

Aktualisiert im Juni 2019

## 1. ZWECK

Die folgenden Richtlinien wurden erstellt, um für Kunden der IAdea Deutschland GmbH (IAdea) den bestmöglichen Support- und Instandsetzungsservice bereitzustellen.

## 2. GARANTIE

### 2.1 Garantiebedingungen

Für Produkte von IAdea (Mediaplayer, universelle Smart Signboards): Kunden von IAdea steht eine 1-jährige Garantie zu. Eine verlängerte Garantieabdeckung ist kostenpflichtig erhältlich oder kann für weitere Jahre gewährt werden.

Die Garantie beginnt beim Erwerb mit dem Rechnungsdatum und endet mit dem Ablaufdatum. Sie deckt Design-, Material- und Verarbeitungsfehler ab.

Zubehör – dazu gehören unter anderem Adapter, Benutzerhandbuch, Softwareinstallations-CD, und interner Speicher – werden von derselben Garantie abgedeckt wie das Hauptprodukt. Verbrauchsartikel wie Akkus werden nicht abgedeckt. Angaben zu hellen und dunklen Pixelfehlern auf LCD-Anzeigen befinden sich in Kapitel 2.4. Kundendienstleistungen einschließlich Terminanrufen beim IAdea Support und Gerätefehlerbehebung werden für den festgelegten Garantiezeitraum abgedeckt. Bei Geräten, für die keine Garantie mehr besteht, können Kunden auf der Support-Seite von IAdea nach Lösungen suchen.

### 2.2 Von der Garantie abgedeckte Reparaturen

Von der Garantie abgedeckte Störungszustände werden nach Ermessen von IAdea repariert, durch ein äquivalentes oder besseres Produkt ersetzt oder erstattet. Bei Erstinbetriebnahme funktionsunfähiger Geräte („DOA-Geräte“) können von direkten Kunden von IAdea binnen 30 Tagen nach Erwerb ausgetauscht werden. Dies gilt ausschließlich für Standardprodukte von IAdea. Bei allen Auftragsanfertigungen und individuell angepassten Produkten unterliegt der Austausch von DOA-Geräten den Bedingungen des Vertrags zwischen IAdea und dem Antragsteller. Falls in diesem Vertrag keine DOA-Regelung enthalten ist, werden die DOA-Standardrichtlinien von IAdea auf dieses Produkt angewendet. Die folgenden Bedingungen schließen die Eignung für einen DOA-Austausch aus:

- » Unsachgemäße oder unangemessene Wartung;
- » Verwendung von Software, Firmware oder Schnittstellen, die nicht von IAdea bereitgestellt wurden;
- » Verunreinigungen (Sand, Wasser usw.);
- » Unbefugte Reparatur;
- » Falsches Integrationsdesign für IAdea Display Player Kits und IAdea Digital Signboard Kits.

Die Rücknahme von Produkten, die diese Bedingungen erfüllen, wird abgelehnt oder unterliegt zusätzlichen Bearbeitungs-/Servicekosten gemäß Festlegung durch die Serviceabteilung von IAdea.

### 2.3 Ausschlüsse von der Garantie

Unter den folgenden Bedingungen wird ein Produkt von der Garantieabdeckung ausgeschlossen:

- » Das Produkt wird als fehlerhaft erkannt, nachdem die Garantie abgelaufen ist;
- » Das Produkt wurde unsachgemäß verwendet, missbraucht oder unbefugt demontiert/verändert; in einer unpassenden physischen oder Betriebsumgebung platziert; unsachgemäß vom Kundengewartet; in ein für IAdea Display Player Kits und IAdea Digital Signboard Kits unpassendes Design integriert.

Ausgenommen hiervon sind durch Naturkatastrophen verursachte Fehler und Fehlfunktionen. Derartige Bedingungen werden von IAdea bestimmt; entsprechende Entscheidungen richten sich nach den Erkenntnissen von IAdea.

### 2.4 Technische Angaben für die LCD-Inspektion von IAdea Signboards

Angaben zur Inspektion von hellen und dunklen Pixelfehlern

- » Helle Pixelfehler  $\leq 1$
- » Dunkle Pixelfehler  $\leq 5$
- » Pixelfehler gesamt  $\leq 5$

## 3. SERVICESTANDORTE

IAdea Deutschland GmbH Lise-Meitner-Straße 1-7

24223 Schwentinental Deutschland

E-Mail: support@iadeagermany.de

## 4. SERVICEPROZESS

### 4.1 Erhalt einer RMA-Nummer

Alle Rücksendungen des Kunden müssen mit einer RMA-Nummer (Return Merchandise Authorization = Warenrücksendegenehmigung) genehmigt werden. Rücksendungen ohne gültige RMA-Nummern werden nicht akzeptiert; sie werden ohne Vorankündigung auf Kosten des Kunden an den Kunden zurückgesendet.

Eine RMA-Nummer ist lediglich eine Genehmigung zur Rücksendung eines Produkts; sie stellt keine Bewilligung einer Reparatur oder eines Austauschs dar. Wenden Sie sich zur Anforderung einer RMA-Nummer unter support@iadeagermany.de an das Serviceteam von IAdea, um ein RMA-Antragsformular zu erhalten. Sie müssen dann grundlegende Produkt- und Kundendaten eingeben und das aufgetretene Problem schildern.

IAdea prüft und repariert nur den in der Spalte „Fehlersymptom“ aufgeführten Fehler; seien Sie bei der Beschreibung also möglichst gründlich. Ein RMA-Gerät wird als „NTF“ (No Troubles Found = Kein Fehler gefunden) behandelt, wenn das Serviceteam von IAdea den beschriebenen Fehler nicht nachvollziehen kann.

### 4.2 Rücksendung des Produkts zur Reparatur

Nachdem IAdea die Rücksendung per RMA-Antragsformular bestätigt hat, kann der Kunde den Versandvorgang in die Wege leiten. Beachten Sie, dass IAdea für Artikel, die nicht auf dem RMA-Antragsformular aufgeführt sind, und für Schäden, die während des Versands auftreten, nicht verantwortlich ist.

Der Kunde muss sicherstellen, dass das zurückgesendete Gerät korrekt und sicher verpackt ist.

### 4.3 Versandanweisungen

#### Internationaler RMA-Versand an IAdea Service Center

Im Falle einer Rücksendung innerhalb des Garantiezeitraums ist der Kunde dafür verantwortlich, das Gerät mitsamt den vollständigen Dokumenten an das IAdea Service Center zu senden:

- » Lieferdokument (Rechnung)
- » Für die Zollabfertigung muss eine Rechnung ausgestellt werden, in der die Gründe für die Rücksendung der Waren deutlich angegeben werden.

Die Rechnung muss Folgendes enthalten:

- 1 Firmenname und -adresse des Absenders
- 2 Ansprechpartner und Telefonnummer des Absenders
- 3 Firmenname und -adresse des Empfängers
- 4 Menge
- 5 Preis pro Einheit
- 6 Währung (Euro)
- 7 Verpackungsangaben mit Abmessungen

**Hinweis:** Senden Sie die Rechnung bitte im Voraus an das Serviceteam von IAdea, und IAdea wird den Kunden nach Bestätigung auffordern, das fehlerhafte Gerät zu versenden.

IAdea übernimmt die Frachtkosten für die Rücksendung des Geräts zum Kunden höchstens 2 Mal pro Jahr pro Kunde. Falls der Kunde die RMA-Rücksendung beschleunigen möchte, ist er für die gesamten Versandkosten verantwortlich.

## 4.4 SERVICEKOSTEN

Unter den folgenden Bedingungen wird eine Reparaturservicegebühr erhoben:

- 1 Produktreparaturen und -begutachtungen bei Geräten mit abgelaufener oder ohne Garantie;
- 2 Das Produkt, obwohl innerhalb des Garantiezeitraums repariert, erfüllt folgende Bedingungen:
  - » Unsachgemäße oder unangemessene Wartung;
  - » Verwendung von Software, Firmware oder Schnittstellen, die nicht von IAdea bereitgestellt wurden;
  - » Ungeeignete Umgebung für Vorbereitung oder Lagerung;
  - » Verunreinigungen (Sand, Wasser usw.);
  - » Unbefugte Reparatur oder Veränderung.
- 3 Produktaktualisierungen und -tests bei Geräten ohne Garantie.

Wenn ein Produkt von IAdea repariert wurde und innerhalb von drei Monaten danach wegen desselben Problems erneut repariert werden muss, führt IAdea diese Reparatur kostenlos durch. Derartige kostenlose Reparaturen gelten jedoch nicht für Produkte, die die obige Bedingung 2 erfüllen.

## 4.5 Servicekosten für Leistungen jenseits der Garantie

Kosten werden in drei Teile gegliedert: Personal + Material + Fracht.

Abgesehen von Nachbesserungen werden alle Reparaturen, Begutachtungen und Überprüfungen pauschal mit 60 Euro berechnet. Dies gilt auch für Geräte mit dem Ergebnis „NTF“ (No Troubles Found = Kein Fehler gefunden).

Nachbesserungen hängen von der Komplexität der Verfahren ab. Hinweis: Änderungen an den Servicekosten sind vorbehalten. Bevor wir Reparaturen außerhalb der Garantie beginnen, senden wir Ihnen eine Pro-Forma-Rechnung (P/I) mit den Reparaturkosten. IAdea behält sich das Recht vor, Reparaturdienste für Kunden abzulehnen, die die P/I nicht unterschreiben. IAdea verschrottet mittlerweile defekte Produkte ohne Ankündigung, wenn Kunden die unterschriebene P/I nicht binnen 3 Monaten zurücksenden.

## 4.6 Reparaturservice für Produkte am Ende ihres Lebenszyklus

IAdea bietet einen fortlaufenden Reparaturservice für einen weiteren Garantiezeitraum nach dem Datum der Auslaufankündigung an. Produktupgrades (keine Upgrade-Gebühr, Übernahme der Garantie für das alte Produkt) oder Teilgutschrift (je nach der verbleibenden Garantie) werden in Erwägung gezogen, wenn IAdea einen Fehler nicht innerhalb des Garantiezeitraums reparieren kann.

## 4.7 Verwahrung der zur Reparatur eingesandten Produkte

IAdea behält zur Reparatur eingesandte Produkte einen Monat lang in Verwahrung und wartet währenddessen auf die Rücksendung einer unterschriebenen P/I bzw. auf eine Zahlung. Wenn der Kunde während dieses Zeitraums nicht antwortet, schließt IAdea den Vorgang automatisch ab.

## 4.8 Erwerb von Ersatzgeräten

Da Frachtkosten bei internationalem Versand sehr teuer werden können, bietet IAdea dem Kunden die Möglichkeit zum Erwerb von Ersatzgeräten zum ermäßigten Sonderpreis, um bei Geräteausfällen einen schnellen Austausch durchführen zu können. Die Menge der Ersatzgeräte ist auf die Anzahl der vom Kunden in Auftrag gegebenen Geräte beschränkt. Weitere Einzelheiten erfahren Sie bei Ihrem Vertreter von IAdea.