

01 REPARATUR UND RÜCKGABEANFRAGE:

Kunden müssen den apg-Kundendienst oder das Produktmanagement über die untenstehende regionale Kontaktstelle kontaktieren, um eine Rückgabe anzustoßen:

UK: +44 1273 616 300

Frankreich: +33 1 39 73 40 42

Deutschland: +49 2103 41 70 900

Spanienn: +34 918 023 594

Email: customer.relations@apgsolutions.com

Hinweis: Endkunden (außer Square-Terminal-Nutzer) sollten sich zunächst an den Händler oder Vertriebspartner wenden, bei dem die Geldlade erworben wurde.

NEUER PAUSCHALPREIS FÜR DEN REPARATURSERVICE:

GELDLADENTYP	PREIS (£)	PREIS (€)
KLAPPDECKELLADE	£90	105€
SCHUBLADE	£110	130€
KEIN FEHLER FESTGESTELLT	£75	90€

*ZZGL. MWST.

02 ERSTE FEHLERDIAGNOSE:

Ein Mitarbeiter des apg-Produktmanagements wird den Kunden kontaktieren, um eine erste Fehleranalyse durchzuführen.

- Das Problem kann entweder remote gelöst werden, oder:
- Wenn eine Rücksendung erforderlich ist, stellt der apg-Kundendienst Folgendes zur Verfügung:
 - Eine eindeutige RMA-Nummer (Return Merchandise Authorization)
 - Ein RMA-Formular (muss ausgedruckt und der Rücksendung beigelegt werden)
 - Die korrekte Rücksendeadresse

Hinweis: Die Versandkosten zu apg trägt der Kunde.

03 REPARATUR- UND GARANTIEBEWERTUNG:

Eingesandte Geräte werden in der Reparaturabteilung von apg geprüft, um die Garantieabdeckung zu bewerten.



WENN DAS PROBLEM VON DER GARANTIE ABGEDECKT IST:

- Die Geldlade wird kostenlos repariert (auch innerhalb der Garantie gilt der o.g. Pauschalpreis, falls kein Fehler festgestellt wurde).
- apg übernimmt die Rückversandkosten.
- Der apg-Kundendienst bestätigt den Zeitplan für Reparatur und Rückversand.



WENN DAS PROBLEM NICHT VON DER GARANTIE ABGEDECKT IST:

- Die Reparaturkosten (Teile und Arbeitszeit) sind zu den oben genannten Pauschalen festgelegt.
- Reparaturen erfolgen nur nach vorheriger Freigabe und mit einer Bestellung des Kunden.
- Nach Freigabe durch den Kunden führt apg die Reparatur durch und übernimmt den Rückversand.

Wird die Reparatur abgelehnt, erfolgt die Rücksendung auf Kosten des Kunden oder die Entsorgung auf Wunsch.

WICHTIGE HINWEISE:

- Nur Legend-Serie-Geldladen sind reparierbar.
- ECD- und Genesis-Modelle sind von der Reparatur ausgeschlossen.
- Physische Schäden (z. B. am Metallgehäuse) sind nicht durch die Garantie abgedeckt.
- Rücksendungen ohne gültige RMA-Nummer werden nicht akzeptiert.
- Reparierte Geräte erhalten eine Garantie von 3 Monaten oder die Restlaufzeit der ursprünglichen Garantie – je nachdem, was länger ist.
- smarttill-Lösungen sind von diesem Prozess ausgeschlossen.
- Bitte legen Sie das RMA-Formular dem Paket mit der Geldlade bei.
- Bearbeitungszeit für Reparaturen: 10 Werktage.