird in späterer Folge festgestellt, dass es sich bei der Reklamation um einen Bedienfehler oder einen Fehler hervorgerufen durch Falschbedienung oder unterlassenen Service- und Wartungsarbeiten handelt, wird der entstandene Kostenaufwand in Rechnung gestellt. Die Kosten werden nach tatsächlichem Aufwand und aktuellem Stundensatz in Höhe von € 69,99 berechnet. Das kann z.B. folgendes sein: Bearbeitungsgebühren, Versandkosten, Reparaturkosten, etc..

Achten Sie darauf, alle Service- und Wartungsarbeiten durch RP-TOOLS bzw. einen durch RP-TOOLS autorisierten Servicepartner durchführen zu lassen. Bei nicht nachweisbaren oder zu spät durchgeführten Servicearbeiten seitens RP-TOOLS entfällt der Gewährleistungsanspruch



**RP Handels und Service GmbH**  
Bahnhofstrasse 10, 9711 Paternion

Tel: 0043 (0) 4245 / 65900  
www.rcptgroup.com  
reklamation@rp-austria.at

**Kundendaten**

Firma		Kundennummer	
Name, Vorname		Email	
Strasse, Haus-Nr.		Telefon	
PLZ, Ort		Fax	
Land			

**Lieferadresse** (bei Abweichungen zur Rechnungsadresse)

Firma			
Name, Vorname		Email	
Strasse, Haus-Nr.		Telefon	
PLZ, Ort		Fax	
Land			

**Angaben zur Bestellung**

**Defekte Artikel** (Modell Nr. / Artikelbezeichnung)

Rechnungs-Nr.			
Rechnungsdatum			
Gekauft bei:	RP-TOOLS	Händler	
Händlername			

**Montage und Service**

Montagefirma		Servicefirma	
Datum der Installation		Datum des letzten Service	

**Fotos, Video und Abnahmebestätigung**

<p>Foto vom Typenschild mit folgenden Daten für die Werkseinreichung: Modell, Seriennummer, Baujahr, Leistung.</p>		<p>Mindestens 1 Foto des Artikels zur genauen Identifizierung.</p>	
<p>Mindestens 3 Fotos <b>oder</b> 1 Video worauf der Defekt eindeutig erkennbar ist.</p>		<p><b>Nur für gewerbliche Kunden!</b> Kopie der Abnahmebestätigung einer Prüfstelle (gilt nur für Waren die einer Abnahmeprüfung unterliegen, z.B. Hebebühnen).</p>	

**Genau Beschreibung des Defekts**

.....  
Datum

.....  
Unterschrift des Kunden