

DrayTek Herstellergarantie und Reparaturservice (RMA-Abwicklung)

Hinweis:

Das 1997 in Taiwan gegründete Unternehmen, die DrayTek Corp., gilt als führender Anbieter von professionellen Netzwerkkomponenten.

Die uniVorx GmbH, als exklusiver DrayTek Partner für die DACH Region, mit Sitz bei Berlin, spielt eine zentrale Rolle bei der Optimierung von Produkten für den deutschsprachigen Markt. Zudem leistet die uniVorx GmbH den deutschsprachigen Kunden-Support und die Abwicklung weiterer Service-Leistungen.

Die nachstehenden Bestimmungen gelten für die Abwicklung von Garantieleistungen gegenüber Endkunden, welche von der uniVorx GmbH stammende Produkte erworben haben und in Deutschland, Österreich oder in der Schweiz ansässig sind.

Direkte Einsendungen von nicht unter diese Garantie fallenden Produkten an die uniVorx GmbH werden postwendend und unfrei an den Absender zurückgeschickt. Die Ihnen als Käufer zustehenden und sich aus dem Gesetz ergebenden Gewährleistungsansprüche gegen Ihren Verkäufer bleiben von der Herstellergarantie, bei der es sich um eine freiwillige Leistung der uniVorx GmbH handelt, unberührt. Diese gesetzlichen Ansprüche können daher, soweit ihre Voraussetzungen gegeben sind, neben den Ansprüchen aus dieser Garantie geltend gemacht werden.

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

§ 1.1 Die uniVorx GmbH gewährt auf die Geräte der Produktserien aus der Kategorie A **sechsdreißig (36)** Monate, auf die Produktserien der Kategorie B **vierundzwanzig (24)** und auf die Produktserien der Kategorie C **zwölf (12)** Monate Garantieleistungen ab Kaufdatum, sofern diese über einen deutschen, österreichischen oder schweizerischen 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 Falle wenden Sie sich mit Gewährleistungs- und etwaigen Garantieansprüchen bitte unmittelbar an den entsprechenden ISP.

Produktserien - Kategorie A (36 Monate)	Produktserien - Kategorie B (24 Monate)	Produktserie - Kategorie C (12 Monate)
Vigor130 / Vigor160-Serie VigorNIC132-Serie Vigor21XX-Serie Vigor27XX-Serie Vigor28XX-Serie Vigor29XX-Serie Vigor32XX-Serie Vigor39XX-Serie	ANT-1207/ANT-2309/ANT-2520 VigorAP-Serie VigorSwitch-Serie Rackmount Plate/Lite	USB-TEMPer

§ 1.2 Bevor der RMA-Prozess initialisiert wird, muss durch die Support-Abteilung der uniVorx GmbH (erreichbar unter support@draytek.de oder über die Hotline: **+49 (0)30-780009433**) 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, Modellname und Fehlerbeschreibung) aufgenommen wurden, wird der Fall von der Support-Abteilung an die RMA-Abteilung der uniVorx GmbH weitergeleitet. Bitte senden Sie hierfür den entsprechenden Kaufbeleg sowie die Seriennummer des RMA-Gerätes unter Vermerk Ihres Namens sowie Ihrer Adresse per E-Mail an - rma@draytek.de

§ 1.4 Für jedes defekte Gerät, welches sich im Zeitraum der Garantie befindet, wird eine nicht übertragbare **RMA-Nummer** generiert und Ihnen mit einem RMA-Formular per E-Mail oder per Fax zugesandt. Das **RMA-Formular** ist vollständig auszufüllen und mit dem RMA-Gerät an die uniVorex GmbH zurückzusenden.

§ 1.5 Einen Monat nach Vergabe einer RMA-Nummer verliert diese ihre Gültigkeit. Sollte es Ihnen innerhalb dieser Zeit nicht möglich gewesen sein, das Gerät zusammen mit dem Formular an uns einzusenden, wenden Sie sich bitte erneut an unsere Support-Abteilung (vgl. Ziff. 1.2).

§ 1.6 **Versandkosten** der RMA-Geräte **zur uniVorex GmbH trägt der Kunde**. Unfrei eingeschickte Sendungen werden von der uniVorex GmbH **zurückgewiesen**.

§ 1.7 Es werden ausschließlich Geräte mit einer von der uniVorex GmbH erteilten und gültigen **RMA-Nummer** angenommen. Die RMA-Nummer muss **gut sichtbar** auf der Verpackung 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 mehrerer RMA-Geräte 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** ab dem Eingang des Gerätes bei der uniVorex GmbH dauern. Für die Dauer der Reparatur kann der Kunde ein Leihgerät gemäß § 2.1 - § 2.9 beantragen.

§ 1.12 Die Kosten für den Rückversand von RMA-Geräten an den Kunden werden von der uniVorex GmbH übernommen, **sofern bei dem eingesandten Gerät ein Hardware-Defekt im Sinne der Garantie 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 im Sinne der Garantie feststellbar sein**, behält sich die uniVorex GmbH vor, das RMA-Gerät nach Überprüfung und eventueller Aktualisierung der Firmware gegen Berechnung einer Pauschale von **40,00 Euro** inkl. MwSt. zur Abdeckung der Arbeits- und Versandkosten, welche per Vorkasse zu zahlen sind, an den einsendenden Kunden zurückzusenden. Dem Kunden steht der Nachweis offen, dass DrayTek kein Schaden oder ein Schaden nur in einer geringeren Höhe als die Pauschale entstanden ist.

§ 1.14 Zurück gesandte Ware ist vom Kunden auf Vollständigkeit zu überprüfen. Eine diesbezügliche Reklamation wird von Seiten der uniVorex GmbH nur berücksichtigt, wenn diese innerhalb von sieben Tagen nach Zustellung erfolgt.

§ 1.15 Vorsätzlich oder fahrlässig entstandene Schäden sowie Schäden durch höhere Gewalt (z.B. Blitzschlag, Wasserschaden) führen zum Erlöschen der Garantie des Gerätes.

§ 1.16 Sollten einzelne Paragraphen dieser Bestimmungen unwirksam oder undurchführbar sein, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

Zusätzliche Bestimmungen für Leihgeräte

Zusätzlich zu dem oben genannten RMA-Service bietet die uniVorex GmbH ihren RMA-Kunden die Möglichkeit, während des Zeitraums des RMA-Prozesses ein Leihgerät zu nutzen.

§ 2.1 Die Beantragung von RMA-Leihgeräten geschieht in schriftlicher Form durch den „RMA-Leihgerät-Antrag“ und muss von dem Antragsteller, im folgenden als Kunde bezeichnet, vollständig ausgefüllt und unterzeichnet werden. Das Formular kann von unserer Homepage www.draytek.de als pdf-Datei heruntergeladen und uns per Post, Fax oder E-Mail (rma@draytek.de) übersandt werden.

§ 2.2 Als Voraussetzung für die Beantragung von RMA-Leihgeräten muss von der uniVorex 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. Das Leihgerät kann daher in seinen Funktionalitäten gegenüber dem eingesandten Gerät eingeschränkt sein.

§ 2.5 Für den Service der Bereitstellung eines Leihgerätes erhebt die uniVorex GmbH eine pauschale Leihgebühr in Höhe von **25,00 Euro** inkl. MwSt., welche per Vorkasse zu zahlen ist. Die Leihgebühr beinhaltet die Kosten für den Versand des Leihgerätes zum Kunden.

§ 2.6 Die uniVorex 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 Hat der Kunde von der uniVorex GmbH das eingesandte Geräte repariert zurückerhalten, so ist er verpflichtet, das Leihgerät innerhalb von sieben Tagen an die uniVorex GmbH zurückzusenden. Die Kosten für den ordnungsgemäßen Rückversand des RMA-Leihgerätes trägt der Kunde.

§ 2.8 Der Kunde ist berechtigt, das Leihgerät als Ersatz für das eingesandte Gerät zu nutzen (vertragsgemäßer Gebrauch). Eine Überlassung des Leihgerätes an Dritte ist nicht zulässig. Nutzt der Kunde das Leihgerät schuldhaft vertragswidrig, so haftet er auch für sich hieraus zufällig ergebende Schäden an dem Leihgerät bzw. für den sich hieraus zufällig ergebenden Verlust des Leihgerätes. In jedem Falle haftet er für Schäden bzw. Verlust, soweit diese von ihm schuldhaft (vorsätzlich oder fahrlässig) verursacht wurden.

§ 2.9 Für unsere zertifizierten DrayPartner ist die Nutzung eines Leihgerätes im Rahmen eines laufenden RMA-Prozesses kostenfrei.