

// REPARATUR

Allied Vision Reparaturprozess

Wir bedauern sehr, dass Sie mit Ihrem Allied Vision Produkt Probleme haben. Unser Support- und Reparaturteam will Ihnen helfen, Ihr Allied Vision Produkt so schnell wie möglich wieder funktionsfähig zu machen. Bitte helfen Sie uns, Ihnen zu helfen, indem Sie folgende Regeln beachten!

1. Bitte lassen Sie sich eine RMA-Nummer geben, bevor Sie Ihr Produkt einsenden!

Manche Probleme lassen sich aus der Ferne von unserem Support-Team lösen. Um Ihnen schneller zu helfen und unnötige Versandkosten zu ersparen, bitten wir Sie, Ihr Problem zuerst bei unserem technischen Support untersuchen zu lassen, bevor Sie Ihr Produkt einsenden. Bitte beschreiben Sie den Fehler so genau und detailliert wie möglich. So tragen Sie dazu bei, den Prozess zu beschleunigen.

Ist eine Reparatur tatsächlich notwendig, dann erhalten Sie von uns eine RMA-Nummer (Return Material Authorization) und genaue Anweisungen, wohin Sie das defekte Produkt schicken sollen.

Bitte beachten: Produkte, die ohne RMA bei unserer Reparaturabteilung eintreffen, können unbearbeitet auf Kosten des Kunden zurückgeschickt werden.

2. Kameratypabhängige Prozessabweichungen

Auf Grund der Servicekomplexität verschiedener Kameramodelle unterscheiden wir in:

Gruppe A: Kameramodelle der Familien Bonito, Bigeye, Pearleye, Goldeye und VDS Vosskühler Kameras

Gruppe B: Alle anderen Kameramodelle der Familien, die nicht unter A genannt wurden.

3. Servicepauschale

Bitte beachten Sie, dass wir für Reklamationen, bei denen kein Fehler festgestellt werden kann, in jedem Fall eine Servicepauschale berechnen:

Gruppe A: 149€ / \$199USD Servicepauschale

Gruppe B: 75€ / \$100USD Servicepauschale

4. Einverständniserklärung von kostenpflichtigen Reparaturen

Allied Vision setzt mit der Annahme der RMA Ihr Einverständnis für die Übernahme der Kosten (Material und Arbeit) bis zu einem Wert von 120€/150USD voraus, sofern es sich nicht um einen Gewährleistungsfall handelt. Kostenpflichtige Reparaturen bis zu diesem Wert werden von Allied Vision durchgeführt und an Sie zurückgeschickt, ohne dass eine weitere mündliche oder schriftliche Freigabe notwendig ist.

5. Kostenvoranschläge

Kostenvoranschläge (einschließlich Arbeits-, Material- und Transportkosten) werden erstellt für:

Gruppe A: Innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang der Retoure in unserem Reparaturzentrum in Osnabrück (Deutschland).

Gruppe B: Innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Eingang der Retoure in unserem Reparaturzentrum in Stadtroda (Deutschland) oder Burnaby (Kanada)¹

Die Bindefrist zur Annahme oder Ablehnung der Reparatur beträgt 30 Tage. Falls der Kostenvoranschlag innerhalb dieses Zeitraums nicht bestätigt wird, betrachten wir den Reparaturauftrag als abgelehnt. In diesem Fall werden wir die Kamera bzw. das Zubehör unrepariert an Sie zurücksenden (EXW) und Ihnen unsere Servicepauschale berechnen.

6. Gewährleistungsanspruch

Reparierte Produkte haben eine Gewährleistung von 12 Monaten, beginnend mit dem Erhalt des reparierten Gerätes. Diese Gewährleistung betrifft nur die spezielle Reparaturleistung sowie das ausgetauschte Material.

7. Transportkosten

Innerhalb der Gewährleistung Die Kosten des Versands zu Allied Vision trägt der Kunde. Allied Vision zahlt den Rücktransport zum Kunden.

Außerhalb der Gewährleistung Beide Transportwege gehen zu Lasten des Kunden

8. Zahlungsmodalitäten

Bitte lesen Sie unsere "[allgemeine Verkaufs- und Lieferbedingungen](#)" auf unserer Website für weitere Informationen.

9. Verantwortlichkeit

Allied Vision akzeptiert nur Reparaturanfragen von den Erstkäufern der Produkte bzw. unseren Distributoren. Dieses stellt die technische und finanzielle Zuständigkeit für beide Seiten sicher. Damit ist gewährleistet, dass zum Beispiel modifizierte Kameras oder spezielle Kundenfirmware unverändert bleiben, von denen Allied Vision sonst keine Kenntnis hätte.

10. Fragen?

Falls Sie Fragen zu unseren Reparaturbestimmungen haben, kontaktieren Sie bitte unser Reparatur-Team unter rma@alliedvision.com.

Vielen Dank! – Ihr Allied Vision Reparatur-Team

¹ Bei Kameras, die auf Grund von speziellen Baugruppen, Prüfvorrichtungen und Technologien eine Serviceleistung in einem bestimmten Reparaturzentrum der Allied Vision erfordern, werden wir diese selbständig dorthin weiterleiten. Dies kann zu längeren Bearbeitungszeiten führen. Die Transportkosten zu den Reparaturzentren trägt Allied Vision.