

# DrayTek

## RMA-Bestimmungen

Hinweis: Die deutsche Vertretung der DrayTek Corp. mit Hauptsitz in Taiwan ist das Tochterunternehmen DrayTek GmbH in Mannheim, Deutschland. Die DrayTek GmbH vertritt die Interessen der Muttergesellschaft und führt u.a. auch Garantieleistungen durch. Die nachstehenden Bestimmungen betreffen die DrayTek-Kunden der Länder Deutschland und Österreich. In sonstigen Ländern gelten die nationalen Bestimmungen der jeweiligen Distributoren von DrayTek-Produkten. Direkte Einsendungen von RMA-Geräten aus oben nicht genannten Ländern an die DrayTek GmbH werden postwendend und unfrei an den Absender zurückgeschickt.

Bitte beachten Sie folgende Bestimmungen, um die Abwicklung der RMA-Fälle zu beschleunigen:

- § **1.1** Die DrayTek GmbH gewährt auf die ihre Produktserien der Kategorie A **sechsdreißig (36)** Monate und für Produktserien der Kategorie B **vierundzwanzig (24)** Monate Garantieleistungen ab Kaufdatum, sofern diese über einen deutschen oder österreichischen Händler bezogen wurden. Diese Garantie gilt nicht für Produkte, welche in Verbindung mit einem Vertrag zur Nutzung des Internets durch einen Internet Service Provider (ISP) vertrieben wurden. In diesem Fall liegen Garantie und Gewährleistung bei dem entsprechenden ISP.

Produktserien (Kategorie A)	Produktserien (Kategorie B)
Modemrouter	WLAN-Adapter / WLAN-Access Points
Breitbandrouter	Antennen
miniVigor128	Switche
VigorAccess-Serien	VigorTalk ATA-24
	Vigor120
	VigorPhone 350
	Module
	Homeplug
	Rackmount Plate

- § **1.2** Bevor der RMA-Prozess initialisiert wird, muss durch das Support-Team der DrayTek GmbH [support@draytek.de](mailto:support@draytek.de) oder Hotline: **0621-717667-0** der **Verdacht eines Hardwaredefekts** bestätigt werden.
- § **1.3** Wenn von der Support-Abteilung der Verdacht eines Hardwaredefekt bestätigt und alle notwendigen **Daten** (Name, Anschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse oder Faxnummer, Modellname und Fehlerbeschreibung) aufgenommen wurden, wird der Fall von der Support-Abteilung an die RMA-Abteilung der DrayTek GmbH weitergeleitet, die sich zur Überprüfung des Garantiezeitraums bei dem Kunden meldet. Bitte senden Sie hierfür den entsprechenden Kaufbeleg sowie die Seriennummer des RMA-Gerätes unter Vermerk Ihres Namens sowie Ihrer Adresse per E-Mail oder per Telefax (**0621-717667-29**) ein.
- § **1.4** Für jedes defekte Gerät, welches sich im Zeitraum der Garantie befindet, wird eine nicht übertragbare **RMA-Nummer** generiert und dem Kunden mit einem RMA-Formular per E-Mail oder per Fax zugesandt. Das **RMA-Formular** ist vollständig auszufüllen und mit dem RMA-Gerät an die DrayTek GmbH zurückzusenden.

- § **1.5** Einen Monat nach Vergabe einer RMA-Nummer verliert diese ihre Gültigkeit.
- § **1.6 Versandkosten** der RMA-Geräte **zur** DrayTek GmbH **trägt der Kunde**. Unfrei eingeschickte Sendungen werden von der DrayTek GmbH **zurückgewiesen**.
- § **1.7** Es werden ausschließlich Geräte mit einer von der DrayTek GmbH erteilten und gültigen **RMA-Nummer** angenommen. Die RMA-Nummer muss **gut sichtbar** auf der Sendung angebracht werden. Einsendungen ohne eine sichtbare RMA-Nummer werden nicht angenommen.
- § **1.8** Das ausgefüllte **RMA-Formular** muss der Sendung beigelegt werden.
- § **1.9** Beim Einsenden von mehreren RMA-Geräten müssen diese einzeln gekennzeichnet werden.
- § **1.10** Einsendungen von RMA-Geräten müssen **immer das Gerät UND das entsprechende Netzteil enthalten**, auch wenn sich die zu beanstandende Reklamation nur auf einen Teil des Produktes bezieht.
- § **1.11** Die Garantiereparatur kann bis zu **10 Werktagen** dauern.
- § **1.12** Die Kosten für den Rückversand von RMA-Geräten an Kunden innerhalb Deutschlands sowie nach Österreich werden von der DrayTek GmbH übernommen, **sofern bei dem eingesandten Gerät ein Hardware-Defekt festgestellt werden konnte**. Rückversandkosten sind von denjenigen Kunden selbst zu tragen, die aufgrund falscher Firmware-Einstellungen bzw. individueller Konfigurationsprobleme technisch einwandfreie Geräte zur Garantiereparatur eingesandt haben.
- § **1.13 Sollte kein Defekt feststellbar sein**, behält sich die DrayTek GmbH vor, das RMA-Gerät nach Überprüfung und eventueller Aktualisierung der Firmware gegen Berechnung einer Pauschale von **60,00 Euro** (netto) zur Abdeckung der Arbeits- und Versandkosten, welche per Vorkasse zu zahlen ist, an den Einsender zurückzusenden.
- § **1.14** Zurück gesandte Ware ist vom Kunden auf Vollständigkeit zu überprüfen. Eine Reklamation wird von Seiten der DrayTek GmbH nur berücksichtigt, wenn diese innerhalb von sieben Tagen nach Zustellung erfolgt.
- § **1.15** Sollten einzelne Paragraphen dieser Bestimmungen unwirksam oder undurchführbar sein, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.
- § **1.16** Vorsätzlich oder fahrlässig entstandene Schäden sowie Schäden durch höhere Gewalt (z.B. Blitzschlag, Wasserschaden) führen zum Erlöschen der Garantie des Gerätes.

## **Zusätzliche Bestimmungen für Leihgeräte**

- § **2.1** Die Beantragung von RMA-Leihgeräten geschieht in schriftlicher Form durch das „RMA-Leihgeräte-Formular“ und muss von dem Antragsteller, im Folgenden als Kunde bezeichnet, vollständig ausgefüllt und unterzeichnet werden. Das Formular kann von unserer Homepage [www.draytek.de](http://www.draytek.de) als PDF-Datei heruntergeladen werden.
- § **2.2** Als Voraussetzung für die Beantragung von RMA-Leihgeräten muss von der DrayTek GmbH ein gültiger RMA-Prozess eingeleitet worden sein.
- § **2.3** Für jeden gültigen RMA-Prozess kann nur ein RMA-Leihgerät beantragt werden.
- § **2.4** Es kann nicht gewährleistet werden, dass ein RMA-Leihgerät dem Gerät entspricht, welches im Rahmen der Garantiereparatur eingesandt wird/wurde.

- § **2.5** Für den Service der Bereitstellung eines Leihgerätes erhebt die DrayTek GmbH eine Leihgebühr. Die Höhe der Leihgebühr ist dem RMA-Leihgeräte-Formular zu entnehmen. Die Leihgebühr beinhaltet die Kosten für den Versand des Leihgerätes zum Kunden.
- § **2.6** Die DrayTek GmbH nutzt einen reservierten Produkt-Pool für Leihgeräte. Es wird nicht garantiert, dass es sich bei den Leihgeräten um fabrikneue Geräte handelt. Die Leihgeräte werden ohne Zubehör, jedoch mit Netzteil verschickt.
- § **2.7** Die Kosten für den ordnungsgemäßen Rückversand des RMA-Leihgerätes trägt der Kunde.
- § **2.8** Vorsätzlich oder fahrlässig entstandene Schäden an dem RMA-Leihgerät werden dem Kunden in Rechnung gestellt.
- § **2.9** Sollten einzelne Paragraphen dieser Bestimmungen unwirksam oder undurchführbar sein, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

### **Zusätzliche Bestimmungen für den Vorabaustausch (Enterprise-Produkt-Serie)**

Die Bestimmungen in §3.1 - §3.9 gelten nur für DrayTek-Produkte der folgenden Produktserien: VigorPro5500, VigorPro5510, Vigor2950, Vigor3300V, Vigor3100, Vigor3120.

- § **3.1** Im Rahmen der Garantieleistung gewährt die DrayTek GmbH den Endkunden in Deutschland und Österreich einen dreijährigen Premium-Service mit Vorabaustausch.
- § **3.2** Als Voraussetzung für einen Vorabaustausch gelten die **§1.1 - §1.16** der RMA-Bestimmungen.
- § **3.3** Das defekte Gerät ist nach Erhalt des Austauschgerätes innerhalb von sieben Werktagen mit der Versandverpackung des Austauschgerätes an die DrayTek GmbH zurück zu senden.
- § **3.4** Die DrayTek GmbH übernimmt die Kosten für den Rückversand des defekten Gerätes. Kontaktieren Sie hierfür bitte die DrayTek GmbH per E-Mail an [info@draytek.de](mailto:info@draytek.de), sobald Ihr Altgerät versandbereit ist, damit diese die Abholung des Gerätes veranlassen kann.
- § **3.5** Der Kunde hat mit dem von der DrayTek GmbH beauftragten Kurier zu vereinbaren, wann und wo das defekte Gerät bei dem Kunden abgeholt werden kann.
- § **3.6** Die DrayTek GmbH nutzt einen reservierten Produkt-Pool für den Vorabaustausch-Vorgang. Es wird nicht garantiert, dass es sich bei den Austauschgeräten um fabrikneue Geräte handelt. Die Geräte werden ohne Zubehör, jedoch mit Netzteil verschickt.
- § **3.7** Sollten die Schäden am eingesandten Gerät auf vorsätzliches oder fahrlässiges Verhalten zurückzuführen sein, so wird das Vorabaustauschgerät dem Kunden in Rechnung gestellt. Alternativ kann das Vorabaustauschgerät inklusive Netzteil auf eigene Kosten innerhalb von 14 Tagen an die DrayTek GmbH zurückgeschickt werden.
- § **3.8** Nach einem erfolgten Vorabaustausch behält sich die DrayTek GmbH vor, einen erneuten Vorabaustausch wegen des gleichen Problems zu verweigern.
- § **3.9** Sollten einzelne Paragraphen dieser Bestimmungen unwirksam oder undurchführbar sein, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

**gültig ab: 27.05.2010**