

## **REPAIR POLICY - ViALUX Messtechnik + Bildverarbeitung GmbH**

Sie haben Probleme mit Ihrem **BodyLux® 3D Scansystem**? 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. Art der Support-Leistung**

Für den Support des BodyLux® 3D Scansystems gibt es verschiedene Vorgehensweisen:

- a. Technischer Support per **AnyDesk** – unsere Vertriebsmitarbeiter helfen Ihnen direkt, das aufgetretene Problem per Fernwartung zu lösen.
- b. **Vor-Ort-Reparaturservice** – ein Vertriebsmitarbeiter kommt direkt zu Ihnen und repariert das Gerät vor Ort (sofern möglich). Dafür fällt eine Servicegebühr von mind. 200,- EUR an. Der genaue Preis wird nach dem entsprechenden Aufwand (Anfahrt, Arbeitsstunden, Material, etc.) kalkuliert.
- c. **Einsendung** des defekten Geräts – dafür erhalten Sie von uns eine entsprechende Verpackung und senden das Gerät per Spedition bzw. Ihrem Versanddienstleister nach Wahl an uns zurück. Die Reparatur erfolgt in unserem Haus. Informationen zu den Kosten entnehmen Sie bitte Punkt 3.

### **2. Fordern Sie eine RMA-Nummer an, bevor Sie Ihr Produkt einsenden oder den Vor-Ort-Reparaturservice in Anspruch nehmen!**

Wir bitten Sie, zuerst das RMA-Formular auf unserer Website auszufüllen, damit sowohl eine RMA-Nummer vergeben als auch eine erste Fehleranalyse erfolgen kann. Dazu beschreiben Sie bitte den Fehler in unserem RMA Online Formular so genau und detailliert wie möglich. Weitere Daten (Bilder, Videos, etc.) bitte zusätzlich unter Angabe Ihres Namens, Firmenname und Seriennummer an [rma@vialux.de](mailto: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!

### **3. 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** (inklusive Materialkosten in Höhe von bis zu 50,- €)

ViALUX setzt mit der Annahme der RMA Ihr Einverständnis für die Übernahme aller Kosten (inkl. Versandkosten, s. Punkt 6) 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.

#### **4. Kostenvoranschläge**

Sollten die Materialkosten 50,- € übersteigen, erhalten Sie von uns 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.

#### **5. Gewährleistungsanspruch**

Für Reparaturleistungen (es handelt sich nicht um in Anspruch genommene Gewährleistungsreparaturen) geben wir Gewährleistung für einen Zeitraum von 12 Monaten, beginnend mit dem Versand / der Auslieferung des reparierten Gerätes. Diese Gewährleistung betrifft nur die spezielle Reparaturleistung, sowie das ausgetauschte Material – nicht das komplette Gerät.

#### **6. 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.

#### **7. Zahlungsmodalitäten**

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

#### **8. Verantwortlichkeit**

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

#### **9. Fragen?**

Falls Sie Fragen zu unseren Reparaturbestimmungen haben, kontaktieren Sie bitte unser Reparatur-Team unter [rma@vialux.de](mailto:rma@vialux.de).

Vielen Dank! – Ihr ViALUX Reparatur-Team