

**LiPPERT Embedded Computers GmbH**

**Gewährleistungs-  
und Reparaturrichtlinien**

## 1. Verwendungszweck

Diese Richtlinien der LIPPERT Embedded Computers GmbH ("LIPPERT") sollen den bestmöglichen Service und die möglichst zügige Bearbeitung von Reparaturen sicherstellen.

## 2. Gewährleistung

### 2.1 Gewährleistungsfristen

Für die von LIPPERT hergestellten und vertriebenen Standardprodukte gilt eine Gewährleistungsfrist von zwei Jahren ab dem Auslieferungsdatum.

Für Produkte von Drittanbietern, die über LIPPERT bezogen wurden, gelten die Gewährleistungsbedingungen des jeweiligen Anbieters.

### 2.2 Reparaturen unter Gewährleistung

Innerhalb des Gewährleistungszeitraumes werden alle defekten Produkte von LIPPERT ausgetauscht oder repariert. Ob ein defektes Produkt ausgetauscht oder repariert wird, liegt ausschließlich im Ermessen der Firma LIPPERT. Die Anlieferung von reklamierten Produkten erfolgt immer auf Kosten des Kunden.

### 2.3 Gewährleistungsausschlüsse

Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Produkte, für die einer der folgenden Punkte zutrifft:

- Der Fehler tritt erst nach Ablauf der Gewährleistungsfrist auf.
- Das Produkt wurde durch unsachgemäße Handhabung, Vandalismus oder nicht autorisierter Reparatur beschädigt. Hierbei ist es gleichgültig, ob die Beschädigung durch einen Unfall oder anderen Grund verursacht wurde. Die Feststellung dieses Sachverhalts liegt im Ermessen von LIPPERT.
- Produkte und Zubehörteile, die nicht von LIPPERT hergestellt wurden, unterliegen ausschließlich der Gewährleistung des jeweiligen Herstellers. Beispiele hierfür sind RAM's, HDD's, FDD's, Lüfter, usw..
- Veränderungen, Erweiterungen und Tests, die auf Anforderung des Kunden oder durch dritte an oder mit den Produkten durchgeführt werden, sind von der Gewährleistung ausgeschlossen.
- Das Produkt wurde nach der Reparatur durch eine Naturkatastrophe wie Blitzschlag, Überflutung oder Erdbeben, etc. beschädigt.
- Bei dem Produkt handelt es sich um einen Verbrauchsgegenstand, (z.B. Sicherungen, Batterien, LCDs, Leuchtmittel) oder Software.

### 3. Reparaturablauf

#### 3.1 Allgemeines

Vor dem Zurücksenden eines Produktes muß eine RMA- (Return Material Authorization) Nummer angefordert werden. LIPPERT verweigert die Annahme von Anlieferungen ohne gültige RMA Nummer und sendet die Produkte auf Kosten des Absenders zurück.

Fehlerhaft angelieferte Baugruppen müssen innerhalb von 2 Wochen nach Erhalt der Ware reklamiert werden!

#### 3.2 Beantragen einer RMA-Nummer

Um eine RMA-Nummer anzufordern, nutzen Sie bitte unsere Webseite:  
<http://www.lippertembedded.com/service/repairs.html> Hier finden Sie ein auszufüllendes Online-Formular. Die Eingaben werden an LIPPERT übertragen, sobald Sie die "Submit"-Schaltfläche betätigen. Ihre Angaben werden bearbeitet und Sie erhalten üblicherweise innerhalb eines Arbeitstages eine E-Mail mit der zugewiesenen RMA-Nummer.

Sollten Sie sich bezüglich der bemängelten Fehlfunktion unsicher sein, so können Sie zunächst unsere Service-Mitarbeiter kontaktieren, um eine Lösung zu suchen, die das Einsenden des bemängelten Produktes vermeidet.

#### 3.3 Einsenden eines Produktes

Senden Sie nur das defekte Produkt ein. Zubehör wie Kabel, Handbücher usw. sollten nicht mit eingesandt werden. Falls es für die Fehlersuche nötig ist, solche Teile einzusenden, führen Sie alle Teile klar ersichtlich im Lieferschein auf. Für nicht aufgeführte Teile können wir keine Gewähr bezüglich deren Rücklieferung übernehmen.

Die RMA-Nummer muß immer gut ersichtlich auf der Außenseite der Verpackung sichtbar sein.

Senden die reklamierten Produkte mit einem Kurierdienst (DHL, UPS, etc.) an LIPPERT. Die Kosten für die Einsendung trägt der Kunde. Die Kosten der Rücksendung übernimmt LIPPERT.

Muß die Ware verzollt werden, so ist es notwendig, eine Proforma-Rechnung für die Zolldeklaration beizulegen. Auf dieser Rechnung sollte für die aufgelisteten Produkte und Zubehörteile ein möglichst geringer Wert angegeben werden.

Bitte beachten Sie: Die Zollgebühren werden aufgrund des angegebenen Wertes berechnet. Wir schlagen vor, die aufgelisteten Teile als „Defekte Teile ohne Wert. Rücklieferung zur Reparatur“ zu deklarieren.

Um die Bearbeitungszeit möglichst kurz zu halten, adressieren Sie Ihr Paket immer direkt an unseren Service. Hierzu geben Sie bitte in der Empfängeradresse den Zusatz "Zu Händen: Service" an.

**Achtung:** Die Produkte müssen so sicher verpackt sein, so daß Beschädigungen während des Transports ausgeschlossen werden können. Die Verpackung muß den ESD-Richtlinien entsprechen. Rücklieferungen, die nicht diesen Richtlinien genügen, verlieren ihren Gewährleistungsanspruch.

### 3.4 Reparaturkosten

Unter folgenden Bedingungen werden Ihnen Kosten für die Reparatur in Rechnung gestellt:

- Die Gewährleistungsfrist des Produktes ist abgelaufen.
- Es kann keine Fehlfunktion festgestellt werden. Das Produkt ist innerhalb seiner Spezifikation voll funktionsfähig.
- Das Produkt wurde zwar innerhalb der Gewährleistungsfrist eingesandt, das Problem ist jedoch durch fehlerhaftes Handling, eine nicht autorisierte Reparatur, oder sonstiges Kundenverschulden beschädigt worden.
- Produktänderungen, Nacharbeiten und Tests, die auf Kundenverlangen durchgeführt werden, unterliegen nicht der Gewährleistung.
- Fehler, welche durch eine Nacharbeit des Kunden verursacht wurden.
- Beschädigungen durch Naturkatastrophen wie Blitzschlag, Hochwasser, Erdbeben, usw..

Auf von LIPPERT durchgeführte Reparaturen erhalten Sie eine Gewährleistung von 3 Monaten. Die Gewährleistungsfrist für Reparaturen beginnt mit dem Datum der Rücklieferung der reparierten Baugruppe. Diese Reparaturgewährleistung deckt nur Folgefehler ab, welche die zuvor von der LIPPERT instand gesetzten Funktionseinheiten betreffen. Innerhalb der Reparaturgewährleistung werden diese Folgefehler kostenlos behoben. Eine Reparaturgewährleistung wird ausgeschlossen, wenn der Folgefehler auf fehlerhaftes Handling, eine nicht autorisierte Reparatur oder durch sonstiges Kundenverschulden verursacht wurde.

#### 3.4.1 Kostenvoranschläge

Sollten Kosten für die Reparatur oder die Überprüfung eines Produktes anfallen, erstellen wir in jedem Fall einen Kostenvoranschlag. Dieser Kostenvoranschlag geht Ihnen per Fax zu. Die Reparatur erfolgt erst nach der schriftlichen Freigabe zu dem entsprechenden Kostenvoranschlag erhalten haben. Hierzu nutzen Sie bitte den Vordruck auf dem Kostenvoranschlag und faxen Sie diesen an LIPPERT.

Für jedes Produkt, das außerhalb der Gewährleistung bearbeitet wird, erhalten Sie einen gesonderten Kostenvoranschlag. Produkte, für die ein gültiger Gewährleistungsanspruch besteht, werden ohne weitere Rücksprache bearbeitet.

Der vom Kunden zu tragende Kostenanteil für die Erstellung eines Kostenvoranschlages beträgt 60,- €. Im Falle einer Reparaturfreigabe wird dieser Betrag auf die anfallenden Reparaturkosten angerechnet.

Der Kostenvoranschlag ist 2 Wochen gültig. Sollten Sie innerhalb dieser Frist keine Antwort an uns senden, erhalten Sie automatisch eine Erinnerung. Falls wir innerhalb weiterer 5 Arbeitstage keine Antwort erhalten, werden die reklamierten Teile umgehend an den Absender retourniert. In diesem Fall stellen wir dem Kunden eine Unkostenpauschale von 75,- € sowie die Transportkosten in Rechnung.

### 3.4.2 Reparaturkostenberechnung

- Kosten für Reparaturen mit Gewährleistungsanspruch:  
*Alle Kosten werden von LiPPERT übernommen.*
- Kosten für Reparaturen und Service ohne Gewährleistungsanspruch:  
*Reparaturservicekosten = Materialkosten + Reparaturkosten + Handlingkosten*
- Servicekosten für Produktänderungen und –tests, die auf Kundenanforderung erfolgen:  
*Änderungsservicekosten = Materialkosten + Reparaturkosten + Handlingkosten*
- Reparaturen von Produkten Dritter, die außerhalb der Gewährleistung sind:  
*Reparaturkosten = Reparaturkosten des Drittanbieters + Handlingkosten*

#### Anmerkungen:

Handlingkosten	=	Handlingspauschale + Frachtkosten
Handlingspauschale	=	35,00 €
Reparaturkosten	=	Arbeitszeit * Stundensatz
Stundensatz	=	75,00 €
Materialkosten	=	Materialkosten ergeben sich aus dem zur Bearbeitung nötigen Material.

Nach Abschluß der Reparatur erhalten Sie eine Rechnung über die angefallenen Kosten.  
Bitte geben Sie bei Fragen zur Rechnung immer die Rechnungsnummer an.

### 3.5 Bearbeitungszeit

Die Bearbeitungszeit umfaßt den Zeitraum von der Anlieferung bis zur Rücklieferung der Produkte.

Für Produkte, die von LIPPERT hergestellt werden, kann folgende Bearbeitungszeit zugrunde gelegt werden:

- Bei Lieferlosen von bis zu 10 Teilen beträgt die durchschnittliche Bearbeitungszeit 10 Arbeitstage.
- Bei Lieferlosen mit mehr als 10 Teilen beträgt die durchschnittliche Bearbeitungszeit 15 Arbeitstage
- Die Bearbeitungszeit für Produkte von Dritten, die beim Originalhersteller repariert werden müssen, beträgt im Regelfall ca. 10-20 Arbeitstage.

Die Bearbeitungszeit kann sich in folgenden Fällen verlängern:

- Der Kunde antwortet nicht oder verzögert auf einen Kostenvoranschlag.
- Es wurde eine unzureichende oder keine Fehlerbeschreibung mitgeliefert. Beispiele: "geht nicht", "defekt", u.ä..
- Das Produkt wurde nachträglich verändert und weicht vom Original ab.
- Informationen zur Reparatur werden spät oder verzögert nachgereicht. (z.B. Beschreibung, wie das Gesamtsystem verwendet wird, oder der Umgebung, in der das Produkt eingesetzt wird.)

### 3.7 Reparaturbericht

Mit dem Lieferschein zu Ihrer Reparatur erhalten sie einen Reparaturbericht, die die durchgeführten Arbeiten sowie die gefundene Fehlerursache auflistet.

### 3.8 Aufbewahrung von zur Reparatur eingesandten Geräten

Nach Erstellung eines Kostenvoranschlages oder der Rechnungsstellung bewahrt LIPPERT alle zur Reparatur eingesandte Teile für mindestens drei Monate auf. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Reparaturfreigabe oder Zahlungseingang, wird der Vorgang abgeschlossen und die Produkte gegebenenfalls verschrottet.

LIPPERT unternimmt alle angemessenen Schritte, um innerhalb dieser 3 Monate mit dem Kunden in Kontakt zu bleiben.

### 3.9 Rücksendung der Reparaturen

Die Rücksendung der Reparaturen erfolgt grundsätzlich mit UPS. Auf Anforderung des Kunden kann die Rücksendung auch durch einen alternativen Dienst wie DHL, Federal Express o.ä. erfolgen. Dadurch anfallende Zusatzkosten trägt der Kunde.

## 4. Änderungshistorie

Version	Date	Autor	Änderung
1.0	2008-10-31	JK	Übersetzung auf Basis der englischen Version 1.5
1.1	2011-03-24	JK	Kapitel 2.3 präzisiert Link zur Website korrigiert