

/ Allgemeine Reparaturbedingungen

1. Durch die Einsendung von Wipotec Produkten akzeptiert der Einsender die Verrechnung der für das Produkt ausgewiesenen Prüfkosten, anfallende Versandkosten und diese allgemeinen Reparaturbedingungen.
2. Änderungen dieser allgemeinen Reparaturbedingungen sind jederzeit vorbehalten!
3. Im Rahmen der Reparatur wird, wenn nichts anderes vereinbart wurde, die Konfiguration des eingesandten Gerätes auf Werkseinstellungen zurückgesetzt. Der Kunde ist für die Sicherung seiner Konfiguration selbst verantwortlich. Mit Auskunft über die Maschinenummer, kann Wipotec zuvor gesicherte Softwarestände aufspielen.
4. Im Rahmen der Reparatur kann die Firmware eines eingesandten Gerätes auf die jeweils aktuelle Firmware aktualisiert werden. Dies wird im Reparaturformular abgefragt.
5. Komponenten, deren Verschmutzungsgrad eine grundlegende Prüfung verhindert, werden kostenpflichtig gereinigt.
6. Die Reparatur von Komponenten, die eine mögliche Kontamination mit Gefahrstoffen aufweisen, wird fallweise auf die Möglichkeit einer Reparatur beurteilt!
7. Eine Reparatur, die ohne RMA-Nummer eingesendet wird, kann nicht bearbeitet werden! Dies gilt auch bei fehlender oder nicht unterzeichneter Kontaminationserklärung. Der Prozess muss zur Sicherheit unserer Mitarbeiter gestoppt werden. Wir behalten uns vor, nach erfolgloser Klärung, solche Sendungen unbearbeitet zu Lasten des Einsenders zu retournieren.
8. Um eine beschleunigte Abwicklung zu ermöglichen können Reparaturpauschalen im Vorfeld vereinbart werden. Die Freigabe durch den Kunden erfolgt mit Einsendung des defekten Gerätes oder mit Bestätigung des Reparaturangebotes.
9. Detaillierte Kostenvoranschläge können erst nach Prüfung des Materials erfolgen. Aus dem Ergebnis der Überprüfung wird ein fehlerbezogenes Reparaturangebot erstellt. Eine Reparatur erfolgt erst nach schriftlicher Freigabe durch den Kunden.
10. Nach Erhalt der zu reparierende Ware am Standort Kaiserslautern und vorab erfolgter Freigabe der Reparaturkosten, wird das defekte Gerät untersucht und wenn möglich direkt repariert. Der Kunde erhält hierzu eine Rückmeldung über den Verlauf durch die Reparaturabteilung repairs@wipotec.com.
11. Bei fehlender Freigabe bzw. Bestellung eines detaillierten Kostenvoranschlages wird die Ware in der Regel innerhalb von 14 Tagen überprüft und der Kostenvoranschlag erstellt.
12. Werden Reparatufofferten innerhalb von 6 Wochen nicht beantwortet, behält sich Wipotec die Entsorgung des Materials vor. Angefallene Kosten werden in Rechnung gestellt. **Es besteht kein Anspruch auf Ersatzleistung bei Entsorgung durch verzögerte Antwort.**
13. Reparaturen, die als irreparabel ausgewiesen wurden und vom Kunden zur Entsorgung freigegeben wurden, werden entsorgt. Eine spätere Rücksendung ist nicht mehr möglich.

Mit Einsendung von Waren zur Reparatur stimmt der Auftraggeber diesem Vorgehen explizit zu. Preisänderungen sind jederzeit vorbehalten!

Information zum Ablauf eines RMA (Return of Material Approval)

Bitte beachten Sie diesen Ablauf bei allen Reparaturaufträgen:

1. Füllen Sie das Reparaturformular online aus. Bitte geben Sie einen Freigabe Wert an, oder bestellen sie einen individuellen Kostenvoranschlag.
2. Schicken Sie das ausgefüllte Reparaturformular an repairs@wipotec.com
3. Sie erhalten nach Überprüfung Ihrer Anfrage, auf Kontaminationsgefahren, das RMA-Formular (PDF)
4. Befestigen Sie folgende Unterlagen außen am Paket:
 - a. Ausgefülltes Reparaturformular
 - b. RMA-Formular
 - c. Lieferschein
5. Schicken Sie ihre Sendung an:
Wipotec GmbH
Reparatur-Abteilung
Adam-Hoffmann-Str. 26
67657 Kaiserslautern
6. Nach Erhalt Ihrer Rücksendung erhalten Sie eine Eingangsbestätigung per Mail. Ab diesem Zeitpunkt befindet sich Ihre Rücksendung in Bearbeitung und wird im ersten Schritt anhand ihrer Fehlerbeschreibung überprüft.
7. Je nach Resultat der Prüfung kommen wir zur Klärung offener Fragen auf Sie zu oder wir erstellen ihnen einen Kostenvoranschlag per E-Mail. Wenn möglich erfolgt die Reparatur direkt im Rahmen Ihrer Freigabe.
8. Im Falle des Kostenvoranschlages entscheiden Sie das weitere Vorgehen:
 - a. Reparieren wie angeboten, fachgerecht Entsorgen, oder unbearbeitet retournieren.
 - b. Sobald wir Ihre Rückmeldung erhalten haben, erfolgt die weitere Bearbeitung gemäß Ihren Vorgaben.

Hinweise:

- > Verpacken Sie die Artikel ausschließlich in Originalverpackung, um Transportschäden zu vermeiden!
- > Das Risiko für Transportschäden durch falsche Verpackung trägt der Versender!
- > Rücksendungen erfolgen grundsätzlich auf Kosten und Gefahr des Versenders.

FAQ

Warum muss ich eine Einsendung anmelden?

Durch die Anmeldung ist der Prüf- und Reparaturablauf weniger zeitaufwendig und erspart Rückfragen zu Ihrer Einsendung. Die Reparaturabteilung ist bereits im Vorfeld über Ware, Zustand und Fehlerbild informiert und kann zügig eine Fehleranalyse stellen.

Warum ist eine Dekontaminationserklärung nötig?

Zum Schutz unser Mitarbeiter/innen sowie unserer Betriebsmittel ist es nötig, dass das eingesandte Material ungefährlich ist. Da wir den Einsatzbereich in Ihrem Unternehmen nicht kennen, sind wir auf Ihre Angaben angewiesen und müssen daher auf diese Angaben bestehen.

Warum ist eine exakte Fehlerbeschreibung notwendig?

Die Gerätetester führen einen Standardtest bezüglich der Hardware und Schnittstellen durch. Je nach Problem kann der eigentliche Fehler dabei unter Umständen nicht detektiert werden, da z.B. die Temperatur, Vibration oder andere Aspekte fehlen, um den Fehler zum Zeitpunkt des Tests zu reproduzieren. Besteht eine Fehlerbeschreibung Ihrerseits und das Testergebnis zeigt kein Fehler an, so werden weitere Tests durchgeführt, um den Fehler zu lokalisieren. Ohne Fehlerbeschreibung gehen wir davon aus, dass lediglich eine Prüfung gewünscht wird.

Warum sollte ich auf den RMA Bericht / Angebot antworten?

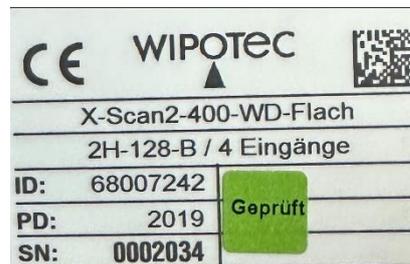
Wir möchten Ihnen die maximale Flexibilität bei der Reparaturentscheidung geben. Daher bekommen Sie einen Reparaturbericht, auf dem Sie die weitere Vorgehensweise ankreuzen und uns zur weiteren Bearbeitung mitteilen.

Wo finde ich die Artikelbezeichnung / Artikelnummer?

Generell sind alle Artikel von WIPOTEC GmbH / WIPOTEC-OCS GmbH mit einem silbernen Etikett oder ein gelaserten Produktinformationen versehen.

Sie finden dort:

- > Artikelbezeichnung
- > Artikelnummer (ID)
- > Baujahr (PD)
- > Seriennummer (0002034)



Die Maschinenummer finden Sie auf einem ähnlichen Label auf der Seite des Schaltschranks der Maschine.

Wie werden Gebrauchsspuren behandelt?

Bei der Reparatur entfernen wir grundsätzlich keine Gebrauchsspuren.
Unter Gebrauchsspuren verstehen wir:

- > Kratzer, Schrammen oder Dellen auf dem Gehäuse oder Produkt.
- > Technisch irrelevante optische Mängel wie Verschmutzungen bei Kabelmaterial

Welche Prüfkosten können entstehen?

Mit der Einsendung zur Reparatur akzeptiert der Auftraggeber anfallenden Prüfkosten. Je nach Komplexität des zu prüfenden Teiles kann WIPOTEC Pauschalen zwischen 189.- bis 750.- EUR exklusive Versandkosten anbieten. Die Prüfkosten werden dem Auftraggeber mit dem RMA mitgeteilt und werden auch dann berechnet, wenn die Ware nicht mehr reparierbar sein sollte oder die Ware aufgrund einer ausbleibenden Antwort auf den Kostenvoranschlag entsorgt wird. Beim Kauf eines dem Reparaturteil entsprechenden Ersatzteiles können diese Prüfkosten auf den Kaufpreis angerechnet werden.

