

REPAIR POLICY - ViALUX Messtechnik + Bildverarbeitung GmbH

Sie haben Probleme mit Ihrem ViALUX Produkt? Unser Support- und Reparaturteam will Ihnen behilflich sein, Ihr Produkt schnellstmöglich wieder funktionsfähig zu machen. Um Ihnen schnell und unkompliziert helfen zu können, beachten Sie bitte folgendes:

1. Fordern Sie eine RMA-Nummer an, bevor Sie Ihr Produkt einsenden!

Wir bitten Sie, Ihr Problem zuerst bei unserem technischen Support untersuchen zu lassen, bevor Sie Ihr Produkt einsenden. Dazu beschreiben Sie bitte den Fehler in unserem RMA Online Formular so genau und detailliert wie möglich. Weitere Daten (Bilder, Videos, ...) bitte zusätzlich unter Angabe Ihres Namens, Firmenname und Seriennummer an rma@vialux.de senden. Einige Probleme lassen sich gegebenenfalls vorab von unserem Support-Team lösen, ohne dass eine Produkteinsendung notwendig ist. Dies hilft uns und Ihnen unnötige Versandkosten einzusparen.

Sollte doch eine Reparatur bei uns im Haus erforderlich sein, erhalten Sie von uns eine RMA-Nummer (RMA = Return Material Authorization) und genaue Versandanweisungen.

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

2. RMA-Gebühr und Einverständniserklärung zur Kostenübernahme

Bitte beachten Sie, dass wir für alle Reklamationen, auch wenn später kein Fehler festgestellt werden kann, in jedem Fall eine RMA-Gebühr berechnen (sofern es sich nicht um einen Gewährleistungsfall handelt):

250 EUR / 280 USD (inklusive Materialkosten in Höhe von bis zu 50 € / 55 USD)

ViALUX setzt mit der Annahme der RMA Ihr Einverständnis für die Übernahme aller Kosten (inkl. Versandkosten, s. Punkt 5) voraus. Kostenpflichtige Reparaturen im Rahmen der RMA-Gebühr werden von ViALUX durchgeführt und an Sie zurückgeschickt, ohne dass eine weitere mündliche oder schriftliche Freigabe notwendig ist. Falls Sie aus abrechnungstechnischen Gründen ein Angebot über die RMA-Gebühr benötigen, teilen Sie uns dies bitte per E-Mail oder telefonisch mit.

3. Kostenvoranschläge

Sollten die Materialkosten 50 € / 55 USD übersteigen, erhalten Sie ein entsprechendes Angebot. Kostenvoranschläge (einschließlich Arbeits-, Material- und Transportkosten) werden innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Eingang der Retoure in Chemnitz (Deutschland) erstellt.

Die Gültigkeit der Reparaturangebote beträgt 30 Tage.

Bei Geräten, die eine Serviceleistung bei unseren Lieferanten erfordern, kann es zu längeren Bearbeitungszeiten kommen. Über die dabei entstandenen Reparaturkosten erhalten Sie ein Angebot.

4. Gewährleistungsanspruch

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

5. Transportkosten

Reparatur ist ein Gewährleistungsfall:	Die Kosten des Versands zu ViALUX trägt der Kunde. ViALUX zahlt den Rücktransport zum Kunden.
Reparatur ist kein Gewährleistungsfall:	Beide Transportwege gehen zu Lasten des Kunden. Vor Rücksendung der Produkte informieren wir Sie über die Kosten. Gerne können Sie uns alternativ Ihre Kundennummer Ihres Versanddienstleisters mitteilen.

6. Zahlungsmodalitäten

Bitte lesen Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf unserer Website für weitere Informationen.

7. Verantwortlichkeit

ViALUX akzeptiert nur Reparaturanfragen von den Erstkäufern der Produkte bzw. unseren Distributoren. Dieses stellt die technische und finanzielle Zuständigkeit für beide Seiten sicher.

8. Fragen?

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

Vielen Dank! – Ihr ViALUX Reparatur-Team