

# **Service Policies** **für Europa, Naher Osten und Afrika** Bosch Security Systems



**BOSCH**  
Technik fürs Leben



# Inhalt

<b>1</b>	<b>Einführung</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Unsere Service Highlights im Überblick</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Grundsätzliches zum Austausch und zur Reparatur</b>	<b>6</b>
3.1	Verpackung Ihrer Warenrücksendung	7
3.2	Transportkosten und Versand	7
<b>4</b>	<b>Service Level im Überblick</b>	<b>8</b>
4.1	Service Level innerhalb der Garantiebedingungen	8
4.1.1	Vorabaustausch (Advanced Exchange New bzw. Advanced Exchange Swap)	8
4.1.2	Schnellaustausch (Fast Exchange)	8
4.1.3	Austausch defekt ausgelieferter Geräte (DOA = Dead On Arrival)	9
4.1.4	Reparatur (Carry In Repair)	9
4.2	Service Level außerhalb der Garantiebedingungen	10
4.2.1	Reparaturen (Carry In Repair/Quote - Carry In)	10
4.2.2	Bearbeitung durch Landes-Vertriebsgesellschaft (No RMA Accepted bzw. Refer NSO)	11
<b>5</b>	<b>Garantiefrieten</b>	<b>12</b>
5.1	Übersicht Sicherheitstechnik	12
5.2	Übersicht Kommunikationstechnik	13
<b>6</b>	<b>Weitere Services</b>	<b>14</b>
6.1	Ersatzteilservice	14
6.2	Aufgearbeitete Produkte	14
6.3	Gutschriften (Credit Returns)	14
<b>7</b>	<b>Reparatur- und Austauschbedingungen</b>	<b>15</b>
<b>8</b>	<b>Abkürzungen und Übersetzungen</b>	<b>17</b>
<b>9</b>	<b>Kontakt Bosch Security Systems After-Sales Service</b>	<b>18</b>

# 1 Einführung

Unser Ziel ist es, die Anforderungen unserer Kunden und Partner auf professionelle und entgegenkommende Weise zu erfüllen. Wir möchten als zuverlässiger Partner über den Verkauf hinaus wahrgenommen werden.

Durch klare, standardisierte Prozesse ermöglichen wir kurze Bearbeitungszeiten. Auf den Punkt gebracht heißt das, dass in der Regel

- ▶ Austauschgeräte innerhalb von zwei Werktagen bei Ihnen sind und
- ▶ Reparaturen innerhalb von fünf Werktagen erledigt werden.<sup>1</sup>

Um dies realisieren zu können, brauchen wir Ihre Mitarbeit, wie beispielsweise die Ankündigung einer Sendung durch die Warenrücksendegenehmigung (RMA Formular). Ein vollständig und korrekt ausgefülltes Formular beschleunigt die Bearbeitung um ein Vielfaches, und Ihre Ausfallzeiten werden minimiert.

Diese Service Policies verstehen sich als eine Art Gebrauchsanweisung für den Servicefall. Sie gelten für alle Marken des Geschäftsbereiches Sicherheitssysteme (Bosch, Dynacord, Electro-Voice, RTS, und Telex). Zum einen sind die Prozesse beschrieben, zum anderen werden Details zu den verschiedenen Service Levels erläutert. Neben zusätzlichen Services finden Sie auf den letzten Seiten eine Kontaktübersicht. Nach Möglichkeit bieten wir Ihnen unsere Service-Leistungen für mindestens weitere fünf Jahre nach Produktionsende des Produktes an.

Durch die beschriebenen Prozesse wird die Mehrzahl der Vorgänge abgedeckt; die Prozessbeschreibungen gelten in dieser Form in den meisten Ländern in der Region Europa, Naher Osten und Afrika. Gegebenenfalls können sich länderspezifische Abweichungen ergeben, beispielsweise bei der Transportabwicklung, bei Fristen oder der Berechnung von Pauschalen. Es gelten in jedem Fall die Angaben bzw. Preise der Auftragsbestätigung. Die Beschreibung des Ablaufs unter dem Service Level im folgenden Text bezieht sich auf den Standard-Prozess.

Unser Service Desk hilft Ihnen bei Fragen gerne weiter.

<sup>1</sup> Die genannten Zeitangaben sind unverbindlich.

## 2 Unsere Service Highlights im Überblick

### **Schneller Vorabaustausch**

Bei unseren gängigsten Produkten besteht während der Garantiefrist die Möglichkeit zu einem kostenlosen Vorabaustausch. So können Systemausfallzeiten minimiert werden.

### **Kurze Durchlaufzeiten**

Durch klare Prozesse haben wir unsere Durchlaufzeiten minimiert. Unser Ziel: innerhalb von zwei Werktagen erhalten Sie ein Austauschgerät und reparierte Geräte sind nach 5 Werktagen wieder bei Ihnen.

### **Kostenloser Transport**

Die Abholung und der Rückversand von Geräten innerhalb der Garantie sind komplett kostenlos. Außerhalb der Garantie sind die Kosten über den Reparaturpreis abgedeckt. Außerdem organisieren wir den Transport für Sie.

### **Mühevolle Kontaktaufnahme**

Sie können uns jederzeit Ihre Anfrage per E-Mail oder Fax schicken. Darüber hinaus steht Ihnen unser Service Desk von 07:00-18:00 CET telefonisch zur Verfügung.

### **Ersatzteilservice**

Wir haben ein umfangreiches Programm an Ersatzteilen und eine hohe Teileverfügbarkeit. Selbst ab Produktionsende sind im Regelfall Ersatzteile noch für weitere fünf Jahre bei uns verfügbar.

### **Erweiterte Garantien**

Mit wenigen Ausnahmen werden alle Produkte mit einer Garantie von 3 Jahren geliefert.

### 3 Grundsätzliches zum Austausch und zur Reparatur

Diese Service Policies gelten für Geräte, die direkt von Bosch Sicherheitssysteme oder eines der Tochterunternehmen erworben wurden. Wenn Sie ein Gerät über einen Händler oder Distributor gekauft haben, wenden Sie sich bitte an diesen Händler oder Distributor für Reklamationen. Bevor Sie Produkte an uns zwecks eines Austauschs oder einer Reparatur zurücksenden, müssen Sie zuerst eine Warenrücksendegenehmigung (RMA = Return Material Authorization) einholen. Diese sorgt für eine durchgängige Nachverfolgung und korrekte Abrechnung Ihrer Rücksendung sowie eine Minimierung des Fehler- und Verzögerungsrisikos. Wenden Sie sich hierzu an unseren Service Desk (siehe Übersicht auf der letzten Seite), von dem Sie einen Reparaturschein (RMA-Formular) erhalten, welchen Sie möglichst vollständig ausfüllen. Zur Ermittlung der Garantieansprüche benötigen wir in jedem Fall die Seriennummer bzw. den „date code“ des Gerätes (siehe Typenschild). Gegebenenfalls kann zusätzlich noch eine Kopie des Kaufbelegs erforderlich sein. Nach Einsendung dieses Formulars erhalten Sie von uns eine RMA-Nummer sowie eine Auftragsbestätigung mit weiteren Informationen, unter anderem dem entsprechenden Service Level. Wir behalten uns das Recht vor, die RMA bei Nichterhalt des Produkts nach 30 Tagen zu stornieren.

Wir organisieren die Abholung des defekten Gerätes bei Ihnen. Dies kann bereits am gleichen Tag erfolgen. Verpacken Sie das Gerät transportsicher und stellen Sie sicher, dass die RMA Nummer gut auf dem Paket sichtbar ist.

**Hinweis:** Der Service Level ist je nach Produkt definiert. Bei Fragen wenden Sie sich bitte an unseren Service Desk. Austauschprogramme sind nicht für kundenspezifisch-gefertigte Produkte verfügbar.

### **3.1 Verpackung Ihrer Warenrücksendung**

Es liegt in Ihrer Verantwortung, den Zustand der zurückgegebenen Produkte durch ordnungsgemäße Verpackung und Versendung zu schützen. Wir behalten uns das Recht vor, Garantieansprüche wegen Beschädigungen abzulehnen, die aufgrund der Nichteinhaltung der folgenden Verpackungsanforderungen verursacht wurden:

- ▶ Alle Teile sind sicher verpackt und in einem Verpackungskarton zu versenden, um mechanische Schäden zu vermeiden.
- ▶ Es ist auf eine angemessene äußere Verpackung zu achten, um den Inhalt vor Versandrisiken zu schützen.
- ▶ Bringen Sie den vorab von uns bereitgestellten Versandaufkleber gut lesbar auf dem Paket an.

### **3.2 Transportkosten und Versand**

Innerhalb der Gewährleistung/Garantie übernehmen wir die Kosten für die Abholung und den Versand Ihres Gerätes und außerhalb der Gewährleistung/Garantie sind die Transportkosten im Reparaturpreis enthalten. Wir organisieren den Transport und beauftragen eine Spedition mit der Durchführung. Bitte beachten Sie, dass wir Ihnen Transportkosten nicht nachträglich erstatten, wenn Sie die Geräte nicht autorisiert (ohne Warenrücksendegenehmigung) und/oder auf eigene Kosten zu uns geschickt haben.

In seltenen Ausnahmefällen kann der Versand nicht von uns zentral initiiert werden. Nur in diesem Fall und in Absprache mit dem Service Desk können Sie den Transport selbst in die Wege leiten.

**Falls Sie Fragen zu unseren Service Policies haben, wenden Sie sich bitte an den Service Desk.**

## 4 Service Level im Überblick

### 4.1 Service Level innerhalb der Garantiebedingungen

#### 4.1.1 Vorabaustausch (Advanced Exchange New bzw. Advanced Exchange Swap)

Bei diesen vorab ausgetauschten Geräten handelt es sich um neue oder komplett überholte Produkte. Bitte senden Sie das defekte Gerät ohne Zubehör nach Erhalt des Austauschgerätes innerhalb von 10 Tagen an uns zurück. Verwenden Sie dafür am besten die Verpackung des Ersatzgerätes.

##### **Ablauf:**

1. Beantragen Sie bei unserem Service Desk eine Warenrücksendegenehmigung (RMA) per E-Mail, Fax oder online.
2. Sie erhalten von uns eine Auftragsbestätigung mit dem Service Level „Advanced Exchange New“ bzw. „Advanced Exchange Swap“.
3. Wir schicken Ihnen das Austauschgerät zu und lassen das defekte Gerät bei Ihnen abholen.

#### 4.1.2 Schnellaustausch (Fast Exchange)

In diesem Fall liefern wir ein komplett überholtes Austauschgerät unmittelbar nach Empfang Ihres defekten Gerätes aus. Bitte senden Sie das defekte Gerät ohne Zubehör in einer geeigneten Verpackung an uns zurück.

##### **Ablauf:**

1. Beantragen Sie bei unserem Service Desk eine Warenrücksendegenehmigung (RMA) per E-Mail, Fax oder online.
2. Sie erhalten von uns eine Auftragsbestätigung mit dem Service Level „Fast Exchange“.
3. Wir beauftragen eine Spedition mit der Abholung des defekten Gerätes bei Ihnen.
4. Wir schicken Ihnen das Austauschgerät zu, sobald das defekte Gerät bei uns eingetroffen ist.



#### **4.1.3 Austausch defekt ausgelieferter Geräte (DOA = Dead On Arrival)**

Wird der Defekt bei der Erstinstallation festgestellt (30 Tage nach dem Gefahrenübergang des Gerätes an den Endkunden), liefern wir ein neues Gerät als Ersatz für das defekte Gerät. Zur Bearbeitung benötigen wir in jedem Fall eine Kopie des Kaufbeleges. Bitte senden Sie das defekte Gerät komplett nach Erhalt des Austauschgerätes innerhalb von 10 Tagen an uns zurück. Verwenden Sie dafür am besten die Verpackung des Ersatzgerätes.

##### **Ablauf:**

1. Beantragen Sie bei unserem Service Desk eine Warenrücksendegenehmigung (RMA) per E-Mail, Fax oder online.
2. Sie erhalten von uns eine Auftragsbestätigung mit dem Service Level „Advanced Exchange New“.
3. Wir schicken Ihnen das Austauschgerät zu und lassen das defekte Gerät bei Ihnen abholen.

#### **4.1.4 Reparatur (Carry In Repair)**

Für alle Garantiereparaturen tragen wir die Kosten für die standardgemäße Instandsetzung sowie den Transport. Verwenden Sie für den Versand eine geeignete Verpackung.

##### **Ablauf:**

1. Beantragen Sie bei unserem Service Desk eine Warenrücksendegenehmigung (RMA) per E-Mail, Fax oder online.
2. Sie erhalten von uns eine Auftragsbestätigung mit dem Service Level „Carry In Repair“.
3. Wir beauftragen eine Spedition mit der Abholung des defekten Gerätes bei Ihnen.
4. Sie erhalten das reparierte Gerät zurück.

## 4.2 Service Level außerhalb der Garantiebedingungen

### 4.2.1 Reparaturen (Carry In Repair/Quote - Carry In)

Wir unterscheiden zwischen Reparaturen zum Pauschalpreis und Reparaturen nach Kostenvoranschlag. Beide Angebotspreise beinhalten Transportkosten, Diagnose, Reparatur, Ersatzteile, im Bedarfsfall nötige Updates, ggf. Kalibrierung, Funktionstest, Reinigung, Reparaturbericht, Qualitäts- und Sicherheitschecks.

Alle Reparaturen unterliegen einer Garantie von 90 Kalendertagen, das bedeutet, wenn bei dem reparierten Gerät innerhalb der ersten 90 Tage nach Lieferung an Sie wieder ein Fehler auftritt, erfolgt die weitere Reparatur ohne Berechnung.

#### 4.2.1.1 Reparatur zum Pauschalpreis (Carry In Repair)

Für die meisten Reparaturen haben wir Reparaturpauschalen definiert, die wir Ihnen bereits vorab mitteilen können. So kennen Sie die Kosten, bevor wir das defekte Gerät bei Ihnen abholen lassen.

#### **Ablauf:**

1. Beantragen Sie bei unserem Service Desk eine Warenrücksendegenehmigung (RMA) per E-Mail, Fax oder online.
2. Sie erhalten von uns eine Auftragsbestätigung mit dem Service Level „Carry In Repair“ und der Reparatur-pauschale.
3. Bitte schicken Sie uns die Auftragsbestätigung per E-Mail oder Fax als Einverständnis zur Kostenübernahme **unterschrieben** zurück.
4. Wir beauftragen eine Spedition mit der Abholung des defekten Gerätes bei Ihnen.
5. Sie erhalten Ihr Gerät repariert zurück.

#### 4.2.1.2 Reparatur nach Kostenvoranschlag (Quote - Carry In)

Im Ausnahmefall, wenn kein Pauschalpreis definiert ist, beruht der Reparaturpreis auf einem individuellen, für Sie ausgearbeiteten Kostenvoranschlag. Sollten Sie unseren Kostenvoranschlag nicht innerhalb von 14 Tagen bestätigt haben oder den Kostenvoranschlag ablehnen, senden wir Ihnen das vorab eingeschickte Gerät zurück und stellen den für die Fehleranalyse entstandenen Aufwand sowie die Transportkosten in Form einer Bearbeitungsgebühr in Höhe von 36,00 Euro pro Gerät in Rechnung. Die Bearbeitungsgebühr wird auch fällig, wenn Sie das Gerät in unserem Werk verschrotten lassen.

##### **Ablauf:**

1. Beantragen Sie bei unserem Service Desk eine Warenrücksendegenehmigung (RMA) per E-Mail, Fax oder online.
2. Sie erhalten von uns eine Auftragsbestätigung mit dem Service Level „Quote - Carry In“.
3. Wir beauftragen eine Spedition mit der Abholung des defekten Gerätes bei Ihnen.
4. Sie erhalten von uns einen Kostenvoranschlag.
5. Bitte schicken Sie uns diesen Kostenvoranschlag per E-Mail oder Fax als Einverständnis zur Kostenübernahme **unterschieden** zurück.
6. Sie erhalten Ihr Gerät repariert zurück.

#### 4.2.2 Bearbeitung durch Landes-Vertriebsgesellschaft (No RMA Accepted bzw. Refer NSO)

In einigen wenigen Fällen können wir Ihre Anfrage nicht unmittelbar im After-Sales Service bearbeiten (Auftragsbestätigungen mit dem Service Level „No RMA Accepted“ bzw. „Refer NSO“). Dies kann verschiedene Gründe haben, z.B. das Gerät wird bereits seit einiger Zeit nicht mehr produziert und hat die maximale Servicezeit überschritten, oder eine wirtschaftliche Reparatur ist bei einem geringen Restwert nicht möglich. Wenden Sie sich in diesem Fall an die Vertriebsgesellschaft Ihres Landes (NSO) für den Kauf eines neuen Produktes oder fragen Sie den Service Desk nach aufgearbeiteten Geräten.

**Hinweis:** Schicken Sie in diesem Fall das Gerät nicht an uns. Wir müssen es wieder an Sie zurücksenden und stellen Ihnen unsere Aufwände für die Bearbeitung und den Transport in Rechnung.

## 5 Garantiefriſten

### 5.1 Übersicht Sicherheitstechnik

Produkttyp	Garantie
<b>Video</b>	
Schwenk-/Neigeköpfe	<b>1 Jahr</b>
Aegis SuperLED und UFLED	<b>5 Jahre</b>
Alle sonstigen Produkte	<b>3 Jahre</b>
<b>Einbruchmeldesysteme</b>	
Zentralen and Wireless Produkte	<b>3 Jahre</b>
PIR & PIR/Mikrowellen Melder	<b>5 Jahre</b>
<b>Kongress- und Konferenzsysteme</b>	<b>3 Jahre</b>
(Ausnahmen: 1. Die Garantie für Akkumulatoren für Diskussionseinheiten oder Integrus Empfängern und Kopfhörern sowie ID-Karten beträgt jeweils ein Jahr. 2. Auf Tragetaschen für Bodenstative und Ohrstöpsel besteht keine Garantie.)	
<b>Beschallungs- und Voice Alarm Systeme</b>	
Alle	<b>3 Jahre</b>
<b>Brandmeldesysteme</b>	
Alle	<b>3 Jahre</b>
<b>Zutrittskontroll- und Managementsysteme</b>	
Alle	<b>3 Jahre</b>

Die tatsächliche Garantiefriſt beginnt am Datum des Gefahrenübergangs des Gerätes an den Endkunden.

Die in diesem Dokument angegebenen Garantiefriſten und -bedingungen beziehen sich auf unsere Standardrichtlinien in der Region EMEA. Sofern in einzelnen Ländern oder Staaten zwingende gesetzliche Regelungen gelten, die über die Garantiebedingungen hinausgehen, gehen die gesetzlichen Regelungen vor.

## 5.2 Übersicht Kommunikationstechnik

Produkttyp	Garantie
<b>DYNACORD</b>	
Elektronik	<b>3 Jahre</b>
Passive Lautsprecher	<b>5 Jahre</b>
Aktive Lautsprecher	<b>3 Jahre</b>
Lautsprecher Zubehör	<b>1 Jahr</b>
<b>ELECTRO-VOICE</b>	
Endstufen und Signal Prozessoren	<b>3 Jahre</b>
Passive Lautsprecher	<b>5 Jahre</b>
Aktive Lautsprecher	<b>3 Jahre</b>
Lautsprecher Zubehör	<b>1 Jahr</b>
Mikrofone	<b>3 Jahre</b>
Drahtlos-Mikrofone (RE2 and RE300)	<b>2 Jahre</b>
Drahtlos-Mikrofone und Aktives Zubehör	<b>3 Jahre</b>
University Sound Lautsprecher	<b>3 Jahre</b>
<b>RTS</b>	
RTS Microphones und Mounting Accessories	<b>1 Jahr</b>
RTS Audiocom Wired Intercom	<b>3 Jahr</b>
RTS Radiocom Wireless Intercom	<b>3 Jahre</b>
RTS Matrix und TW Intercom	<b>3 Jahre</b>
TELEX Broadcast und Intercom Headsets	<b>1 Jahre</b>
<b>TELEX</b>	
Aviation Components	<b>1 Jahr</b>
TELEX Wired Microphones	<b>1 Jahr</b>
TELEX Education Headsets	<b>2 Jahre</b>
TELEX Dispatch	<b>3 Jahre</b>
TELEX Wireless Mic & Powered Accessories	<b>3 Jahre</b>
TELEX Sound Mate	<b>3 Jahre</b>
TELEX Aviation Headsets / Mics	<b>3 Jahre</b>
TELEX Aviation Headsets: Stratus 50 Digital, Stratus 30XT und Echelon 25XT	<b>5 Jahre</b>

Die tatsächliche Garantiefrist beginnt am Datum des Gefahrenübergangs des Gerätes an den Endkunden.

Die in diesem Dokument angegebenen Garantiefristen und -bedingungen beziehen sich auf unsere Standardrichtlinien in der Region EMEA. Sofern in einzelnen Ländern oder Staaten zwingende gesetzliche Regelungen gelten, die über die Garantiebedingungen hinausgehen, gehen die gesetzlichen Regelungen vor.

## 6 Weitere Services

### **6.1 Ersatzteilservice**

Für unsere Produkte bieten wir ein breites Spektrum an original Bosch Ersatzteilen an. Selbst ab Produktionsende sind im Regelfall Ersatzteile noch für weitere fünf Jahre bei uns verfügbar. Für nähere Informationen wenden Sie sich bitte an den Spare Parts Desk:

E-Mail: [Spares.STService@de.bosch.com](mailto:Spares.STService@de.bosch.com)

Tel.: +49 (0) 9421 706 544

Fax: +49 (0) 9421 706 350

### **6.2 Aufgearbeitete Produkte**

Gelegentlich bieten wir aufgearbeitete Produkte zu einem Sonderpreis zum Verkauf an. Es handelt sich hierbei um Artikel, die bereits verwendet, repariert und aufgearbeitet wurden. Für nähere Informationen wenden Sie sich bitte an den Service Desk.

Wiederaufgearbeitete Produkte werden mit einer einjährigen Garantie geliefert.

### **6.3 Gutschriften (Credit Returns)**

Für neue, serienmäßig gefertigte Artikel, die nicht verwendet wurden und sich in ihrer ursprünglichen Verpackung befinden, gewähren wir während eines Zeitraums von 90 Tagen ab dem ursprünglichen Lieferdatum eine Rückerstattung oder Gutschrift. Sämtliche zurückgegebenen Waren unterliegen einer Rücknahmegebühr und den Verpackungsvorgaben bei Warenrücksendungen. Bitte fordern Sie vor einer Rücksendung eine Warenrücksendegenehmigung bei der Vertriebsgesellschaft Ihres Landes an.

# 7 Reparatur- und Austauschbedingungen

## Allgemein

Die nachstehenden Bedingungen gelten für Reparaturen sowie Vorarbeiten hierzu, wie Überprüfungen und Kostenvoranschläge. Für Reparaturen im Rahmen der Gewährleistung (Garantie) gelten sie ergänzend zu den Garantiebedingungen.

Innerhalb der Gewährleistung/Garantie tauschen wir Ihr defektes Gerät aus oder reparieren es kostenfrei. Stellt sich im Rahmen des Gewährleistungs-/Garantieverlangens heraus, dass der beanstandete Schaden oder Fehler durch Missbrauch, falsche Anwendung, unpassende Verpackung oder einen nicht autorisierten Reparaturversuch verursacht wurde, so handelt es sich nicht um einen Fall der Gewährleistung. Der entstandene und zu belegende Aufwand wird dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.

Nach Einsendung des Reparaturscheins bekommen Sie vom Service Desk eine RMA (Return Material Authorisation) Nummer zugewiesen. Diese hat eine Gültigkeit von 30 Tagen ab Ausstellungsdatum. Die Seriennummern, Modelle und Anzahl der an uns gesendeten Geräte müssen mit den Angaben auf dem Reparaturschein übereinstimmen. Abweichungen können zu verlängerten Bearbeitungszeiten und/oder zusätzlichen Kosten führen.

## Versandabwicklung, Transportkosten, Steuern und Zollgebühren

Wir organisieren die Abholung und den Rücktransport Ihres Gerätes. Die Abholung kann noch am gleichen Tag erfolgen. Bitte stellen Sie sicher, dass die RMA Nummer, die Sie vom Service Desk bekommen haben, gut sichtbar auf dem Paket steht.

**Innerhalb der Gewährleistung** trägt Bosch Security Systems (EVI Audio GmbH) die Kosten für Hin- und Rücksendung.

**Außerhalb der Gewährleistung** sind die Transportkosten im Reparaturpreis enthalten. Eventuell anfallende Steuern oder Zollgebühren sind vom Kunden zu tragen.

## Verpackung

Das Gerät muss in der Originalverpackung zurückgesandt werden oder in einer Umverpackung gleich oder besser als der Originalverpackung. Verwenden Sie bei Austauschgeräten optimalerweise die Verpackung des Austauschgerätes. Die Ware muss transportsicher verpackt werden. Die Rücksendung des Gerätes von uns an den Kunden erfolgt in transportsicherer Verpackung. Eine Rücksendung der eingesandten Originalverpackung kann nicht gewährleistet werden.

## Austauschgeräte

Beim Vorabaustausch (Advanced Exchange AE) erhalten Sie ein Austauschgerät bevor wir Ihr defektes Gerät erhalten haben. Austauschgeräte werden grundsätzlich **ohne Zubehör** verschickt. Fügen Sie der Rücklieferung **kein Zubehör** bei (z. B. Fernbedienung, Kabel, externes Netzteil usw.).

Bosch Security Systems (EVI Audio GmbH) ist berechtigt, dem Kunden den Wert des Vorausersatzgerätes in Rechnung zu stellen, wenn:

1. Bosch Security Systems (EVI Audio GmbH) das defekte Gerät nicht innerhalb von **10 Tagen** nach Lieferung des Vorausersatzes zurückerhalten hat.
2. das defekte Gerät in einem Zustand zurückgesandt wird, der nicht den Garantiebedingungen entspricht.
3. das zurückgesandte Gerät nicht mit den Angaben auf der RMA übereinstimmt.

Trifft das defekte Gerät nach der Berechnung des Austauschgerätes bei uns ein, berechnen wir eine Gebühr in Höhe von 10% des Rechnungsbetrags.

#### **Reparaturen außerhalb der Gewährleistung/Garantie**

Bei Reparaturen bekommen Sie eine Reparaturauftragsbestätigung, die einen Pauschalpreis oder einen individuellen Kostenvoranschlag enthält. Beide Preise beinhalten: Transportkosten, Diagnose, Reinigung, im Bedarfsfall nötige Updates, Reparatur, Ersatzteile, Kalibrierung, Funktionstest und Reparaturbericht. Wenn Sie mit dem Preis für die Reparatur einverstanden sind und Bosch Security Systems (EVI Audio GmbH) damit beauftragen wollen, unterzeichnen Sie diese Bestätigung und senden Sie per E-Mail oder Fax an den Service Desk. Auf Reparaturen geben wir eine Garantie von 90 Tagen.

Bei der Erstellung eines Kostenvoranschlags sind bereits Eingriffe in das Gerät erforderlich. Diese Eingriffe lassen sich in einigen Fällen auch dann nicht beheben, wenn der Reparaturauftrag nicht erteilt wird. Ein Anspruch darauf, dass das Gerät in den Ursprungszustand versetzt wird, besteht nicht. Wir werden uns selbstverständlich darum bemühen. Der Pauschalpreis für Reparaturen gilt nicht bei einem wirtschaftlichen Totalschaden des Gerätes (der Wert der Reparatur übersteigt den Restwert des Gerätes).

#### **Gebühren**

Sollten Sie unseren Kostenvoranschlag nicht innerhalb von 14 Tagen bestätigt haben oder den Kostenvoranschlag ablehnen, senden wir Ihnen das vorab eingeschickte Gerät zurück und stellen den für die Fehleranalyse entstandenen Aufwand sowie die Transportkosten in Form einer Bearbeitungsgebühr in Höhe von 36,00 Euro pro Gerät in Rechnung. Die Bearbeitungsgebühr wird auch fällig, wenn Sie das Gerät in unserem Werk verschrotten.

#### **Haftung**

Schadensersatzansprüche – gleich aus welchem Rechtsgrund – wegen leichter Fahrlässigkeit sind ausgeschlossen. Bei Schäden am Gerät, die im Rahmen der Reparatur entstanden sind, ist Bosch Security Systems (EVI Audio GmbH) zur kostenlosen Instandsetzung verpflichtet und alleine berechtigt. Ist die Instandsetzung unmöglich oder übersteigt der Aufwand hierfür den Zeitwert, kann Bosch Security Systems (EVI Audio GmbH) stattdessen Ersatz durch Zahlung des Kaufpreises für ein vergleichbares Gerät oder, nach eigener Wahl, durch Lieferung eines Austausch- oder Neugerätes leisten. Gleiches gilt bei Verlust.

#### **Gerichtsstand**

Gerichtsstand ist, wenn der Kunde Kaufmann oder eine juristische Person des öffentlichen Rechts ist, Straubing.



## 8 Abkürzungen und Übersetzungen

Einige Begriffe sind in der englischen Form prägnanter und weltweit gebräuchlich. Zur Orientierung finden Sie in der Tabelle eine deutsche Entsprechung.

Bezeichnung englisch	Abkürzung	Bezeichnung deutsch
Europa, Middle East and Africa	EMEA	Europa, Naher Osten und Afrika
National Sales Organization	NSO	Landes-Vertriebsgesellschaft
Return Material Authorization	RMA	Warenrücksendegenehmigung
RMA (Return Material Authorization) form	-	Warenrücksendegenehmigungsformular (= Reparaturschein)
Service Desk	-	Abteilung für die Reparatur-Auftragsabwicklung
Service Level	-	Ausprägung der Serviceleistung
Service Policies	-	Service Richtlinien

Die Bezeichnung der einzelnen Service Level wird bei uns weltweit einheitlich auf englisch festgelegt. Zum einfachen Verständnis finden Sie in der untenstehenden Tabelle die deutsche Übersetzung.

Bezeichnung englisch	Abkürzung	Bezeichnung deutsch
Advanced Exchange New	AEN	Vorabaustausch (neues Gerät)
Advanced Exchange Swap	AES	Vorabaustausch (aufgearbeitetes Gerät)
Carry In Repair	CI	Reparatur zum Pauschalpreis
Credit Return	CR	Gutschrift nach Warenrücksendung
Dead On Arrival	DOA	Defekt ausgeliefertes Gerät
Fast Exchange	FE	Schnellaustausch
No RMA accepted	-	Warenrücksendegenehmigung nicht möglich
Quote - Carry In	QCI	Reparatur nach Kostenvoranschlag
Refer NSO	-	an Landes-Vertriebsgesellschaft wenden

## 9 Kontakt Bosch Security Systems After-Sales Service

### Europa, Naher Osten und Afrika: Service Desk Straubing

Reparaturservice	
<p><b>E-Mail:</b> RMADesk.STService@de.bosch.com</p> <p><b>Geschäftszeiten:</b> Montag bis Freitag 07:00 bis 18:00 CET</p> <p><b>Sprachen:</b> Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Niederländisch, Polnisch, Russisch, Spanisch</p>	<p><b>Alle Länder (außer Frankreich, Großbritannien und Niederlande)</b> Tel.: +49 (0) 9421 706 566 Fax: +49 (0) 9421 706 350</p> <p><b>Frankreich</b> Tel.: 0 825 126 126 Fax: 0 820 905 960</p> <p><b>Großbritannien</b> Tel.: 0800 169 0407</p> <p><b>Niederlande</b> Tel.: 040 257 7281 Fax: 040 257 7282</p>
Ersatzteilservice	
<p><b>E-Mail:</b> Spares.STService@de.bosch.com</p> <p><b>Geschäftszeiten:</b> Montag bis Freitag 07:00 bis 18:00 CET</p> <p><b>Sprachen:</b> Deutsch, Englisch</p>	<p><b>Alle Länder</b> Tel.: +49 (0) 9421 706 544 Fax: +49 (0) 9421 706 350</p>
Kontaktadresse:	Versand und Lieferung:
<p>Bosch Security Systems ASA Customer Service EVI Audio GmbH Sachsenring 60 94315 Straubing Deutschland</p>	<p>Bosch Security Systems ASA Customer Service EVI Audio GmbH Ernst-Heinkel-Str. 4 94315 Straubing Deutschland</p>



**Bosch Security Systems**

EVI Audio GmbH  
Sachsenring 60  
94315 Straubing  
Germany

© Bosch Sicherheitssysteme GmbH, 2012  
Änderungen, Irrtum und Druckfehler  
vorbehalten. Es gelten die Allgemeinen  
Geschäftsbedingungen und die Reparatur-  
und Austauschbedingungen.  
Bitte besuchen Sie unsere Website für die  
aktuelle Version der Service Policies.