

## Rücksendungen und Reparaturen

### 1. Rücksendungsautorisierung von Material RMA (Return Material Authorisation)

- 1.1. Bevor ein Produkt an Inputech zurückgesendet werden kann, muss eine gültige RMA-Nummer unter [www.inputech-rma.ch](http://www.inputech-rma.ch) angefordert werden. Die RMA-Pflicht besteht für alle Zusendungen an Inputech, die Autorisierung wird Online auf der Homepage vergeben. Zusendungen ohne gültige RMA-Nummer werden nicht bearbeitet.
- 1.2. Unter einer RMA-Nummer kann ausschliesslich das auf der RMA-Anforderung angegebene Produkt in der angegebenen Menge zurückgesendet werden.
- 1.3. Für die Rücksendung weiterer Produkte ist eine weitere RMA-Nummer erforderlich.
- 1.4. Enthält eine eingehende Sendung Produkte, für die keine Rücksendeberechtigung vorliegt, werden sie nicht bearbeitet.
- 1.5. Die Lieferpapiere sowie die Sendungen selbst sind mit der RMA-Nummer deutlich zu kennzeichnen.
- 1.6. Rücksendungen zur Reparatur müssen einen Fehlerbeschrieb enthalten.
- 1.7. Stellt sich heraus, dass keine Mängel bestehen oder dass die Fehlerangaben unrichtig waren, wird eine minimale Bearbeitungspauschale von CHF 90.- pro Gerät, zuzüglich Versand- und Verpackungskosten erhoben. Dies gilt für Geräte innerhalb und ausserhalb der Garantiezeit.
- 1.8. Die übrigen Bestimmungen sind in Art.1 1 der allgemeinen Geschäftsbedingungen festgehalten.

### 2. Reparaturen innerhalb der Garantiezeit

- 2.1. Inputech garantiert, dass ihre Produkte bei normalem Betrieb frei von Material- oder Verarbeitungsfehlern sind.
- 2.2. Für Ersatzteile, die im Rahmen der Garantieansprüche kostenlos zur Verfügung gestellt wurden, gilt die Gewährleistung weiterhin nur für den Zeitraum der ursprünglichen Garantie. Für sämtliche Dienstleistungen oder Reparaturarbeiten, die ausserhalb dieser eingeschränkten Garantie liegen, gelten die aktuellen Preise und Bedingungen.
- 2.3. Die Garantie deckt keine Schäden, die auf normalen Verschleiss zurückzuführen sind.
- 2.4. Inputech stellt während der Reparaturzeit keine Leihgeräte zur Verfügung.
- 2.5. Inputech gibt keine Gewährleistung auf die Modelllaufzeiten von Monitoren, Terminals, usw. Inputech sowie seine Lieferanten können jederzeit Änderungen an Produkten oder Komponenten vornehmen.
- 2.6. Inputech ist nicht für Schäden haftbar, die ausserhalb der Kontrolle von Inputech liegen. Einschliesslich, aber nicht beschränkt auf physikalische Schäden, Änderungen an Produkten, unsachgemässe Handhabung oder Verpackung.

### 3. Reparaturen nach Ablauf der Garantiefrist

- 3.1. Reparaturgeräte werden durch Inputech primär auf die vom Kunden angegebenen Fehlfunktionen untersucht. Wird die Fehlfunktion ungenau beschrieben oder ist von Inputech nicht reproduzierbar, besteht kein Reklamationsanspruch bei Nichtbeseitigung. Bevor Inputech mit der Reparatur eines Produkts beginnt, erhält der Käufer von Inputech einen Kostenvoranschlag, der zum Zeichen des Einverständnisses vom Käufer zu unterzeichnen und an Inputech zu retournieren ist.
- 3.2. Soll das Produkt nicht repariert werden oder sind keine Ersatzteile mehr verfügbar, kann das Gerät durch Inputech entsorgt werden, oder auf Wunsch im vorliegenden Zustand an den Käufer auf seine Kosten zurücksenden. Für die Fehleranalyse wird eine minimale Bearbeitungspauschale von CHF 90.- in Rechnung gestellt. Dieser Betrag entfällt, sollte sich der Kunden für die Beschaffung eines Neugerätes entscheiden. Die fachgerechte Entsorgung ist kostenlos und ist durch die vorgezogene Recyclinggebühr (VRG) gedeckt.

#### **4. Rücksendung gegen Gutschrift**

- 4.1. Um eine Gutschrift für ein Standardprodukt zu erhalten, muss sich das Produkt und die Originalverpackung im Neuzustand befinden (z.B. keine Kleber auf dem Karton) und sämtliches Zubehör enthalten sein. Die definitive Rückvergütung erfolgt erst, nachdem das zurückgesendete Produkt begutachtet worden ist. Unter Umständen und nur auf besondere Vereinbarung können Sonderanfertigungen gegen Gutschrift zurückgesendet werden.
- 4.2. Inputech kann die Gutschrift für defekte Produkte verweigern, die hervorgerufen wurden durch:
- Unsachgemässe Installation oder Testaufbau
  - Ungeeignete Betriebsumgebung
  - Zweckentfremdung des Produkts
  - Nichteinhaltung der Herstellerspezifikationen oder Abweichung von bewährten branchenüblichen Praktiken bei der Überwachung und dem Betrieb des Produkts
  - Unbefugte Montage, Entfernung oder Änderung einer Produktkomponente
  - Aussergewöhnliche mechanische, physische oder elektrische Belastung, Kratzer oder Beulen
  - Änderungen oder Reparaturen durch Inputech nicht autorisierte Parteien
  - Schäden durch Missbrauch, Zweckentfremdung, Vernachlässigung oder Unfall
- 4.3. Inputech ist nicht verpflichtet, RMAs für falsch bestellte Produkte zu akzeptieren. Inputech kann für diese Fälle je nach Situation eine Ausnahmegewilligung erteilen, wobei je nach Produkt eine Einlagerungsgebühr zwischen 15 % und 40 % verrechnet wird. Produkte, die älter als vier Monate sind, sind von dieser Regelung ausgeschlossen.
- 4.4. Die Einlagerungsgebühr kann in folgenden Fällen erlassen werden:
- Der Käufer meldet Produktfehler oder -schäden innerhalb von 5 Tagen nach Erhalt des Produkts an.
  - Inputech hat versehentlich das falsche Produkt geliefert.

#### **5. Rücksendung gegen Gutschrift Kennzeichnung und Adressierung**

- 5.1. RMA-Nummer muss aussen auf der Verpackung sichtbar angegeben sein. Verwenden Sie für die Rücksendung die auf dem RMA -Berechtigungsformular angegebene Adresse.

#### **6. Verpackung**

- 6.1. Touch-Kontroller, Speicher usw. müssen in antistatischen Taschen zurückgesendet werden, andernfalls entfällt der Garantieanspruch.
- 6.2. Um Transportschäden zu vermeiden, sollten Sie für die Rücksendung geeignete Verpackungen verwenden. Bei unsachgemässer Verpackung entfallen die Leistung der Transportversicherung.

#### **7. Frachtkosten**

- 7.1. Der Kunde zahlt ungeachtet dessen, ob eine Reparatur den Garantieleistungen unterliegt, die anfallenden Frachtkosten. Es ist ratsam, die Lieferung zu versichern.
- 7.2. Inputech übernimmt bei Garantiereparaturen nur die Transportkosten zurück zum Kunden. Zusätzliche Aufwendungen für eine Expresszustellung oder andere Sonderforderungen sind vom Käufer zu tragen. Bitte beachten Sie die Ausnahmeregelung unter Punkt 2.7.

#### **8. Ersatzansprüche bei Transportschäden**

- 8.1. Falls der Käufer das Produkt in beschädigtem Zustand erhält, müssen die Weisungen gemäss Merkblatt "Achtung Transportschaden" befolgt werden. Das Merkblatt kann unter [www.inputech.com](http://www.inputech.com) unter dem Kapitel Support gefunden werden.